ARAG HOLDING SE

Nachhaltigkeitsbericht 2017



ARAG

Auf ins Leben.



Vorwort

Kaum ein Begriff ist in den letzten Jahren so in Mode gekommen wie der Begriff „Nachhaltigkeit“. Kaum ein Begriff hat sich aber auch so stark entwickelt. Doch was bedeutet „Nachhaltigkeit“ eigentlich?

Zusammengefasst und vereinfacht gesagt kann Nachhaltigkeit als Prinzip verstanden werden, nicht mehr zu verbrauchen als regeneriert werden kann. Kurz gesagt, es geht auch darum, dass wir nicht auf Kosten von Menschen in anderen Regionen der Welt oder auf Kosten unserer Kinder und Enkelkinder leben wollen.

Richtig verstandene unternehmerische Verantwortung beruht auf langfristigem und nachhaltigem Handeln. Es gibt nur ganz wenige Unternehmen, die über das große Privileg verfügen, sich diesem Anspruch als unabhängiges Familienunternehmen glaubwürdig stellen zu können.

Die Gründungsidee meines Großvaters Heinrich Faßbender hat nichts von ihrem Anspruch verloren: Wir wollen allen Bürgern Chancengleichheit vor dem Recht ermöglichen. Diese Idee ist in Zeiten wie diesen aktueller denn je und gewinnt vor dem Hintergrund des Umgangs mit unseren Persönlichkeitsrechten im Rahmen der Digitalisierung eine sehr hohe Brisanz. Dort können und werden wir auch einen Beitrag zur Chancengerechtigkeit leisten und Verantwortung übernehmen.

Es geht dabei ganz stark um nachhaltige Unternehmensführung in allen Bereichen der ARAG. Unsere Unabhängigkeit sichern wir, weil wir verlässlich sind und solide wirtschaften. Natürlich lässt sich das immer leicht behaupten. Der hohe Anspruch an Transparenz und die schnell voranschreitende Digitalisierung ermöglichen jedem Kunden zu jeder Zeit, Leistungsversprechen sofort zu überprüfen, zu hinterfragen und einzufordern. Hier müssen wir liefern und gerade die ARAG hat hier einiges zu bieten, denn für uns steht der Mensch im Mittelpunkt. Das gilt für unsere Kunden, aber auch für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die durch das Wissen um Chancengerechtigkeit zu überdurchschnittlicher Leistung motiviert sind.

Nachhaltigkeit ist für die ARAG kein Thema von „Pflicht und Kür“. Für den ARAG Konzern ist Nachhaltigkeit keine Option, sondern Notwendigkeit. Nur durch eine nachhaltige Unternehmenskultur gelingt es uns, die Unabhängigkeit der ARAG dauerhaft zu sichern und unsere Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Alle kurz- und mittelfristigen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielsetzungen ordnen sich einer langfristigen Aufgabenstellung unter: unsere Unabhängigkeit dauerhaft und damit nachhaltig zu stärken.

Wir haben großen unternehmerischen Freiraum, weil wir Entscheidungen treffen können, ohne auf sehr kurzfristig orientierte Aktionärsinteressen achten zu müssen. Wir können unserer Geschäftsstrategie treu bleiben und bieten unseren Kunden dadurch Stabilität, Verlässlichkeit und Kontinuität. Kurz: Wir machen unser „Ding“ – und handeln dabei nachhaltig ganz im Interesse unserer Kunden.



Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender

Inhalt

Vorwort **2**

Chancengleichheit braucht Solidarität und Mut **4**
Ein Essay von Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger Ph.D.

Sicherheit für ein gutes Leben – heute und morgen **12**
Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger Ph.D. und
Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender im Gespräch

Gleiche Chancen für alle

Unternehmensführung: Die Zukunft beginnt jetzt 20
Produkte & Vertrieb: Smart & sicher surfen 24
Arbeitsumfeld: Kleiner Champion mit großen Zielen 29
Gesellschaftliches Engagement: Packen wir's an! 34
Umwelt: Auch Gutes lässt sich verbessern 38

GRI Inhaltsindex **42**

Universelle Standards 42
Themenspezifische Standards 43

GRI Bericht **45**

Universelle Standards 45
Themenspezifische Standards 56

Unser Titelbild zeigt Bianca Bicher und ihre Tochter Charlotte. Die zweifache Mutter arbeitet in Teilzeit als Schadensachbearbeiterin im Schadenservice AA/ Team Sachschaden. Vormittags dreht sich bei Bianca Bicher alles um Versicherungsfragen – die Nachmittage gehören dann ganz ihren Kindern.



Chancengleichheit
braucht Solidarität und Mut

Arbeit, Freizeit, Sicherheit, Chancengleichheit: Das ist den Menschen in Deutschland wichtig. Um diese Werte zukunftssicher zu machen, sind Veränderungen in allen Bereichen der Gesellschaft nötig.

Ein Essay von **Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger Ph.D.**
Präsidentin des Wissenschaftszentrums Berlin für Sozialforschung (WZB)

In Bundestagsreden, in politischen Kommentaren, in den sozialen Medien und vielen Blogs, durchaus auch in wissenschaftlichen Arbeiten finden wir die Mahnung, doch endlich aufzuwachen aus unserer bundesdeutschen Lethargie: die Zukunft entschlossen anzugehen, zu gestalten und uns zu öffnen für das Neue. Natürlich wird auf technologische Veränderungen hingewiesen, auf rapide Umbrüche in der Arbeitsorganisation, bei den Arbeitsinhalten, der Stellung der Menschen im Arbeitsprozess. Nachdrückliche Appelle an ein besseres Bildungssystem folgen, mit höherer Chancengerechtigkeit für Menschen aus Haushalten ohne akademischen Hintergrund, aus anderen Kulturen, mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen. Inklusion und der Abbau von Bildungsarmut sind hier bekannte Stichworte. Der Umbau der Krankenversicherung wird thematisiert, das duale System hat sich als nicht zukunftsfest erwiesen, es ist ineffizient und überträgt soziale Unterschiede in die Versorgung von Kranken. Ebenso leistet das Rentensystem nicht mehr das, was es anfangs versprochen hat: „Die Rente ist sicher und garantiert im Alter ein gutes Leben, solange man nur ausreichend viele Jahre gearbeitet hat." Und wie steht es mit der Einkommens- und Vermögensverteilung insgesamt? Warum sperren wir uns nicht gegen maßlose Bonuszahlungen, die Gerechtigkeitsvorstellungen der Menschen in Deutschland aushöhlen? Warum lassen wir es zu, dass wenige hohe Vermögen anhäufen, viele aber von ihrem Lohn allein nicht leben können? Liegen diese Themen jenseits der Gestaltbarkeit oder des Gestaltungswillens politischer Akteure? Natürlich wären auch der Klimawandel und die europäische Frage zu nennen, doch ich belasse es bei einem letzten Beispiel: Flüchtlinge und Migranten. Wir haben kein Einwanderungsgesetz. Harte Positionen treffen hier aufeinander, doch uns fehlt der ehrliche Diskurs.

Diese Semantiken überfälliger Veränderungen, einer Vogel-Strauß-Politik und der schieren Unfähigkeit des aktiven Gestaltens treffen auf Standpunkte, die das genaue Gegenteil formulieren. Ein Rückbau wird gefordert in die vermeintlich bessere Welt von gestern, mit sogenannten Normalarbeitsverhältnissen und strikter Rollenteilung zwischen Männern und Frauen. Ein Heimatministerium wird eingerichtet, Migranten sollen wieder temporäre Gäste sein, in einem starken Nationalstaat mit ordentlichen Grenzen und einer eigenen Währung.

Angesichts dieser zerrissenen Diskurse hat das Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung zusammen mit der Wochenzeitung DIE ZEIT und dem infas-Institut für angewandte Sozialwissenschaft über 3.100 Menschen befragt. Männer und Frauen, die zwischen 14 und 80 Jahre alt waren, in ganz Deutschland lebten, in Städten oder auf dem Land, mit oder ohne Migrationshintergrund. Wir haben sie besucht und lange mit ihnen gesprochen. Über ihr Leben, über das, was ihnen selbst wichtig ist und was sie kommenden Generationen mit auf den Weg geben möchten. Über das, was sie wegwerfen und hinter sich lassen würden, könnten sie nochmals entscheiden, wie sie ihr Leben führen. Vermächtnis haben wir das genannt, man könnte auch von einem Auftrag reden, den sie uns und vielleicht sich selbst erteilen.

Beide Fragerichtungen – „Wie ist es heute?" und „Wie soll es werden?" – sind für sich genommen spannend. Was mich aber besonders interessiert und zudem Aspekte der Nachhaltigkeit berührt, sind die Vergleiche zwischen den Antworten auf die beiden Fragerichtungen.

In welchen Bereichen empfehlen, wünschen und fordern die Menschen ein „Weiter so"? Wann also wollen sie ihren eigenen Lebensentwurf den kommenden Generationen unverändert ans Herz legen? Gibt es eine einheitliche Meinung oder gehen die Ansichten weit auseinander? Machen das Geschlecht, die Bildung, das Alter, die Migrationserfahrung einen Unterschied?

In welchen Bereichen ist es umgekehrt? Wann wird von wem das Gegenteil gefordert? Das Heute soll dann gerade nicht das Morgen sein, man wünscht sich Veränderungen und den Mut, diese auch umzusetzen.

Beginnen wir mit den Bereichen, in denen sich die Menschen Kontinuität einfordern. Erwerbsarbeit sticht hier besonders hervor. Sie ist den Menschen sehr wichtig, da sind sie sich einig. Und alle wünschen, dass es auch so bleibt. Junge Menschen, die noch nicht erwerbstätig sind, ebenso wie Ältere im Ruhestand, gut und schlecht Gebildete, Menschen mit und ohne Migrationserfahrung.

„Erwerbsarbeit bedeutet den Menschen mehr als nur finanzielle Absicherung. Sie ist eine Bereicherung des Lebens."

Die Menschen arbeiten, um sich ihren Lebensunterhalt zu verdienen. Doch Erwerbsarbeit bedeutet ihnen mehr als nur finanzielle Absicherung. Sie schafft neue kommunikative Räume, bringt neue Erfahrungen, Orte außerhalb der eigenen Familie, ein Stück eigenes Leben, wie Elisabeth Beck-Gernsheim das so treffend ausgedrückt hat. Selbstwertgefühl, eine nicht in Geld zu messende Bereicherung des Lebens.













Ich entnehme dies den Antworten der Menschen auf die Frage: „Würden Sie auch erwerbstätig sein, wenn Sie das Geld nicht bräuchten?" Über 60 Prozent stimmen dem ohne Vorbehalt zu. Die Ausnahme bilden Menschen in schlechter Arbeit, also mit befristeten Tätigkeiten in Folge, vielen Schichtdiensten, Niedriglohn, Arbeit auf Abruf, Überforderung aufgrund zu dünner Personaldecke.

Dennoch: Dieses starke Drängen auf Erwerbsarbeit beschäftigt mich sehr und macht mich nachdenklich. Denn es trifft auf parallele Diskussionen um das bedingungslose Grundeinkommen, das einen starken gesellschaftlichen Zuspruch erfährt. Wann immer ich auf Podien sitze und mit den Teilnehmenden diskutiere, die sich entschlossen für ein bedingungsloses Grundeinkommen einsetzen, stehe ich mit meiner Meinung allein. Meine Hinweise auf die Studienergebnisse und darauf, dass die soziale Ungleichheit im Einkommen noch steigen würde, da viele begüterte Menschen noch mehr Geld bekämen, ohne dieses auch nur ansatzweise zu brauchen, meine Argumente, dass sich viele Arbeitgeber ihrer Verantwortung für den Erhalt von Beschäftigung einfach entziehen könnten, sich sozusagen „freikaufen", überzeugen nicht. Wie kann es sein, dass eine repräsentative Befragung ergibt, dass allen Erwerbsarbeit außerordentlich wichtig ist und sie doch einem bedingungslosen Grundeinkommen applaudieren?

Weiterführende Studien und viele Unterhaltungen haben gezeigt, dass ein bedingungsloses Grundeinkommen oft geschätzt und gefordert wird, weil es im Grundsatz gar nicht um bezahlte Arbeit geht. Es geht um Sicherheit und bezahlte freie Zeit. Diese „unbedingte freie" Zeit nimmt einen immer größeren Stellenwert ein. Die Menschen möchten ein Sabbatical machen und dieses für eine Orientierungsphase nutzen können. Sie möchten zeitweise ihre Arbeitsstunden reduzieren und dann sicher auf ihre ursprüngliche Stundenzahl zurückkehren können. Diese Interpretation stützt auch der aktuelle Tarifabschluss der IG Metall, die mit Pflege und Kindererziehung bei teilweisem Lohnausgleich erstmals ein sogenanntes Frauenthema in den Vordergrund gerückt hat. Dabei wurden auch Grundsatzfragen, wie die Verteilung von bezahlter und unbezahlter Zeit zwischen Frauen und Männern, diskutiert. Dass die IG Metall mit einem hohen Männeranteil hier wichtige Impulse setzt, hat mich überrascht.

Wir müssen Geld und Zeit und Arbeit und Sicherheit in neuer Weise denken. Wir müssen alternative Abfolgen der einzelnen Lebensphasen motivieren, mit Unterbrechungen in der Mitte und einem Arbeiten im späteren Verlauf. Wir sollten dafür auch systematisch erforschen, wofür Menschen das bedingungslose Grundeinkommen nutzen würden. Eine solche Forschung und die gewonnenen Erkenntnisse könnten eine zerfahrene Diskussion erhellen und zu sinnvollen gesellschaftlichen Neujustierungen führen. Sie könnten auch verbunden werden mit neuen Forderungen nach einem solidarischen Grundeinkommen und der von Tony Atkinson eingebrachten Idee eines Chancenkontos zu Beginn des Lebens. Die gestiegene Lebenserwartung bei guter Gesundheit erlaubt uns, diese Modelle umzusetzen. Sie lassen sich auch versicherungsmathematisch berechnen und die Risiken absichern.

Kommen wir zu den Bereichen, in denen sich die Menschen in Deutschland eine Veränderung wünschen, in denen sie sich selbst korrigieren. Hier treibt sie besonders der technologische Wandel um. Sie fühlen sich unzureichend gewappnet und möchten besser für die Anforderungen der Digitalisierung gerüstet sein.

Bei der Frage danach, wie wichtig es ihnen ist, die neuesten technischen Entwicklungen zu verstehen, sind die meisten Menschen selbstkritisch. Sie wissen, sie sollten sich stärker interessieren und empfehlen dies auch den kommenden Generationen. Alterseffekte sind hier deutlicher als in den meisten anderen Bereichen. Insbesondere die Älteren betonen, wie wichtig es ist, sich so früh wie möglich mit den Hintergründen des technologischen Wandels zu befassen. Die Jüngeren, die mit dem Internet und den digitalen Medien aufgewachsen sind, sind vorsichtiger und würden Kinder beispielsweise nicht so früh an die Techniken heranführen. Alle aber sind sich einig, dass mehr getan werden muss, damit die Menschen die Möglichkeiten der Digitalisierung emanzipiert nutzen

„Wir brauchen Stadtviertel, in denen Jung und Alt, Arm und Reich, Menschen mit und ohne Migrationserfahrung wohnen und sich begegnen können."

können. Entsprechende Curricula müssen entwickelt werden, die digitale Kompetenz vermitteln, um an der heutigen und morgigen Gesellschaft teilzuhaben.

Die Menschen sind prinzipiell offen für Neues, das zeigen ihre Antworten. Aber wir müssen ihnen passgenaue, interessante Angebote machen, ihnen den Mut geben, die neuen Inhalte zu meistern, und die Sicherheit, dass sie mit dem neuen Wissen weiterkommen, sie eine Chance haben.

Wir müssen präventiv vorsorgen, bevor der Schadenfall eintritt – und damit meine ich die Arbeitslosigkeit. Wir könnten Menschen in Jobs, die starker Digitalisierung unterliegen, frühzeitig in speziellen Ausbildungsmodellen weiterbilden, in Tätigkeiten, die eine Zukunft haben. Die Kosten sind solidarisch zu tragen – von der Wirtschaft und dem staatlichen Bildungssystem. Verschiedenste Analysemethoden zeigen uns, wo und wie sich Tätigkeitsinhalte verändern. Warum passen wir die dualen Ausbildungscurricula und die duale Hochschulbildung nicht entsprechend an? Warum schaffen wir keine Brücken, die Sicherheit bieten bei dem schwierigen und zumindest in Deutschland kulturell nicht gut vorbereiteten Übergang zwischen Jobs?

In der Vermächtnisstudie wurde noch in eine dritte Richtung gefragt, und zwar: Wie wird es tatsächlich sein? Die Antworten werfen auch ein Licht darauf, wie man die Einstellungen und Wünsche der „Anderen", von Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft, einschätzt, die diese Zukunft ja gestalten. Hier zeigt sich große Unsicherheit, ja Sorge. Die Zukunft wird anders, als man sich wünscht, weil andere Prioritäten gesetzt werden oder schlicht gar nicht gehandelt wird. Und dies lässt mich meinen Appell wiederholen: Alle gesellschaftlichen Akteure, die Politik, die Wirtschaft und die Zivilgesellschaft müssen an einem Strang ziehen und mutig neue Wege einschlagen, mit großer Entschlossenheit, immer die aktuellen Entwicklungen im Blick. Wir brauchen Schulen, die von allen Schülern besucht werden können, keine abgeschotteten Einrichtungen für die je unterschiedlichen Gruppen. Wir brauchen Stadtviertel, in denen Jung und Alt, Arm und Reich, Menschen mit und ohne Migrationserfahrung wohnen und sich begegnen können. Wir brauchen ein verpflichtendes soziales Jahr, Zeit, sich zu treffen, auf andere Menschen zu stoßen und sie kennenzulernen, nur hieraus ergibt sich die Möglichkeit eines solidarischen Miteinanders. Auch Unternehmen können viel tun, um solche Orte der Begegnung über Hierarchie- und andere Grenzen hinweg zu ermöglichen. Auch das ist nachhaltiges Handeln, zum Wohle der ganzen Belegschaft, als Grundlage einer Gesellschaft, die sich auch als Gemeinschaft versteht.

Sicherheit für ein gutes Leben – heute und morgen



«Es geht uns nicht ausschließlich um Chancengerechtigkeit, sondern auch um die Absicherung individueller Lebensentwürfe – so unterschiedlich sie auch sein mögen.»

Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender

Getreu diesem Motto sprachen Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger, die im vorangehenden Essay vertieft auf das Thema Chancengleichheit eingeht, und Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender über Chancengerechtigkeit, neue Lebensentwürfe und die Rolle der Versicherungsbranche. Am Gespräch beteiligten sich auch zwei Auszubildende der jüngsten Generation der ARAG, Anita und Katharina Rudi.

In Ihrer Forschung, Frau Prof. Allmendinger, und im Geschäftsmodell der ARAG, Herr Dr. Faßbender, nehmen die Rahmenbedingungen für individuelle Lebensentwürfe eine zentrale Stellung ein. Wo sehen Sie momentan wesentliche gesellschaftliche Entwicklungen, die neue Lebensentwürfe und deren Umsetzung beeinflussen?

Faßbender: Kurz und knapp: Wachsende Individualisierung bei gleichzeitig voranschreitender Digitalisierung vieler Lebensbereiche. Diese beiden Themen lösen einen umfassenden gesellschaftlichen Wandel aus, der ja bereits einiges an Dynamik entwickelt. In der Arbeitswelt wird es Berufsbilder und Arbeitsabläufe, die wir jetzt kennen, möglicherweise schon in wenigen Jahren bereits nicht mehr geben. Wir werden stetig mit neuen Kommunikationsformen und Lebenswirklichkeiten auch im privaten Alltag konfrontiert. Das wird zu enormen Veränderungsprozessen führen, denen wir uns als Unternehmen stellen müssen. Das gilt zum einen in Bezug auf unsere eigenen Belegschaften, zum anderen aber natürlich in ganz großem Maße in Bezug auf unsere Kunden. Die Schnelllebigkeit und Komplexität, die unser aller Leben bestimmt, stellt uns täglich beruflich wie privat vor große Herausforderungen, und darauf müssen wir Antworten finden.

Allmendinger: Die Digitalisierung führt in der Tat dazu, dass sich einzelne Berufe und Tätigkeiten sehr rasch umgestalten. Die eine Bildung und Ausbildung am Anfang wird nicht mehr für ein ganzes Leben reichen, zumal unsere Lebenserwartung kontinuierlich steigt. Wir brauchen Angebote für Weiterbildungen, für eine zweite oder gar dritte Berufsausbildung, und einen stetigen Blick auf die neuen technischen Möglichkeiten. Den meisten Menschen macht das zunächst Angst. Lebenslanges Lernen schreckt ab, ist ungewohnt, die Hürden erscheinen riesig. Viele Menschen spüren auch, dass sie handeln und sich verändern müssen, wissen aber gar nicht, an wen sie sich wenden können.
Als zweite gesellschaftliche Entwicklung möchte ich die Erwerbstätigkeit von Frauen ansprechen. Mit dem neuen Unterhaltsrecht sind sie gehalten, spätestens drei Jahre nach einer Scheidung auf eigenen finanziellen Beinen zu stehen. Das hört sich zunächst nicht sehr revolutionär an, ist es aber. Es ist noch nicht allzu lange her, da war allein der Mann erwerbstätig, die Frau arbeitete viel, aber unbezahlt im Hintergrund. Jetzt müssen Frauen meistens beides gleichzeitig leisten: ihren Unterhalt verdienen und sich um die Familie kümmern. Das widerspricht Gerechtigkeitsnormen. Männer wie Frauen sollten ihre bezahlte und unbezahlte Arbeit fair untereinander aufteilen können. Das gelingt aber nur, wenn auch Männer ihren Lebensverlauf deutlich ändern und sich mehr um die tagtägliche Versorgung, die Kinder und die Eltern kümmern.

Was heißen diese Entwicklungen konkret für die Möglichkeiten, die Bürgern offenstehen, und für die Risiken, mit denen sie konfrontiert sind?

Allmendinger: Chancen und Risiken liegen auf der Hand. Wenn wir es nicht hinbekommen, das Modell einer Vollzeiterwerbstätigkeit von Männern und einer niedrigen Teilzeit von Frauen so zu verändern, dass beide ähnliche Erwerbsarbeitszeiten haben, wird sich die Spaltung auch zwischen den Geschlechtern fortsetzen, ganz gleich, welchen Bildungsstand die Menschen haben. Wenn wir aber die Erwerbsarbeit ähnlich aufteilen und beispielsweise zu einer 32-Stunden-Woche für alle kommen, werden viele profitieren. Die Kinder haben mehr



von ihren Vätern und umgekehrt. Die Frauen können sich im Beruf viel besser entfalten und endlich erreichen, was sie seit Langem fordern. Auch Betriebe würden gewinnen, denn wir wissen um die Produktivitätsgewinne bei niedrigeren Arbeitszeiten und zufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Faßbender: Die genannten Entwicklungen haben – wie immer – zwei Seiten: die positive Seite der Chancen und des Nutzens, aber auch die Kehrseite, die mit Risiken behaftet ist. Wir als Versicherungsunternehmen beschäftigen uns natürlich vorrangig mit der Identifizierung von Risiken und schauen im nächsten Schritt, welche Antworten wir darauf für unsere Kunden finden. Sicher spielt gerade beim Thema Digitalisierung die Angst vor Verlust von Kontrolle und Transparenz eine große Rolle. Hier stößt das Modell einer klassischen Versicherung durchaus an seine Grenzen. Es wird sicher nicht obsolet, aber wir müssen viel mehr über den Tellerrand von gewohnten Versicherungsleistungen hinausdenken, wenn wir im Interesse unserer Kunden auch künftig erfolgreich sein wollen.
Die Chancen liegen hingegen in einer großen Flexibilität bei der Gestaltung und Organisation von neuen Produkten und Services, was in den Unternehmen selbst natürlich auch mit einer Weiterentwicklung unserer bisherigen Arbeitswelten einhergeht. Durch eine gesteigerte Effektivität gewinnt eine Gesellschaft an Produktivität und prosperiert. Dazu brauchen wir aber eine umfassende Chancengerechtigkeit gerade im Bildungsbereich. Nur wer gut ausgebildet ist, wird diesen Herausforderungen offen gegenübertreten. Damit meine ich keine Elitenförderung, sondern ein breites und gutes Bildungsangebot, das früh ansetzt. Meine Kinder lernen immer noch so, wie ich es aus meiner Schul- und Studienzeit kenne. Zum Teil sind die Stoffe sogar identisch. Das ist ein Witz.

Allmendinger: Sie sprechen einen wichtigen Punkt an. Nur wenn wir unser Bildungs- und Ausbildungssystem gut organisieren, erhalten mehr Menschen eine zweite und dritte Chance auf eine gute Bildung und gute Arbeit. Wenn wir aber wegsehen und untätig bleiben, werden insbesondere Menschen mit niedrigen und mittleren Bildungs- und Ausbildungsabschlüssen vor dem Nichts stehen. Und das nicht nur temporär, sondern auf Dauer und mit desaströsen Folgen für ihre Altersabsicherung.

Unterschiedliche Lebensentwürfe sollen ja nicht Ungleichheit in Bezug auf Chancen und Rechte mit sich bringen. Wo gibt es bei den von Ihnen angesprochenen Entwicklungen die Gefahr, dass die Chancengleichheit verletzt wird? Wie kann man dem entgegenwirken?

Faßbender: Tatsache ist bei allen Chancen der Digitalisierung: Die dazu erforderlichen technischen und methodischen Möglichkeiten und damit der Zugang zu Bildung werden nicht allen Menschen gewährt. Das hat nichts mehr mit „bildungsfernen Schichten“ zu tun. Im ver-

meintlichen Hochtechnologieland Deutschland pfeift das Bildungssystem im internationalen Vergleich aus dem letzten Loch.

Allmendinger: Im Zugang zu guter Arbeit besteht schon seit Langem keine Chancengleichheit. Kinder aus Akademikerhaushalten haben ungleich bessere Aussichten auf eine gute Bildung und dann auf gute Jobs als Kinder von Eltern mit niedrigeren Bildungsabschlüssen. Die Digitalisierung erfordert mehr denn je Anpassungsbereitschaft, Selbstvertrauen und ein hohes Selbstwertgefühl. Diese Zukunftsoffenheit von Menschen hängt stark mit ihrer Bildung zusammen, und ich kann nur hoffen, dass die Politik endlich entschlossen Bildungsarmut bekämpft und Chancengerechtigkeit ermöglicht.

»Im vermeintlichen Hochtechnologieland Deutschland pfeift das Bildungssystem im internationalen Vergleich aus dem letzten Loch.«

Dr. Paul-Otto Faßbender
Vorstandsvorsitzender ARAG SE

Faßbender: Als Familienunternehmen nehmen wir das Heft des Handelns so gut es geht selbst in die Hand. Ein zentrales Themenfeld der Digitalisierung ist die Frage, wie das Internet das Leben unserer Kinder und Jugendlichen beeinflusst. Neben diversen von uns initiierten empirischen Studien mit namhaften Wissenschaftlern zu den Themenkomplexen „Cybermobbing, Cyberlife und Prävention" haben wir im vergangenen Spätherbst gemeinsam mit der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung das bundesweite Projekt „bildung.digital" gestartet. Hier nehmen bereits 40 Schulen teil, um die Unabhängigkeit von Kindern und Jugendlichen zu stärken, indem sie digitale Kompetenzen erlernen, die in der heutigen digitalisierten Welt so wichtig sind wie zu meiner Zeit das Erlernen von Lesen, Schreiben und Rechnen.

Allmendinger: Ähnliche Fragen der Chancengerechtigkeit stellen sich auch bei den Unterschieden zwischen den Geschlechtern. Wenn wir typische Frauentätigkeiten weiterhin niedriger als typische Männerjobs entlohnen, obgleich sie ähnliche Bildungsabschlüsse erfordern und vergleichbare Verantwortung mit sich bringen, wird sich die Altersarmut von Frauen verschärfen.



»Die Zeiten sind vorbei, in denen sich Männer als Versorger und Frauen als Versorgte sehen und auch in der Gesellschaft so gesehen werden.«

Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger Ph.D.
Präsidentin des Wissenschaftszentrums Berlin für Sozialforschung (WZB)

Wie sehen Sie dabei die Rollen und Verantwortungen jedes Einzelnen, des Staats und der Wirtschaft? Wie können diese Akteure sinnvoll zusammenspielen?

Faßbender: Ganz klar ist für mich, dass Chancengerechtigkeit nur durch das gezielte Zusammenwirken aller Akteure erreicht werden kann.
Im Bereich der Bildung begegnet uns dabei in Deutschland die Herausforderung des Föderalismus, der früher einmal innovationsfördernd wirkte, heute aber museale Strukturen fördert. Allmählich kommt es hier zu Bestrebungen nach gewissen vereinheitlichten Standards auf Bundesebene, damit es kein Makel mehr ist, nicht in Bayern oder Baden-Württemberg sein Abitur abgelegt zu haben.



Zudem sehen wir die Stärkung der Lehrberufe und der Berufsschulen als sehr wichtig an, damit es nicht weiter zu einer Akademisierung kommt. Gut ausgebildete und vor allem spezialisierte Facharbeiter und -arbeiterinnen werden dringend auch in Zukunft gebraucht. Hier liegt auch der Beitrag der Wirtschaft: gute Ausbildungsbedingungen für junge Menschen schaffen, aber auch für die Wiedereinsteiger in den Beruf nach der Elternzeit, für ältere Menschen im Rahmen der Umschulung oder in Mentoring-Programmen.

Allmendinger: Ich stimme Ihnen zu. Wie ich es auch in meinem Essay dargelegt habe, ist die konzertierte Aktion hier der einzige Weg. Der Staat muss für die nötige Bildung sorgen und das Bildungssystem qualitativ stark verbessern. Staat und Wirtschaft müssen die duale und die Hochschulausbildung stärker zusammen denken und sich nicht in einem Entweder-oder verhaken. Beide haben auch die Pflicht, Anlaufstellen für Weiter- und Umbildung zu schaffen; das kann die Bundesagentur sein, es können Jobcenter, Betriebe oder ganz neue Einrichtungen sein. Prospektives Denken und Handeln ist das Stichwort. Nicht abwarten, bis der Schadenfall eingetreten ist und die Menschen ohne Absicherung dastehen. Hier tun wir fahrlässig wenig.
Die Menschen selbst müssen aber auch bereit sein, sich von alten Gewohnheiten zu lösen. Die Zeiten sind vorbei, in denen sich Männer als Versorger und Frauen als Versorgte sehen und auch in der Gesellschaft so gesehen werden. Männer müssen lernen, die Familie auch einmal in den Vordergrund zu stellen, Frauen müssen das aber auch zulassen. Umgekehrt gilt: Warum sollen Frauen nicht mehr als Männer verdienen und die schnelleren Karrieren machen?

Welche Beiträge kann die Versicherungsbranche dabei bieten? Wie kann sich ein Unternehmen wie die ARAG hier verantwortlich verhalten?



Faßbender: Die Gründungsidee meines Großvaters Heinrich Faßbender hat nichts von ihrem Anspruch verloren: Wir wollen allen Bürgern Chancengleichheit vor dem Recht ermöglichen. Diese Idee ist in Zeiten wie diesen aktueller denn je und gewinnt vor dem Hintergrund des Umgangs mit unseren Persönlichkeitsrechten im Rahmen der Digitalisierung eine sehr hohe Brisanz. Dort können und werden wir auch einen Beitrag leisten und Verantwortung übernehmen.

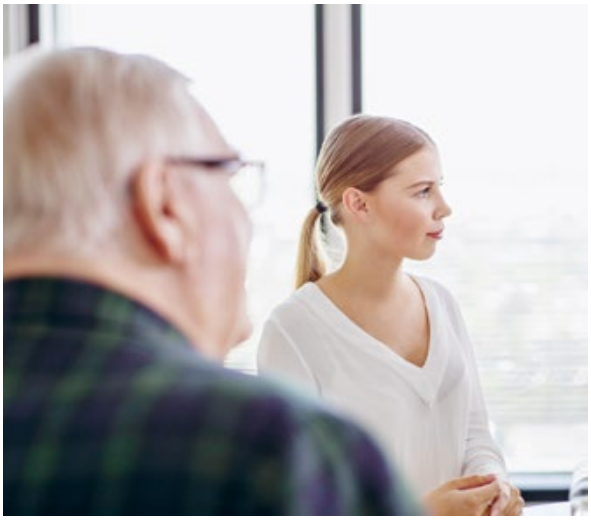
Allmendinger: Die Versicherungsbranche kann viel tun. Zunächst kann sie Bildungs- und Weiterbildungsversicherungen anbieten. Breit, erschwinglich, transparent. Und damit ermöglichen, dass man sich weiterbildet, ohne gleichzeitig erwerbstätig sein zu müssen. Sie kann Sabbatical-Modelle ausarbeiten und anbieten, sodass man sich mal eine Auszeit leisten kann, auch wenn man nicht in den privilegierten Jobs ist oder bei Arbeitgebern, die das ihrerseits anbieten. Warum können wir nicht einige Monate pausieren und die Arbeitszeit später nachholen, indem wir eben bis zum 68. oder 69. Lebensjahr arbeiten? Lebensverläufe, die ordentlich geblockt sind nach den Phasen Bildung-Erwerbsarbeit-Ruhestand, müssen zugunsten von flexibleren Modellen aufgebrochen werden. Hierfür brauchen die Menschen aber finanzielle Sicherheiten. Die ARAG kann diese anbieten.

Faßbender: Die Verantwortung eines Unternehmens wie der ARAG zeigt sich natürlich auch, das sollte ich ergänzen, in der Unternehmensführung selbst. Insgesamt legen wir großen Wert auf nachhaltige Unternehmensführung in allen Bereichen der ARAG. Unsere Unabhängigkeit sichern wir, weil wir verlässlich sind und solide wirtschaften. Natürlich lässt sich das immer leicht behaupten. Der hohe Anspruch an Transparenz und die schnell voranschreitende Digitalisierung ermöglichen jedem Kunden zu jeder Zeit, Leistungsversprechen sofort zu überprüfen, zu hinterfragen und einzufordern. Hier müssen wir liefern und gerade die ARAG hat hier einiges zu bieten, denn für uns steht der Mensch im Mittelpunkt. Das gilt für unsere Kunden, aber auch für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn Sie an die Mitarbeiter in einem Familienunternehmen wie der ARAG denken: Welche Themen finden Sie hier im Hinblick auf individuelle Lebensentwürfe wichtig? Was kann das Unternehmen tun, um deren Umsetzung zu fördern?

Allmendinger: Auch bei der ARAG werden sich Tätigkeiten, die seit Jahrzehnten bestehen, in Zukunft rapide verändern. Manche wird es nicht mehr geben, neue Tätigkeitsbereiche werden entstehen. Hier den Entwicklungen datengestützt zu folgen, sie zu extrapolieren,

immer zu fragen, was sie für das eigene Haus und für die eigenen Mitarbeiter bedeuten, und die entsprechenden Maßnahmen einzuleiten, muss die erste Aufgabe aller Verantwortlichen sein.
Chancen für Frauen zu eröffnen, auch in Führungstätigkeiten zu kommen, ihnen das Vertrauen zu schenken und die nötigen Rahmenbedingungen zu schaffen, ist ein zweites Handlungsfeld. Das gilt natürlich auch für Väter. Männer, die länger in Elternzeit gehen,



sind keine Weicheier ohne Motivation auf eine berufliche Karriere. Hier sind hartnäckige Stereotypisierungen aufzubrechen, aber ein guter Vorstand schafft das.

Faßbender: Wir haben ein klares Handlungsprogramm im Unternehmen, die ARAG Essentials, die für alle Mitarbeiter, die zur „ARAG Familie" gehören, uneingeschränkt gelten. Achtung, Toleranz und Respekt, unabhängig von Geschlecht, Religion, Familienstatus und ethnischer Herkunft, gehören dabei ganz oben in den Wertekanon. Erst im vergangenen Jahr haben wir beispielsweise die „Charta der Vielfalt" unterzeichnet. Die Förderung und Unterstützung individueller Lebenskonzepte, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch flexible Arbeitszeitmodelle, Pflege von Angehörigen, Unterstützung von Fortbildung etc. sind nur kleine Ausschnitte aus den Themenfeldern, mit denen wir uns ständig auseinandersetzen, um Angebote für unsere Mitarbeiter zu optimieren.

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was sich in der Gesellschaft und in Unternehmen im Hinblick auf Chancengerechtigkeit verändern könnte, was würden Sie sich vor allem wünschen?

Faßbender: Ich würde mir wünschen, dass Menschen ungeachtet ihrer Herkunft und ihres Geschlechts Zugang zu Bildung haben. Das ist die Grundvoraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben. Natürlich wünsche ich mir für unser Unternehmen ARAG weiterhin die Unabhängigkeit als Familienunternehmen, aber auch mehr Frauen in der Chefetage.

Allmendinger: Da alle Untersuchungen zeigen, dass Erwerbstätigkeit Menschen sehr wichtig ist, wünsche ich mir gute Arbeit für alle. Sinnstiftend, fair bezahlt, sicher, mit einer guten Arbeitskultur und Chefinnen wie Chefs, die wissen, dass sie ohne ihre Mitarbeiter nichts wären. Die auf Augenhöhe achten, sich respektvoll verhalten und auch mal ein Auge zudrücken, wenn etwas schiefgelaufen ist.



Die beiden Auszubildenden, Anita und Katharina Rudi, interessierten sich unter anderem dafür, was die besprochenen Veränderungen für sie persönlich bedeuten. Dazu stellten sie die beiden folgenden Fragen an Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender und Prof. Dr. h.c. Jutta Allmendinger:

Als neue Auszubildende bei ARAG ist es für uns sehr spannend zu wissen, was eine Mitarbeit im Unternehmen für uns langfristig bedeuten könnte. Welche neuen Arbeitsweisen sind für Mitarbeiter unserer Generation bei ARAG in Zukunft möglich?

Faßbender: Für unsere Auszubildenden, die in der Regel der sogenannten „Generation Y" angehören, zählen digitalisierte Arbeitsplätze, flexible Arbeitszeiten, kreative Arbeits- und Denkräume und ein hohes Maß an Ideenverwirklichung bei flachen Hierarchien zu den Erwartungen. Durch unsere gewachsenen internationalen Strukturen bieten wir gleichzeitig ein spannendes globales Arbeitsfeld, aber auch ein familiäres Umfeld in einer ARAG Mannschaft, die durch ein hohes Maß an Team- und Leistungsbereitschaft geprägt ist. Junge können bei uns schnell Verantwortung übernehmen und mitgestalten. Das haben wir Großkonzernen voraus. Ich persönlich freue mich über jeden jungen Menschen, der unsere Mannschaft bereichern und mit anpacken will.

Seit unsere Eltern so alt waren wie wir heute, hat sich die Gesellschaft einschneidend verändert. Wie kann man sich schon ganz am Anfang einer Berufskarriere darauf vorbereiten, dass alles in Zukunft so sehr in Fluss sein wird?

Allmendinger: Sie sind zwei junge gut ausgebildete Frauen. Heutzutage gilt es vor allem, eine gewisse Frustrationstoleranz aufzubauen und den Lebens- und Entwicklungsweg von hinten nach vorn zu denken. Man sollte sich frühzeitig fragen: Will ich Familie? Welche beruflichen Ziele möchte ich mit 40 erreicht haben? Habe ich dann meine Selbstentfaltung erreicht? Diese persönlichen Ziele muss man ganz klar für sich formulieren, um sie erreichen zu können.

Die Zukunft beginnt jetzt

Für Deutschlands größten Versicherer im Familienbesitz ist Nachhaltigkeit ein Garant für Unabhängigkeit. Das wurde auf dem ersten ARAG Nachhaltigkeitstag deutlich, der einen Überblick über das Engagement des Konzerns für Chancengerechtigkeit, Gesellschaft und Umwelt gab.

„Richtig verstandene Verantwortung gegenüber der Gesellschaft basiert auf langfristig ausgerichtetem, nachhaltigem Handeln. Als unabhängiges Familienunternehmen verfügen wir über das große Privileg, uns diesem Anspruch glaubhaft stellen zu können“, unterstreicht Dr. Paul-Otto Faßbender, Vorstandsvorsitzender der ARAG SE.

Als Familienunternehmen mit einer mehr als 80-jährigen Geschichte will die ARAG vermeiden, dass heutige Entscheidungen und Handlungsweisen zulasten der Enkelgeneration gehen. „Unser Geschäftsmodell dient der Gesellschaft“, erklärt Klaus Heiermann, Vorstand der ARAG Holding SE.

Bereits seit 2009 beschäftigt sich der Versicherer mit Nachhaltigkeitsthemen. „Es ging darum, nach der Finanzkrise deutlich zu machen, dass sich unser Familienunternehmen nicht nur durch seine wirtschaftliche Stabilität im Markt abhebt“, erinnert sich Klaus Heiermann an die Anfänge der Nachhaltigkeitsbewegung bei ARAG. Mittlerweile ist der Versicherungskonzern in 16 Themenfeldern aktiv. Dabei gehen unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung Hand in Hand. „Alle kurz- und mittelfristigen ökonomischen, ökologischen und sozialen Aufgabenstellungen ordnen sich einer langfristigen Aufgabe unter: unsere Unabhängigkeit dauerhaft und nachhaltig zu stärken“, sagt Dr. Faßbender. Das weit gefasste Nachhaltigkeitsspektrum reicht von kundenorientierten Versicherungsprodukten über Umwelt- und Ressourcenschutz bis hin zu sozialem Engagement und Chancengerechtigkeit im Beruf.

Engagement an Schulen für eine bessere Gesellschaft

So ist die ARAG in Düsseldorf und an ihren anderen Unternehmensstandorten ein verlässlicher und gefragter Partner, wenn es um soziales Engagement geht. Das von ARAG initiierte nordrhein-westfälische Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ beispielsweise läuft bereits im fünften Ausbildungsdurchgang. In diesem Projekt werden Schulmediatoren ausgebildet, die an weiterführenden Schulen und an Berufskollegs 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 Schüler weiter und qualifizieren sie zu Konfliktlotsen.

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

Mehr dazu erfahren Sie unter:
www.bildung.digital und
www.ganztaegig-lernen.de

Ein neues digitales Bildungsprojekt rief ARAG gemeinsam mit der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) Ende November 2017 ins Leben: „bildung.digital – Netzwerk ganztägig bilden". Die bundesweite Initiative startete mit 40 Schulen. Im Rahmen des Projekts entstehen untereinander vernetzte Kompetenzteams an Schulen, die sich in regelmäßigen Netzwerktreffen austauschen und dabei Erfahrungen und Know-how teilen.

Der Einsatz kommt an – in der Öffentlichkeit und bei den Mitarbeitern

Solche gemeinnützigen Initiativen prägen das Ansehen des Versicherungsunternehmens in der Öffentlichkeit und sind damit durchaus ein Wettbewerbsvorteil. Kathrin Köhler, Abteilungsreferentin für Corporate Social Responsibility (CSR) & Nachhaltigkeit, weiß, dass Verbraucher sich sehr dafür interessieren, wie verantwortlich ein Unternehmen agiert: „Deshalb ist es wichtig, uns zu positionieren und Flagge zu zeigen."

Auch unternehmensintern spielt CSR eine große Rolle, trägt sie doch dazu bei, dass sich die Mitarbeiter mit ihrem Arbeitgeber identifizieren können. Überhaupt wird der Einsatz des Konzerns für Umwelt und Gesellschaft durch den aktiven Beitrag der Mitarbeiter des Familienunternehmens in aller Welt erst möglich: Die ARAG Beschäftigten sammeln Spenden, engagieren sich ehrenamtlich, investieren ihre Zeit, ihr Know-how und ihren Enthusiasmus in gemeinnützige Projekte.

Der Nachhaltigkeitstag erlaubte einen Blick in die Zukunft

Nach acht Jahren der Beschäftigung mit dem Thema Nachhaltigkeit bei ARAG wurde es Zeit für eine Bestandsaufnahme, fand CSR-Abteilungsreferentin Kathrin Köhler und organisierte Anfang September 2017 im Düsseldorfer ARAG Tower den ersten Nachhaltigkeitstag des Unternehmens. Das Programm wurde via Livestream auch an den Münchener Unternehmensstandort übertragen. Mehrere hundert Mitarbeiter folgten der Einladung zum

Raum für kreative Ideen

Die ARAG bietet Raum für Ideen – im wahrsten Sinne des Wortes. Auf eine Anregung im Rahmen des Nachhaltigkeitstags und der ARAG Zukunftsinitiative hin entsteht am Düsseldorfer Unternehmensstandort Redlichstraße eine Kreativwerkstatt; ein Raum, der so ausgestattet und möbliert ist, dass er der Entwicklung und dem Austausch von Ideen dient. „Die Kreativwerkstatt ist ein eigenes Lern- und Arbeitskonzept, das immer von einem Trainer oder Coach vermittelt und begleitet wird," erklärt der Hauptabteilungsleiter Zentrale Dienste, André Henrichs. Der Raum wird mit „analogen" Werkzeugen ausgestattet: Papier, Stifte und beschreibbare Wände setzen der kreativen Entfaltung keine Grenzen.
Zunächst wird die Werkstatt der Personalentwicklung für Seminare und Workshops in neuer kreativer Form zur Verfügung stehen. Des Weiteren erfüllt der Raum alle Voraussetzungen für die Anwendung der „Interaction-Room-Methode". Die ARAG IT GmbH etabliert dieses Konzept für den Umgang mit komplexen Fach- und IT-Projekten. Später, wenn die Kreativmethoden, vermittelt durch Trainer und zertifizierte „Interaction-Room-Coaches", im Konzern Fuß gefasst haben, werden auch die anderen Unternehmensbereiche die Kreativwerkstatt nutzen.
Das Thema Arbeitsplatzgestaltung beschäftigt die ARAG auch im Hinblick auf neue Anforderungen, die durch die Digitalisierung und die Arbeitsgewohnheiten der „Generation Y" entstehen. Dabei beschäftigen sich die Zentralen Dienste unter anderem mit diesen Fragen: Welches Büroumfeld entspricht den künftigen Anforderungen beim Arbeiten, Konzentrieren, Kommunizieren, Kollaborieren und Relaxen?

„Speak up!“. Verschiedene Unternehmensbereiche präsentierten ihre Arbeit für die Nachhaltigkeit bei ARAG, zum Beispiel die Zentralen Dienste. Hauptabteilungsleiter André Henrichs führte den Kollegen anhand anschaulicher Beispiele vor Augen, wie viel Strom, Wasser und Papier sie während der Arbeitszeit verbrauchen. Ein Aha-Effekt, der zu mehr Sparsamkeit anregen soll.

Der Blick ging aber über das Unternehmen ARAG hinaus. So sprach Monika Focks, Category Leader Corporate Responsibility der Tchibo AG, über eine zu 100 Prozent nachhaltige Geschäftstätigkeit. Und der Bestsellerautor Frank Schätzing warf einen Blick in die Zukunft, ein Thema, mit dem sich der Schriftsteller nicht erst seit seinem Science-Fiction-Roman „Limit“ intensiv befasst.

Umweltschutz lohnt sich auch finanziell

Jedes Nachhaltigkeitsthema schlägt die Brücke von der Gegenwart in die Zukunft. Die Weichen stellen wir jedoch heute - und so war es kein Wunder, dass den ARAG-Mitarbeitern die aktuellen Themen beim Nachhaltigkeitstag am nächsten waren. Das Arbeitsumfeld bei ARAG und das gesellschaftliche Engagement des Konzerns interessierten die Beschäftigten am meisten.

Gerade beim Thema nachhaltige Gestaltung der Arbeitsumgebung sprudelten die Ideen der ARAG Mitarbeiter: „Die positive Resonanz zeigt, dass das Thema viele Mitarbeiter bewegt. Ihre Meinung ist uns extrem wichtig“, unterstreicht Kathrin Köhler. Etliche Mitarbeiterideen wurden ohne Umschweife in die Planungen für die ARAG Nachhaltigkeitsstrategie aufgenommen. Zum Beispiel der Vorschlag, Kugelschreiber aus Kunststoff durch ökologisch produzierte Holzbleistifte zu ersetzen. Gag und Mehrwert der Schreibgeräte: In der Stiftkappe sind Blumensamen enthalten – passend zum „gelben“ Unternehmen ARAG natürlich Sonnenblumensamen. Falls also demnächst rund um den ARAG Tower Sonnenblumen sprießen, ist das indirekt dem Nachhaltigkeitstag zu verdanken.

Eine weitere Idee betrifft die Müllvermeidung im Catering: Schon lange bekommen Mitarbeiter bei ARAG in Düsseldorf ihren Kaffee „to go“ günstiger, wenn sie ihre eigene Tasse mitbringen und auf den Pappbecher verzichten. Nun kann natürlich nicht jeder Gast aus einer anderen Niederlassung seine Tasse dabeihaben. Deshalb wird ein Tassen-Pfandsystem etabliert. Einen finanziellen Vorteil genießen auch ARAG Mitarbeiter, die aufs Fahrrad umsatteln. Wer sich einen Drahtesel zulegt und damit zur Arbeit fährt, bekommt neben dem Fahrradstellplatz in der Tiefgarage vom Konzern für den Fahrradkauf 250 Euro Zuschuss. Dieses Angebot gilt für die ersten 100 Mitarbeiter, die ihren Kaufbeleg einreichen.

Nachhaltigkeit ist keine Kür, sondern notwendig

Es ist eben nicht das eine Großprojekt, das ein Unternehmen nachhaltig macht, sondern es sind die vielen kleinen Schritte, die auf dem Weg zur Nachhaltigkeit zum Ziel führen. Während des Nachhaltigkeitstags betonte Dr. Paul-Otto Faßbender, dass Nachhaltigkeit für die ARAG kein Thema von „Pflicht und Kür“ sei: „Für den ARAG Konzern ist Nachhaltigkeit keine Option, sondern Notwendigkeit. Ich bin fest davon überzeugt, dass es uns durch eine nachhaltige Unternehmenskultur gelingt, die Unabhängigkeit der ARAG dauerhaft zu sichern und unsere Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.“

Verantwortung

„Es geht darum, dass wir nicht auf Kosten von Menschen in anderen Regionen der Welt oder auf Kosten unserer Kinder und Enkelkinder leben wollen.“

Dr. Paul-Otto Faßbender
Vorstandsvorsitzender der ARAG SE

Nachhaltige Unternehmensführung

1.

Erhaltung und Steigerung unserer wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit. Nur ein gesundes Unternehmen, das neue Kunden hinzugewinnt und stabile Gewinne erwirtschaftet, hat einen Nutzwert.

2.

Vorbildliche, transparente Unternehmensführung durch unternehmerische Selbstverpflichtungen und Übernahme sozialer Verantwortung.

3.

Gesellschaftliche Solidarität durch nutzenstiftende, sinnvolle, nachhaltige Produkte und Services sowie fairen Umgang mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern.

4.

Der sorgsame Umgang mit natürlichen Ressourcen durch ökologisches Bewusstsein ist bei uns Tagesgeschäft.

Vielfalt



16

Themenfelder umfasst das Nachhaltigkeitsengagement des Konzerns.

Bildung



40

Schulen beteiligen sich bisher am neuen digitalen Bildungsprojekt von ARAG und Deutscher Kinder- und Jugendstiftung.

Engagement



2009

begann bei ARAG der Einsatz für Nachhaltigkeit.

Smart und sicher surfen

Ein großer Teil des Lebens spielt sich online ab: Im Internet kauft man ein, knüpft Kontakte, erledigt Bankgeschäfte. Dabei kann viel schiefgehen, selbst wenn man Vorsicht walten lässt. Absicherung bietet die Internet-Rechtsschutzpolice ARAG web@ktiv.

Mehr Informationen zum Produkt unter:
www.arag.de/versicherungen/rechtsschutz/internet-rechtsschutz/

Die Weihnachtsgeschenke für ihre Lieben kaufte eine Frau aus Belgien online. Nichts Ungewöhnliches heutzutage. Doch es gab ein Problem: Nur ein Teil der Bestellung wurde geliefert, auf den Rest wartete die Käuferin vergeblich. Sie beschwerte sich beim Händler, aber eine Einigung war nicht möglich.

„Wir konnten dieser Frau helfen. Sie bekam das Geld für die nicht wie vereinbart zugestellte Ware zurück", berichtet Tim van Engelenhoven-Breure, zuständig für Kommunikation und Marketing bei der ARAG Belgien. Die geschädigte Frau ist ARAG Kundin und hat sich mit dem Produkt ARAG web@ktiv gegen Rechtsprobleme bei Internetaktivitäten abgesichert. ARAG web@ktiv wird bei internationalen ARAG Niederlassungen und natürlich auch in Deutschland angeboten. Der Rechtsschutz dieses ARAG Produkts deckt alle Nutzungen des Internets ab: vom Einkauf im Webshop über Aktivitäten in den sozialen Medien bis zum Onlinebanking. Neben dem Rechtsschutz bietet ARAG web@ktiv einen Löschungsdienst. Ein Spezialist beseitigt Inhalte aus dem Internet, wenn sie zum Beispiel die Persönlichkeitsrechte verletzen oder ohne Erlaubnis des Urhebers gepostet wurden. Seit fünf Jahren ist das ARAG Produkt web@ktiv in Belgien auf dem Markt. „Die Produktentwicklung verlief zügig, weil wir uns an den vorhandenen Internet-Rechtsschutzprodukten der ARAG in Deutschland und Österreich orientieren und sie auf den belgischen Markt zuschneiden konnten", erinnert sich Tim von Engelenhoven-Breure. 2013 war die ARAG in Belgien der einzige Anbieter von Internet-Rechtsschutz, inzwischen gibt es erst einen Mitbewerber.

Wer einen ARAG web@ktiv-Vertrag hat, deckt damit rechtliche Onlinerisiken der Familie ab. Eingeschlossen sind Kinder, die noch Kindergeld beziehen, selbst wenn sie nicht mehr bei den Eltern wohnen.

ARAG web@ktiv spricht jeden an, der das Internet nutzt

„Wir gingen bei Produktstart davon aus, dass ARAG Web@ktiv besonders Familien anspricht. Eltern kennen die Situation: Die Kinder sind auf Facebook und Instagram unterwegs und man hofft inständig, dass sie wissen, was sie tun. In der Praxis zeigte sich dann aber, dass ARAG web@ktiv bei Singles ebenso gefragt ist", berichtet Mireille Urlus, CEO der ARAG Belgien.

Besonders erfolgreich ist die ARAG Belgien mit dem Internet-Rechtsschutz, seit ARAG web@ktiv Teil des Gold-Versicherungspakets ist, das den kompletten Rechtsschutz von Einzelpersonen abdeckt. „Wir erhalten viel positive Resonanz auf ARAG web@ktiv", so Marketingfachmann van Engelenhoven-Breure, „Internet-Rechtsschutz gehört heute zu einer ‚Rundum-Sorglos-Versicherung' einfach dazu."

Offenbar trifft das aktuelle und zukunftsweisende Produkt den Nerv der Kunden. In ARAG web@ktiv finden sie Absicherung für einen wichtigen Teil ihres täglichen Lebens. Schließlich nutzt so gut wie jeder das Internet. Vielen kommen dabei aber gelegentlich Zweifel: Sind die Kreditkartendaten, die ich online eingebe, wirklich sicher? Wird mein im Internet ersteigertes Kleid tatsächlich geliefert? Es sei die Anonymität der Internetgeschäfte, die die Menschen verunsichert, meint Mireille Urlus.

Auszeichnungen für ARAG Produkte international

Österreich
Beim Assekuranz Award Austria belegte ARAG Österreich 2017 den zweitbesten Platz. Die Auszeichnung wird jährlich an die besten Versicherungsgesellschaften vergeben. Regelmäßig werden knapp 40 Versicherungsunternehmen in Punkto Qualität, Preis und Service bewertet. Grundlage der Auszeichnung ist eine Befragung aller Versicherungsmakler durch das Marktforschungsinstitut wissma.
Eine weitere Auszeichnung gab es für das österreichische ARAG Team durch das Finanzmagazin „Der Börsianer". Das Fachblatt listete ARAG als Nummer zwei der „best specialist insurers" in Österreich.

Vereinigtes Königreich
Wieder war ARAG plc erfolgreich bei den „Underwriting Service Awards". Als beste Teams des Jahres 2017 werteten Versicherungsexperten das „Legal Expenses Team" und das „Managing General Agents Team". Im Bereich „Legal Expenses" gewann ARAG damit zum fünften Mal in Folge. Seit sieben Jahren werden die Auszeichnungen vergeben und ARAG plc gewann seither insgesamt neun Preise.
ARAG UK war zudem nominiert für den „Personal Injury Award", organisiert von Claims Media.
Tom Hunt von ARAG plc wurde als „Young Achiever of the Year 2017" ausgezeichnet.

Italien
Die italienischen Kollegen wurden bei den „Italy Protection Forum Awards" ausgezeichnet. Sie erhielten 2017 einen Preis für „Legal Protection and Digital Innovation at the Service of Clients and Intermediaries".

Niederlande
Für hohe Qualität und Kundenfreundlichkeit steht die Auszeichnung „Keurmerk Klantgericht Verzekeren", die ARAG Niederlande im vergangenen Jahr zum wiederholten Male verliehen bekam.

Spanien
Das „Barómetro ADECOSE", eine unabhängige Vereinigung von Assekuranzmaklern, zeichnete ARAG Spanien als beste Rechtsschutz- und Reiseschutzversicherung aus. Außerdem waren die spanischen Kollegen unter den drei Erstplatzierten im Bereich soziale Netzwerke und Online-Services in der Bewertung der „Innovacíon Aseguradora".

ARAG web@ktiv

Das bietet ARAG web@ktiv

Schutz bei angeblichen Urheberrechtsverstößen

Schadenersatz bei Daten- und Identitätsdiebstahl

Vertrags-Rechtsschutz beim Onlineshopping

Aktive Strafverfolgung bei Mobbing im Internet

Hilfe bei Löschung rufschädigender Inhalte

ARAG web@aktiv plus

Zusätzlicher Schutz mit ARAG web@ktiv plus

Arbeits-Rechtsschutz

Löschen alter Einträge

Psychologische Soforthilfe nach Cybermobbing

Wissen

Nützliches für Websurfer

Zahlreiche Expertenbeiträge zu Internet-Rechtsschutzthemen hat die ARAG auf ihrer Webseite zusammengestellt. Das Spektrum reicht von Themen wie „Recht am Bild“ bis zur Vorratsdatenspeicherung. Die Informationen finden sich auf www.arag.de, Menüpunkt „Auf ins Leben“, dann „Internetrecht“ aufrufen.

Verträge



~7.800

private Versicherungsverträge der ARAG Belgien decken Cyberrisiken ab.

Geschäftskunden



~4.500

Geschäftsleute haben sich in Belgien für Policen mit ARAG web@ktiv entschieden.

Hilfe



> 40 Fälle

von Rechtsproblemen im Internet konnte die ARAG Belgien bislang für ihre Kunden regeln.

Auch Kleinunternehmen und Selbstständige können sich versichern

Nach dem Start von ARAG web@ktiv erreichten das Versicherungsunternehmen in Brüssel viele Anfragen von Selbstständigen und Kleinunternehmern, die ebenfalls diese Form der modernen Rechtsabsicherung für sich nutzen wollten. Deshalb erweiterte die belgische ARAG den Kundenkreis. Seit Mitte 2017 können nun auch Unternehmer in Belgien das Rechtsschutzprodukt nutzen. Sie genießen dabei den gleichen umfassenden Schutz wie die Privatkunden. Allerdings gibt es bei den Profis eine Besonderheit, erklärt Mireille Urlus: „Weil viele Unternehmen im Internet bewertet werden, müssen wir ganz genau hinschauen: Wurde unser Kunde einfach nur schlecht ‚geratet' oder handelt es sich um eine Beleidigung, gegen die man vorgehen muss?"

Die meisten Onlinerechtsstreitigkeiten drehen sich um Vertragsabschlüsse aller Art, so die Erfahrung der ARAG Belgien. Eine weitere Gefahr im Internet ist das Mobbing. Für die Betroffenen sind öffentliche Schmähungen oft schlimmer als ein finanzieller Verlust durch Onlinebetrug.

ARAG-Studien belegen: Cybermobbing ist eine Zeitbombe im Internet

Als die ARAG Belgien im Jahr 2013 das Produkt web@ktiv an den Start brachte, bewegte gerade eine große Diskussion über Cybermobbing das Land. Man begann, neben all den Chancen und Vorteilen, die das Internet bietet, auch immer stärker die Schattenseiten zu sehen – hetzerische Kommentare in den sozialen Netzwerken, das Posten von Fotos, die freiwillig niemand von sich veröffentlichen würde, das betrügerische Spiel mit fremden Identitäten.

Weiterführende Informationen zur Studie finden Sie unter „Presse" bei **www.arag.com/german/sustainability/responsibility/**

Die Ausmaße des Problems zeigte die 2016 veröffentlichte Studie ARAG Digital Risks Survey. Die internationale Analyse offenbarte, wie groß die Auswirkungen des Cybermobbings und Cyberbullyings sind: Allein in Deutschland ist jeder vierte Schüler bereits einmal Opfer von Cybermobbing geworden. Mehr als 30 Prozent der Schulen verzeichnen einmal pro Woche einen entsprechenden Fall. Das Problem betrifft aber nicht nur Kinder und Jugendliche, sondern auch immer mehr Erwachsene. Cybermobbing im Job erlebt einen erschreckenden Zuwachs.

Die größere Aufmerksamkeit für die Gefahren des Internets war aber nur ein Aspekt, der die ARAG Belgien von der Notwendigkeit des Rechtsschutzprodukts web@ktiv überzeugte. Der andere war, dass der belgische Gesetzgeber seit 2016 digitale Dokumente als rechtlich bindend anerkennt. Elektronische Dokumente und Unterschriften erhalten so eine neue Verbindlichkeit. Dadurch werden Onlinegeschäfte einerseits besser und sicherer, es bedeutet aber auch, dass immer mehr Verträge online geschlossen werden.

Die ARAG bietet Schutz und informiert über Internetrechte

Die ARAG Belgien sieht es aber nicht nur als ihre Aufgabe, im Schadenfall zu helfen. Sie will auch über mögliche Onlinerisiken aufklären und über Wege informieren, sich abzusichern und Hilfe zu erhalten. Das Interesse sei groß, so Tim van Engelenhoven-Breure: „Den Kunden geht es dabei um praktische Hilfe."

Groß sei aber auch das Informationsdefizit der Bürger, stellt Mireille Urlus fest: „Viele wissen nicht, dass man sich gegen Internetrisiken versichern kann. Und sie haben auch keine Ahnung, wo sie im Schadenfall Hilfe bekommen." Die meisten Geschädigten unternehmen deshalb entweder nichts oder sie wenden sich direkt an einen Rechtsanwalt. Aber der Rechtsweg sei nicht immer der beste, meint Mireille Urlus, denn: „In Belgien, genau wie in anderen Ländern, können sich Gerichtsverfahren lange Zeit hinziehen."

Es gibt andere Schlichtungswege. Mireille Urlus verweist zum Beispiel auf die europäische Plattform Online Dispute Resolution. Jeder EU-Bürger kann dort bei einem Problem mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen eine Beschwerde einreichen und von einer unabhängigen Stelle bearbeiten lassen.

Die EU-Plattform findet sich hier: **https://ec.europa.eu/consumers/odr/**

Die ARAG Belgien nutzt verschiedene Kanäle, um die Bürger besser über ihre Rechte und Absicherungsmöglichkeiten zu informieren. Zum Beispiel stellte Mireille Urlus in einem Business-Fernsehsender die Möglichkeiten der Internet-Rechtsschutzversicherung vor. Ein ARAG Versicherungsmakler engagierte sich in der Schule seiner Kinder für Aufklärung. Er lud einen Experten für Cybersicherheit ein, der die Eltern darüber informierte, wie man sich vor Risiken im Internet schützt.

Einfacher Zugang zu den Rechtsschutzservices

Mireille Urlus fasst zusammen, worum es der ARAG Belgien beim Internet-Rechtsschutz geht: Nicht nur vor Risiken warnen, sondern auch beruhigen. „Unsere Botschaft lautet: Sei wachsam bei allen Aktivitäten im Internet, aber wenn etwas schief geht, ruf uns an und wir helfen dir. Lebe dein Leben, egal ob offline oder online, du bist gut abgesichert."

Im Schadenfall stehen den ARAG Kunden Hilfsangebote in drei Stufen zur Verfügung. Im ersten Schritt kann jeder ARAG Kunde sich telefonisch beraten lassen, ganz gleich, welche Versicherungspolice er abgeschlossen hat. „Wir öffnen die Tür weit für jede Form von Rechtsberatung", erklärt Mireille Urlus. Sollte diese Beratung noch nicht zum Ziel führen, hilft die ARAG ihrem Kunden dabei, außergerichtlich zu seinem Recht zu kommen. Dabei stehen die Rechtsexperten der ARAG dem Kunden zur Seite. Ist letzten Endes doch eine juristische Auseinandersetzung unvermeidlich, unterstützt die ARAG ihren Kunden, wenn er den Rechtsweg beschreitet und kommt für die Kosten auf. „Wir appellieren an unsere Kunden, diese Services auch wirklich zu nutzen. Selbst wenn es nur um einen geringen Streitwert geht – wir wissen, wie belastend solche Konflikte sind. Und wir bei der ARAG sind dafür da, die Probleme unserer Kunden zu lösen", unterstreicht Mireille Urlus.

Kleiner Champion mit großen Zielen

Die ARAG Italien bietet ein top Arbeitsumfeld – dank vielfältiger Services und Förderangebote. Jetzt bereitet sich die Niederlassung auf „Smart Working" vor und kann den Mitarbeitern so noch flexiblere Arbeitsangebote machen.

Weitere Informationen zum Institut finden Sie unter:
www.istituto-qualita.com

Mit ihren 140 Mitarbeitern ist die ARAG Italien kein großes Unternehmen. Was aber die Arbeitsbedingungen und Leistungen für die Mitarbeiter angeht, braucht sich der Versicherer mit Sitz in Verona vor den großen Playern nicht zu verstecken.

„Natürlich ist nicht alles perfekt, aber wir sind gut aufgestellt", sagt CEO Andrea Andreta nicht ohne Stolz. Und das ist nicht nur seine Meinung, sondern das sieht die Fachwelt genauso. 2017 gewann ARAG Italien zwei angesehene Preise des „Istituto Tedesco Qualità e Finanza": „Top Welfare" und „Top Career". Den Preis „Top Welfare" erhielt die italienische Niederlassung der ARAG für ihre herausragenden Mitarbeiterservices. Unter den Assekuranzunternehmen belegte ARAG bei den Mitarbeiterleistungen Platz drei. Mit der Auszeichnung „Top Career" wurde das Engagement der ARAG Italien für die fachliche und persönliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter honoriert. Das Fazit der Jury: Jeder Mitarbeiter bei ARAG ist in eine Gemeinschaft eingebunden, in der er seine Talente und Fähigkeiten entwickeln kann.

Champion im Bereich Soziales und Mitarbeiterförderung

Das „Istituto Tedesco Qualità e Finanza" analysierte 3.000 Firmen aus unterschiedlichen Branchen. Bei den Auszeichnungen wird die ARAG Italien in einem Atemzug mit großen Konzernen, wie Phillips oder Procter & Gamble, genannt. „In der Regel sind die innovativsten und erfolgreichsten Firmen auch bei den Sozialleistungen top. Deshalb ist die Auszeichnung als Champion im Bereich Soziales und Mitarbeiterförderung eine große Bestätigung für uns", sagt Andrea Andreta.

Vor allem freut es ihn, dass die Auszeichnungen das breite Spektrum des Engagements der ARAG als Arbeitgeber widerspiegeln. Auf der einen Seite steht der Einsatz für Work-Life-Balance und eine angenehme Arbeitsumgebung. Auf der anderen Seite fördert die ARAG die Kompetenz und Leistung ihrer Mitarbeiter durch Karrierebegleitung, Fortbildungen und lebenslanges Lernen. „Ein motivierendes Arbeitsklima hat einen positiven Einfluss auf die Leistung", ist Andrea Andreta überzeugt.

Auch im Wettbewerb um die besten Talente sind besondere Mitarbeiterservices oft ausschlaggebend. „Diese Angebote werden in Zeiten des sozialen Wandels und neuer Arbeitsformen immer wichtiger", weiß Natascia La Mattina, die Leiterin der Personalentwicklung. Sie tragen natürlich auch dazu bei, Mitarbeiter zu halten. Bei der ARAG Italien geht das Kon-

zept auf, die Fluktuation ist gering. „Wer einmal bei uns ist, bleibt in der Regel. Wir werden als zuverlässiger, loyaler und innovativer Arbeitgeber wahrgenommen“, so die Personalmanagerin.

Gut qualifizierte Kräfte erwarten vom Arbeitgeber Zusatzleistungen

„Wir stehen in Italien am Beginn einer großen Welle, was soziale Leistungen, Work-Life-Balance und zeitgemäße Arbeitsformen angeht“, ergänzt Andrea Andreta. Die soziale Struktur verändere sich und junge, gut ausgebildete Kräfte seien anspruchsvoll. Durch die Rezession hat Südeuropa qualifizierte Arbeitskräfte verloren. Jetzt erwarten junge Leute, dass auch in ihren Ländern Ansprüche an angenehme Arbeitsbedingungen und ein motivierendes Arbeitsumfeld erfüllt werden.

Derzeit stärkt Italien durch Gesetze die Ansprüche der Arbeitnehmer. Neue Regeln erlauben zudem den Unternehmen mehr Flexibilität bei der Ausgestaltung sozialer Vorteile für ihre Mitarbeiter. Es gibt zum Beispiel die Möglichkeit, Boni durch Leistungen mit steuerlichen Vorteilen zu ersetzen. Auch die ARAG Italien macht ihren Mitarbeitern mit den sogenannten flexiblen Leistungen diese Angebote.

Darüber hinaus ist das Zukunftsthema für Unternehmen in Italien „Smart Working“. Darunter versteht man Strukturen und Technologien, die das individuelle Arbeiten und die Teamarbeit flexibler machen. Aktuell entwickelt der italienische Gesetzgeber das Reglement für diese neuen Arbeitsstrukturen. Ein Drittel der italienischen Unternehmen versucht sich bereits an „Smart Working“-Projekten.

ARAG Spanien setzt Maßstäbe bei der Chancengerechtigkeit

Vorreiter der Chancengerechtigkeit war die ARAG Spanien, als sie im Jahre 2009 ihren „Plan de Igualdad de Oportunidades“ auflegte. Mit diesem Maßnahmenkatalog war sie das erste Versicherungsunternehmen, das sich in Spanien für gleiche Chancen aller Mitarbeiter einsetzte. Für 2018 hat sich die ARAG Spanien vorgenommen, diesen Plan zu aktualisieren und den neuen gesellschaftlichen Anforderungen anzupassen. Frauen haben mehr als die Hälfte aller Führungspositionen bei ARAG Spanien inne.

In Spanien gewinnt die Work-Life-Balance zunehmend an Bedeutung. Doch noch sind nicht alle iberischen Unternehmen so weit wie die ARAG, die ihren Mitarbeitern unter anderem flexible Arbeitszeiten anbietet, damit sie Privat- und Arbeitsleben besser vereinbaren können. 2014 wurde die ARAG Spanien im Rahmen des „Premio Cataluña Empresa Flexible“ für ihre flexiblen Arbeitszeitmodelle geehrt. Die Eltern-Kind-Büros der ARAG in Barcelona und Madrid gelten in Spanien als so innovativ, dass sie schon öfters in der nationalen Presse vorgestellt wurden. Zur Chancengerechtigkeit gehört aber ebenso, dass das Unternehmen seine befristeten Arbeitsverträge um 8 Prozent reduziert hat, um mehr Beschäftigten eine langfristige Perspektive zu geben.

Ein wichtiges Thema für die Niederlassung ist der Gesundheitsschutz. Im Krankheitsfall steht den Mitarbeitern ein Ärztenetzwerk zur Verfügung und ARAG care setzt sich vor allem für die Prävention ein. Jährliche Gesundheitschecks, Physiotherapie am Arbeitsplatz und Programme gegen Stress und Bewegungsmangel sollen die Mitarbeiter vor Krankheiten schützen. Auch bei der Planung der beruflichen Laufbahn unterstützt die ARAG Spanien ihre Beschäftigten. Es gibt regelmäßige Mitarbeitergespräche und Pläne für die individuelle Karriereentwicklung. Das Führungskräftetraining der ARAG Spanien orientiert sich an den Konzernleitlinien, den ARAG Essentials.

Die ARAG Essentials können Sie nachlesen unter:
www.arag.com/german/company/corporate-principles/

Italiens Unternehmen bieten den Mitarbeitern immer mehr Services

Eine Umfrage der Università Cattolica Mailand gemeinsam mit der italienischen Vereinigung der Personalmanager ergab vor einem Jahr, dass 67 Prozent der Firmen in Italien ihren Mitarbeitern zumindest eine besondere Leistung anbieten. Immerhin fast die Hälfte der Unternehmen ermöglicht flexible Arbeitszeiten, rund 37 Prozent bieten Gesundheitsservices an und 30 Prozent Bildungsmöglichkeiten. 41 Prozent der Umfrageteilnehmer gaben an, Sozialleistungen für die Mitarbeiter in den kommenden Jahren weiter ausbauen zu wollen.

Um auf dieser Welle mit zu surfen, muss die ARAG Italien keinen Schwung mehr nehmen – sie ist dank ihres Programms ARAGcare bereits obenauf. Der Unternehmensfürsorgeplan ARAGcare umfasst vielfältige Mitarbeiterangebote, zum Beispiel zur Verbesserung der Work-Life-Balance: Für Gesundheitschecks kommt ein Arzt in die Firma, es gibt flexible Arbeitszeiten, Sprachkurse und nicht zu vergessen das „Bimboufficio", das Eltern-Kind-Büro, das sich ARAG Italien bei der Düsseldorfer Zentrale abgeschaut hat. Falls einmal der Babysitter ausfällt, brauchen Väter oder Mütter keinen Urlaubstag zu nehmen, sondern können ihr Kind in das kindergerecht ausgestattete Büro mitbringen. Vor allem in der Ferienzeit ist das „Bimboufficio" sehr beliebt. Außerdem organisiert die ARAG alle zwei Jahre einen Tag der offenen Tür für die Kinder ihrer Angestellten. Bei „Merenda Bimboufficio" können sie sich ansehen, wo Mama oder Papa arbeiten. „In unserem Unternehmen hört man oft Kinderlachen", schmunzelt CEO Andreta.

Flexible Arbeitsangebote machen die Mitarbeiter entspannt und produktiv

Bei ARAG in Verona sind mit 60 Prozent der Beschäftigten die Frauen in der Mehrheit. 58 Prozent aller ARAG Mitarbeiter haben Kinder, die meisten davon sind jünger als 15 Jahre. Für Eltern sei es sehr wichtig, flexibel arbeiten und das Kind auch mal mit zur Arbeit bringen zu können, weiß Personalmanagerin Natascia La Mattina: „Die Eltern berichten, dass sie dank dieser Angebote viel entspannter und produktiver arbeiten."

Darüber hinaus bietet ARAGcare den Beschäftigten durch das Programm „Flexible Leistungen" steuerbegünstigte Boni aus den Bereichen Bildung, Kinderbetreuung, Altersvorsorge, Bausparen, Gesundheit und Freizeit. Die ARAG Italien kooperiert außerdem mit einem Spezialanbieter, der den Mitarbeitern bei der Steuererklärung hilft.

Zu Beginn zögerten die ARAG Mitarbeiter, diese Angebote anzunehmen, erinnert sich Andrea Andreta. Sie waren an finanzielle Boni gewöhnt und fragten sich: Brauche ich diese Zusatzleistungen überhaupt? Inzwischen möchten die ARAG Mitarbeiter die Angebote nicht mehr missen. 93 Prozent der Beschäftigten beteiligen sich an dem Programm. Die meisten, 42 Prozent, nutzen es für Bildung und Kinderbetreuung, 31 Prozent bessern damit ihre Pension auf.

Das ARAGcare Team sammelt Lob und Kritik

Leistungen für die Mitarbeiter entwickelt ARAG Italien stets mit ihnen zusammen. Ein Mitarbeiterteam, das ARAGcare Team, steht in ständigem Kontakt zu den Kollegen und sammelt Vorschläge, Lob und Kritik. „Bei nur 140 Mitarbeitern funktioniert die Kommunikation aber auch informell – man sieht sich täglich, redet, tauscht sich aus.

Man bekommt einfach mit, welche Anliegen die Mitarbeiter haben“, meint Andrea Andreta. Darüber hinaus arbeitet die ARAG Italien eng mit den Gewerkschaften zusammen.

Das aktuell wichtigste Thema für ARAG Italien ist „Smart Working“. In einem Pilotprojekt mit zwölf Mitarbeiterinnen, die ein Jahr lang jeweils einen Tag pro Woche von zu Hause arbeiteten, sammelte das Assekuranzunternehmen erste Erfahrungen mit den neuen Arbeitsstrukturen.

Das Interesse der Mitarbeiter an „Smart Working“ ist groß

Die Ergebnisse sind vielversprechend: Die Mitarbeiterinnen waren zufrieden mit dem Arrangement und die Vorgesetzten dank guter Arbeitsergebnisse ebenfalls. CEO Andreta sieht eine ganze Reihe von Vorteilen: höhere Mitarbeiterzufriedenheit und Produktivität sowie Zeit- und Kostenersparnis. 76 Prozent der ARAG Mitarbeiter interessieren sich für „Smart Working“. Für ARAG Italien steht fest: Das Projekt wird Schritt für Schritt weiter ausgebaut und soll bis Ende 2018 laufen.

„Einfach wird es nicht“, gibt Andrea Andreta zu bedenken, denn hinter „Smart Working“ steckt eine Menge an Organisation. Verträge, Regeln und Strukturen müssen erarbeitet werden. Es muss garantiert sein, dass Sicherheit und Datenschutz auch am Heimarbeitsplatz gewährleistet sind. Derzeit wird noch mit der vorhandenen Ausrüstung gearbeitet, aber für die Zukunft stehen technische Investitionen an. Vor allem aber bedeutet „Smart Working“ eine Änderung der Arbeitskultur. Wie wird sich das Leben im Unternehmen gestalten, wenn viele Mitarbeiter nicht mehr von Montag bis Freitag vor Ort sind? Wird jeder mit Arbeit nach Zielvereinbarungen zurechtkommen? Denn in einer „Smart Working“-Struktur zählen nur noch Arbeitsergebnisse, unabhängig davon, wann und wo die Arbeit geleistet wird.

Auf Arbeit nach Zielvereinbarungen sind die Mitarbeiter vorbereitet

Zum Glück ist man darauf bei der ARAG in Verona vorbereitet. Denn Leistungs- und Entwicklungsmanagement ist im Unternehmen gut etabliert. Mit allen Mitarbeitern finden regelmäßig Gespräche über ihre Arbeitsziele statt, aber auch über die „Soft Skills“, die soziale Kompetenz. Durch Fortbildungsprogramme fördert die ARAG gezielt die Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter.

Geschäftsführer Andreta ist optimistisch, dass sich sein Team auf dieser Basis auch in neuen Arbeitsstrukturen bewährt: „Mit ‚Smart Working‘ können wir vieles erreichen und verbessern. Aber dazu brauchen wir das Vertrauen, die Leistungsbereitschaft und das Verantwortungsbewusstsein aller.“

Zahlen & Fakten

Präsenz



1965

wurde die italienische Niederlassung der ARAG gegründet. Am Standort Verona arbeiten rund 140 Mitarbeiter. In Italien gibt es etwa 1.000 ARAG Agenturen und Makler.

Bonus



93%

der Beschäftigten bei ARAG Italien nehmen spezielle Mitarbeiterangebote in Anspruch.

Auszeichnung



Das „Istituto Tedesco Qualità e Finanza“ zeichnete im Jahr 2017 die ARAG Italien für herausragende Leistungen bei Mitarbeiterförderung und -services aus. Unter den Assekuranzunternehmen belegte ARAG bei den sozialen Leistungen für die Mitarbeiter den dritten Platz.

Innovation



76%

der Mitarbeiter in Italien interessieren sich für „Smart Working“.

Bildung



42%

der Mitarbeiter von ARAG Italien nutzen ihren Bonus für Bildung und Kinderbetreuung.

Karriere



57,1%

der Managementpositionen bei ARAG Spanien sind in weiblicher Hand.

Packen wir's an!

Die Mitarbeiter der ARAG Spanien sind Botschafter der sozialen Verantwortung. Wo Menschen Unterstützung brauchen – sei es durch Spenden oder kostenlose Rechtsberatung – sind sie zur Stelle.

Auf die Glaubwürdigkeit kommt es an, davon ist Mariano Rigau Cañardo überzeugt. Der CEO der ARAG SE in Spanien betont: „Wenn sich Unternehmen soziale Verantwortung auf die Fahnen schreiben, müssen den Worten auch Taten folgen. Sonst ist der gute Ruf schnell ruiniert."

Die Öffentlichkeit erwarte heute zumindest von den größeren Unternehmen, dass sie neben wirtschaftlicher auch soziale Verantwortung übernehmen. „Vor allem die junge Generation ist für das Thema sensibilisiert und auch sehr gut informiert", weiß Rigau Cañardo. Über die sozialen Medien und „Influencer" verbreiten sich Informationen schnell. Vor 15 Jahren war es für Unternehmen vielleicht noch möglich, sich durch Werbung ein positives Image zu geben. Heute genügt das nicht mehr. Auch hinter der Fassade muss alles stimmen. „Wir bei der ARAG sind glaubwürdig, weil wir in allen Bereichen Verantwortung übernehmen: gegenüber unseren Mitarbeitern, den unterschiedlichen Interessengruppen und gegenüber der Öffentlichkeit", so der Leiter der iberischen ARAG. Es gebe keinen besseren Weg, neue und loyale Kunden zu gewinnen.

Die Mitarbeiter sind die treibende Kraft hinter dem Engagement

Die Übernahme sozialer Verantwortung ist aber auch wesentlich für die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen. „Die Mitarbeiter honorieren es sehr, dass sich die ARAG für Chancengerechtigkeit in der Gesellschaft engagiert. Sie sind stolz darauf", berichtet der CEO. Als unabhängiges Familienunternehmen fühlt sich die ARAG SE ganz besonders der Gemeinschaft verpflichtet. „Es ist durchaus unser Anspruch, die Welt ein bisschen besser zu machen. Und wir sind auf einem guten Weg", sagt Mariano Rigau Cañardo. Für alle Beschäftigten der ARAG Spanien sei der Einsatz für die Allgemeinheit Inspiration und Antrieb – ganz so, wie es die ARAG Essentials formulieren, erklärt Rigau Cañardo. Die Konzernleitlinien ARAG Essentials beschreiben die Werte des Rechtsschutzversicherers in sechs Themenfeldern: Offenheit, Pioniergeist, Weitsicht, Fairness, Disziplin und Tatkraft.

Wobei sich die Mitarbeiter der ARAG Spanien offenbar besonders der „Tatkraft" verpflichtet fühlen. Denn sie sind die treibende Kraft hinter dem Engagement des Versicherers für die Gesellschaft. Besonders aktiv ist der ARAG Social Club. Dieser Mitarbeiterzusammenschluss organisierte ursprünglich sportliche Aktivitäten der Kollegen. Seit ein paar Jahren macht der Social Club seinem Namen alle Ehre und kümmert sich auch um soziale Belange. Er sammelt Projektideen und hilft unterstützungswürdigen Initiativen. Auch in der Ideen-

Im Detail finden Sie die ARAG Essentials unter:
www.arag.com/german/company/corporate-principles/

box des betrieblichen Vorschlagswesens landen immer wieder Anregungen für den Bereich Corporate Social Responsibility (CSR).

Ob Blutspende oder Rechtsberatung: Was zählt, sind Taten

Wenn Mariano Rigau Cañardo über das soziale und gesellschaftliche Engagement der iberischen ARAG spricht, fallen ihm so viele Beispiele ein, dass er sich höflich entschuldigt, so weit ausholen zu müssen. Da gibt es zum Beispiel das jährliche Solidaritätsfrühstück: Die Mitarbeiter backen Kuchen und verkaufen ihn – der Erlös geht an einen guten Zweck. In der vergangenen Adventszeit sammelten alleine die Mitarbeiter in Barcelona 1.500 Kilogramm Lebensmittel für die „Banc d'Aliments". Ähnlich wie die deutschen „Tafeln" versorgt diese Initiative Menschen in sozial benachteiligten Vierteln mit Nahrungsmitteln. Die ARAG hilft dieser Einrichtung auch finanziell. Ebenfalls zur Weihnachtszeit veranstaltet ARAG Spanien jedes Jahr eine Aktion mit dem Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen UNICEF: Die Kinder der ARAG Mitarbeiter entwerfen Postkartenmotive und das schönste Bild wird auf die ARAG Weihnachtskarten gedruckt. Der Erlös aus dem Weihnachtskartenverkauf fließt jedes Jahr in ein bestimmtes Projekt des Kinderhilfswerks. 2016 beispielsweise erhielten fast 4.200 Kinder Zugang zu sauberem Trinkwasser. Eine weitere Geste der Solidarität ist die jährliche Blutspende der Mitarbeiter in Kooperation mit der „Banc de Sang i Teixits" Barcelona.

Mindestens die Hälfte der spanischen Mitarbeiter engagiert sich aktiv

Auch Menschen mit Behinderungen können auf die ARAG Spanien zählen. Zum Beispiel unterstützt sie die „Fundació Catalana Síndrome de Down" mit Geldspenden. Diese private, gemeinnützige Organisation wurden von Eltern gegründet, deren Kinder von der genetischen Abweichung Trisomie 21 („Down-Syndrom") betroffen sind. Auch für die Behinderten-

Werte im Netz besser schützen

In einem gemeinsamen Forschungsprojekt entwickelten ARAG SE und die Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau einen Alternativvorschlag zum umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG). Damit dieser Vorschlag eine breite Öffentlichkeit findet und diskutiert werden kann, teilen die ARAG und die Uni Passau ihre Forschungsergebnisse auf der Website www.ARAG.com und auf Twitter unter dem Hashtag #werteimnetzschützen.

Das NetzDG ist in Expertenkreisen umstritten, da es die Möglichkeit schafft, die Meinungsfreiheit im Netz direkt einzuschränken. „Es bringt wenig, Dinge nur zu kritisieren. In die aktuelle Debatte zum NetzDG gehört ein konkreter Lösungsvorschlag", so Klaus Heiermann, Vorstand der ARAG Holding SE.

Das Herzstück des Gesetzentwurfs ist die Neuregelung im Telemedienrecht. Provider und Plattformbetreiber sollen zum Persönlichkeits-Rechtsschutz beitragen. So sollen sie verpflichtet werden, Maßnahmen zur Meldung und Kenntlichmachung von problematischen Inhalten bereitzustellen. Gemeldete Inhalte sollen von den Betreibern nicht mehr gelöscht, sondern zur Beweissicherung dokumentiert werden. Für die Durchsetzung des Löschbegehrens braucht es einen gerichtlichen Beschluss. Die rechtliche Abgrenzungsfrage zwischen Ehrverletzung, einfacher Beleidigung und freier Meinungsäußerung im Netz wird so wieder in den Zuständigkeitsbereich der Gerichte überführt – wo sie auch hingehört.

einrichtungen „Llars de l'Amistat Cheshire“ und „Metropolis Special Work Center“ setzt sich die Rechtsschutzversicherung ein. Durch kostenlose Rechtsberatung unterstützt die ARAG die Stiftung „Disgrup“ aus Barcelona. Unter anderem engagiert sich der Verein dafür, dass mehr Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen in das Berufsleben integriert werden. Die Unterstützung der ARAG Mitarbeiter für alle diese Initiativen ist groß. Je nach Projekt beteiligen sich 50 bis 70 Prozent der rund 500 Mitarbeiter aktiv an den Maßnahmen.

Die Vortragsreihe an Schulen ist ein großer Erfolg

Mehr über die Initiative finden Sie unter:
www.arag.es/conocenos/

Einen besonderen Status unter den CSR-Initiativen hat das Programm „Hechos y Derechos“ („Fakten und Rechte“). Es wurde 2013 gestartet – ebenfalls auf die Anregung eines Mitarbeiters hin. „Hechos y Derechos“ ist ein Informationsangebot für Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren. Die ARAG besucht Schulen in ganz Spanien, um die Heranwachsenden über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären. Die Crux: Nach spanischem Recht sind junge Leute ab 16 Jahren juristisch für ihre Taten verantwortlich. „Das macht sich aber kaum ein Jugendlicher klar“, weiß Mariano Rigau Cañardo. Vielen Teenagern gehen erst nach den Vorträgen der ARAG Juristen die Augen auf, „und sie verhalten sich danach sicher vorsichtiger“, ist der spanische ARAG Chef überzeugt. Nicht nur bei den jungen Leuten selbst ist das Interesse an den praxisnahen Themen groß. Auch von den Eltern erhält die ARAG positive Rückmeldungen, denn die Worte eines Rechtsexperten überzeugen Jugendliche eben doch mehr als die Ermahnungen von Mama und Papa. Viele Schulen bitten die ARAG, auch bei ihnen einen kostenlosen Vortrag zu halten. Bisher nahmen rund 4.500 Schüler an den Veranstaltungen teil. Allein im Jahr 2017 erreichte „Hechos y Derechos“ 1.500 Jugendliche in sechs spanischen Städten.

Vielleicht weckt die Vortragsreihe bei dem einen oder anderen Schüler auch das Interesse an einer Karriere im Rechtsschutz. Nachwuchstalente fördert die ARAG unter anderem durch ein Stipendium an der ebenso renommierten wie teuren Hochschule ESADE in Barcelona. Die Förderung deckt 90 Prozent der Studienkosten. Mit der ESADE verbindet die ARAG auch eine Forschungspartnerschaft zum Thema Konfliktmanagement. Das Ziel ist, bei Auseinandersetzungen sinnvolle Alternativen zum Rechtsweg anbieten zu können. Auch in der täglichen Arbeit der ARAG spielt die Suche nach Ausgleich ohne juristische Verfahren eine große Rolle.

Bei ARAGcare steht die Gesundheit der Mitarbeiter im Fokus

Informationen zu ARAGcare unter:
www.arag.com/german/career/

Ganz dem sozialen Gedanken sowohl extern als auch intern verpflichtet, setzt sich die ARAG Spanien mithilfe des Programms ARAGcare vor allem für die Gesundheit der Belegschaft ein. So unterstützt das Unternehmen zum Beispiel Mitarbeiter, die sich das Rauchen abgewöhnen wollen und propagiert den Umstieg vom Auto aufs Fahrrad. Die Snack-Maschinen bei der ARAG Spanien wurden neu bestückt – statt fabrikproduzierter Kuchen gibt es jetzt Obst. Neu ist eine Maßnahme zum Stressmonitoring. Sie richtet sich vor allem an die Beschäftigten der fünf spanischen ARAG Callcenter. Weil der Stresslevel an den Callcenter-Arbeitsplätzen hoch ist, ermittelt die ARAG jetzt die Belastung, um gezielt für Abhilfe sorgen zu können.

IT-Recht

„Unser Gesetzesentwurf zum NetzDG bringt Persönlichkeits-Rechtsschutz und Meinungsfreiheit in Einklang. Plattformbetreiber sollen als IT-Experten und nicht als Richter in Anspruch genommen werden.“

Prof. Dr. Dirk Heckmann
Leiter der Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik an der Universität Passau

Lokales Engagement



> 14.300 Euro

spendete ARAG plc (Großbritannien) im Jahr 2017 an lokale Hilfsprojekte.

Solidarität



1.500 kg

Lebensmittel spendeten die Mitarbeiter der ARAG in Barcelona an sozial Benachteiligte.

Information



~4.500

Schüler nahmen bisher am Programm „Fakten und Rechte“ der ARAG Spanien teil. Es informiert über die rechtliche Verantwortung Jugendlicher.

Spenden



>20%

der Mitarbeiter bei ARAG plc in Großbritannien beteiligen sich am „Payroll Giving“, das heißt, ein Teil ihres Entgelts fließt automatisch einem guten Zweck zu. Die ARAG als Arbeitgeber unterstützt die guten Taten mit finanziellen Zuschüssen ihrerseits.

Soziales

„Entscheidend ist, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinter den Projekten stehen. Unter dieser Voraussetzung sind wir absolut offen für Neues.“

Mariano Rigau Cañardo
CEO der ARAG SE in Spanien

Auch Gutes lässt sich verbessern

Audits und Inspektionen zeigen, dass der ARAG Tower einem hohen Umweltstandard genügt. Dennoch suchen die Zentralen Dienste ständig nach Verbesserungsmöglichkeiten. Mit dem neuen Energiekontrollsystem wird es möglich werden, hohe Einzelverbraucher zu lokalisieren und Modernisierungsbedarf sofort zu erkennen.

Was kann eine Versicherung für die Ökologie tun? Büroarbeitsplätze belasten die Umwelt doch kaum – könnte man denken. Aber mit dieser Annahme liegt man falsch. Anlässlich des ersten Nachhaltigkeitstags der ARAG im September 2017 ermittelte das Team Gebäudetechnik, was die ARAG Mitarbeiter während der Arbeit an Ressourcen verbrauchen. Die Ergebnisse präsentierte es den Kollegen unter dem Motto „Richtige Technik – Richtiges Handeln". Die Resultate waren überraschend. So konnten die Gebäudetechniker belegen, dass ein ARAG Mitarbeiter im Job doppelt so viel Energie konsumiert wie zu Hause. Natürlich ist dafür in erster Linie die Gebäudetechnik verantwortlich. Aufzüge, PCs, Sicherheitssysteme, Lüftungsanlagen, Beleuchtung und die Großküche – all das „frisst" Strom. Allerdings sind die Mitarbeiter nicht ohne Einfluss auf den Verbrauch. Auf 10 Prozent beziffert André Henrichs, Hauptabteilungsleiter der Zentralen Dienste, die Möglichkeit jedes Einzelnen, den Energieverbrauch im Büro zu senken.

Mit einfachen Mitteln den Verbrauch senken

Die Mittel zum Zweck sind simpel – intelligent lüften zum Beispiel. In den Sommermonaten sollte man nur morgens die Fenster öffnen, um die noch kühle Luft einzulassen. Auf diese Weise wirkt der Kamineffekt der Doppelfassade des ARAG Towers am besten. Denn durch seine Konstruktion nutzt der fast 125 Meter hohe Turm die Thermik für natürliche Frischluftversorgung und Temperierung. Deshalb kommt das Gebäude mit seinen fast 1.000 Büros ohne energieintensive Klimaanlage aus. Die Energieersparnis liegt im zweistelligen Prozentbereich. Während der warmen Jahreszeit nimmt ein Eisspeicher die kühle Nachtluft auf und gibt sie tagsüber via Kühldecken in die Büroräume ab. Für zusätzliche Kühle sorgen Verschattungssysteme, die bei steigenden Temperaturen herabgefahren werden.

Nachts wird automatisch das Licht gelöscht

Wohl jeder ist zu später Stunde schon einmal an einem hell erleuchteten Bürogebäude vorbeigekommen, wo niemand mehr arbeitet. Das gibt es bei der ARAG nicht. Ab 20 Uhr wird in den Büros zentral die Beleuchtung gelöscht. Nur dort, wo noch gearbeitet wird, brennt dann noch Licht. Nicht ganz verzichten möchte der Konzern auf die Fassadenbeleuchtung seines Zentralgebäudes. „Wir wurden von Passanten darauf angesprochen", berichtet André Henrichs. Offenbar möchten die Düsseldorfer, dass der markante ARAG Tower strahlt. Also wird die Fassade aus Imagegründen beleuchtet. Für diesen visuellen Effekt nutzt der Konzern aber nur 10 Prozent der Beleuchtungskapazität und auch nur für eineinhalb Stunden pro Abend.

Der Papierverbrauch soll stetig sinken

Auch beim Papierverbrauch gibt es noch Einsparpotenzial. Den Begriff „papierloses Büro“ findet der Hauptabteilungsleiter Zentrale Dienste zwar falsch: „Papier werden wir immer benötigen. Aber wir müssen darauf achten, dass es weniger wird“, so Henrichs. Möglich wird dies in erster Linie durch die Digitalisierung. In der Korrespondenz mit den Kunden ist der Verzicht auf Ausgedrucktes zwar nur eingeschränkt durchsetzbar, denn die persönliche Post muss aus datenschutzrechtlichen und regulativen Gründen als Papierbrief verschickt werden. Doch auch in der Kundenkommunikation machen mittlerweile Apps und Partnerportale so manches Schriftstück überflüssig – und schneller geht der Austausch auf elektronischem Wege auch.

„Würde man das pro Jahr intern verbrauchte Papier Blatt für Blatt aneinanderlegen, könnte man damit eine Strecke vom Düsseldorfer ARAG Tower bis zu unserem Standort in München und zurück auslegen“, so André Henrichs. Nimmt man das Papier der externen Kommunikation hinzu, würde man damit sogar die Distanz bis über den „großen Teich“ zu ARAG USA nach Des Moines füllen. Wer sich das vergegenwärtigt, vermeidet vielleicht doch den einen oder anderen Ausdruck eines Dokuments. Damit nicht unnötig viel ausgedruckt wird, hat sich der Versicherungskonzern schon vor einiger Zeit entschieden, die Arbeitsplatzdrucker abzuschaffen und durch Gemeinschaftsdrucker in Servicezonen zu ersetzen. So denken die Mitarbeiter eher darüber nach, ob ein Papierausdruck wirklich sein muss, denn jeder Druckauftrag ist mit einem kleinen Gang zum Printer verbunden.

Beim Vorstand ersetzen Monitore „Handouts“ aus Papier

Im Vorstandsbereich testet der Versicherungskonzern aktuell verstärkt den Einsatz digitaler Medien, um weitgehend ohne Papier auszukommen. Sukzessive werden die Vorstandsbüros mit großen Monitoren ausgestattet. Die Idee dahinter: Präsentationen, die noch in der Abstimmung sind, können so im Plenum gezeigt werden, ohne dass alle Beteiligten ein „Handout“

Umweltschutz international

Die Niederlande wollen bis zum Jahr 2050 entsprechend dem Pariser Klimaabkommen energieneutral sein. Unternehmen müssen bereits bis Ende 2023 mindestens das Energielabel C erreichen, das entspricht einem Energie-Index von 1,6 oder besser. Die ARAG Niederlande setzte sich schon vor Jahren das Ziel, den Gas- und Energieverbrauch des Unternehmens zu mindern, und konnte den „ökologischen Fußabdruck“ um 10 Prozent reduzieren. Unter dem „ökologischen Fußabdruck“ versteht man die Fläche auf der Erde, die notwendig ist, um den Lebensstil und Standard eines Menschen dauerhaft zu ermöglichen.

„Als namhaftes Unternehmen muss man sich anstrengen, um nachhaltig zu sein. Und zwar nicht nur aus gesellschaftlichen Gründen, sondern auch, um der europäischen Gesetzgebung zu genügen“, sagt Marc van Erven, der Hauptgeschäftsführer der ARAG SE Nederland. Ein Beispiel hierfür ist das Audit nach der Europäischen Energieeffizienz-Richtlinie EED. Nach der Renovierung des ARAG Gebäudes in Leusden im Jahr 2012 führte die Versicherung etliche nachhaltige Technologien und Verfahren ein, um sich vom Energielabel F (2,9 oder weniger) auf das Label A (1,05 oder weniger) zu verbessern. Die Zahlen beziehen sich auf den kompletten Energieverbrauch in Gigajoule pro Jahr und Quadratmeter. Mindernd auf den Wert wirken umweltfreundliche Verfahren und Anlagen, wie Sonnenkollektoren oder Wärmerückgewinnung.

bekommen, das dann später im Papierkorb landet, weil einige Details noch geändert werden müssen. Bewährt sich die Methode beim Vorstand, kann sie sich im Unternehmen durchsetzen.

Der ARAG Tower erfüllt hohe ökologische Standards

Allein die Tatsache, dass die ARAG an vielen Stellen und auch in Details Optimierungspotenzial entdeckt, beweist: Der Konzern ist in puncto Umweltschutz gut aufgestellt. Energetische Inspektionen ergaben, dass der ARAG Tower in Sachen Ökologie auf einem guten Stand ist. Nun geht es darum, den vorbildlichen Standard zu halten und punktuell zu verbessern. Dies erreichte der Konzern im Jahr 2017 durch den Ausbau der LED-Beleuchtung. Die Tiefgarage und Archivräume im Tower wurden mit dieser energiesparenden Beleuchtung ausgestattet. Das Projekt wurde im ersten Quartal 2018 abgeschlossen.

Die Abteilung Zentrale Dienste kontrolliert kontinuierlich die Anlagen des Konzernsitzes, um weitere Einsparpotenziale zu identifizieren. Dabei stehen Bedarfsprüfungen und Optimierungen der Betriebszeiten im Mittelpunkt. Weitere Einsparungen gehen auf keinen Fall zulasten des Komforts, betont André Henrichs: „Wir drehen zum Beispiel nicht einfach die Heiztemperatur niedriger."

Einsparungen durch eine neue Lüftungsanlage

Am Düsseldorfer Standort Redlichstraße, wo etwa 400 ARAG Mitarbeiter beschäftigt sind, gibt es größere Einsparmöglichkeiten. Denn das Gebäude ist knapp 30 Jahre alt und manche Anlagen – sofern sie nicht zwischenzeitlich modernisiert wurden – haben das gleiche Alter. Damit entsprechen sie natürlich nicht mehr den heutigen Effizienzanforderungen. Deshalb standen 2017 etliche Neuerungen an. So erhielt der Standort eine effizientere Lüftungsanlage. Die jährliche Ersparnis liegt dadurch bei 75 MWh – das entspricht in etwa dem Jahresverbrauch von rund 25 Zweipersonenhaushalten. Zudem ließ die ARAG in ihrem Gebäude Redlichstraße zahlreiche Fensterelemente ersetzen. Durch bessere Dämmeigenschaften reduzieren sie je nach Jahreszeit den Bedarf an Wärme oder Kälte.

Das Projekt „Ertüchtigung der Elektroinfrastruktur" in der Redlichstraße beschäftigt die Zentralen Dienste noch bis ins Jahr 2019. Es erfordert umfangreiche Umbaumaßnahmen, die das Stromnetz der Allgemein- und Sicherheitsversorgung betreffen. Auch die Netzersatzaggregate werden erneuert. Dieses Projekt dient allerdings in erster Linie der Sicherheit und weniger der Energieersparnis, wie André Henrichs erläutert. Die Herausforderung besteht darin, die Elektroinfrastruktur bei laufendem Betrieb zu erneuern. Das funktioniert nur abschnittsweise und parallel zu den bestehenden Strukturen, damit alle Anlagen, beispielweise die Server, kontinuierlich weiterlaufen.

2017 ließ die ARAG ein Energieaudit nach DIN EN 16247-1 durchführen und baut aktuell ein Energiekontrollsystem auf. Wenn es fertiggestellt ist, wird direkt sichtbar, wo Schwachstellen sind und wo sich durch modernere Anlagen oder durch Anpassung der bestehenden Technik der Energielevel weiter senken lässt.

Zahlen & Fakten

Energie

75 MWh

Energie spart ARAG am Standort Redlichstraße in Düsseldorf durch eine effizientere Lüftung.

Emissionen

0

Emissionen ist das Ziel von ARAG in den Niederlanden.

Verbrauch

1,18 Mio. KWh

verbrauchte die ARAG am Standort Barcelona im Jahr 2017. Das sind circa 18 Prozent weniger als noch vor drei Jahren.

Klimaschutz

133

Bäume pflanzte ARAG UK 2017 zur Wiederaufforstung des Amazonasgebiets.

„Als namhaftes Unternehmen muss man sich anstrengen, um nachhaltig zu sein.“

Marc van Erven, *Hauptgeschäftsführer der ARAG SE Nederland*

GRI Inhalts-Index

Universelle Standards



		Seite
GRI 101: 2016	**Grundlagen**	
GRI 102: 2016	**Allgemeine Angaben**	
	Organisationsprofil	
102-1	Name der Organisation	45
102-2	Wichtigste Marken, Produkte, Dienstleistungen	45
102-3	Hauptsitz	45
102-4	Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist	45
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	45
102-6	Märkte	46
102-7	Größe der Organisation	46
102-8	Zusammensetzung der Belegschaft	46
102-9	Lieferkette	47
102-10	Strukturelle Veränderungen	47
102-11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips	48
102-12	Externe Vereinbarungen und Initiativen	48
102-13	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	48
	Strategie	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	48
	Ethik und Integrität	
102-16	Werte, Prinzipien, Standards und Normen	49
	Governance	
102-18	Führungsstruktur	50
	Stakeholderengagement	
102-40	Liste Stakeholdergruppen	51
102-41	Kollektivvereinbarungen	51
102-42	Identifikation und Auswahl von Stakeholdern	51
102-43	Stakeholderengagement Ansatz	51
102-44	Vorgebrachte Themen und Anliegen	52
	Berichtsprofil	
102-45	Konsolidierungskreis	52
102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsgrenzen	53
102-47	Liste wesentlicher Themen	53
102-48	Auswirkungen von Neudarstellungen	54
102-49	Veränderungen im Berichtsumfang	54
102-50	Berichtsperiode	54
102-51	Veröffentlichung des letzten Berichts	54
102-52	Berichtszyklus	54
102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht	54
102-54	Berichterstattung gemäß den GRI Standards	55
102-55	GRI Inhalts-Index	55
102-56	Externe Prüfung	55

Themenspezifische Standards

		Seite	Auslassungsgrund
	Wirtschaft		
GRI 201: 2016	**Wirtschaftliche Leistung**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	56	
201-1	Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung	57	
GRI 202: 2016	**Regionaler Arbeitgeber**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	57	
202-2	Standortbezogene Managementauswahl	57	*
GRI 203: 2016	**Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen**		
103-1/2/3: 2016	Managementansatz	57	
203-1	Infrastrukturinvestitionen und unterstützte Dienstleistungen	58	
203-2	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	59	
GRI G4-FS	**Ausübung Eigentumsrechte**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	60	
FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern	60	
FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen	60	
GRI 205: 2016	**Korruptionsbekämpfung**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	61	
205-1	Prüfung von Korruptionsrisiken	62	
205-2	Schulung zur Korruptionsbekämpfung	62	
205-3	Korruptionsvorfälle	62	
	Umwelt		
GRI 302: 2016	**Energie**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	63	
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	65	
302-4	Reduktion Energieverbrauch	66	
GRI 305: 2016	**Emissionen**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	63	
305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	65	
305-2	Energiebasierte indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	65	
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen	66	

* Daten werden nicht entsprechend erhoben.

		Seite	Auslassungsgrund
	Soziales		
GRI 401: 2016	**Beschäftigung**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	67	
401-1	Mitarbeiterfluktuation	68	
401-2	Exklusive Sozialleistungen für Vollzeitbeschäftigte	68	
401-3	Rückkehr und Verbleib nach Elternzeit	69	
GRI 403: 2016	**Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	69	
403-2	Unfälle, Krankheiten und Ausfalltage	70	*
GRI 404: 2016	**Aus- und Weiterbildung**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	71	
404-2	Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen	72	
404-3	Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	73	
GRI 405: 2016	**Vielfalt und Chancengleichheit**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	73	
405-1	Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft	75	
GRI 415: 2016	**Politisches Engagement**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	76	
415-1	Zuwendungen an die Politik	76	
GRI G4-FS	**Produktportfolio**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	77	
FS7	Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden	79	
GRI 417: 2016	**Kennzeichnung und Vermarktung**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	77	
417-1	Informations- und Kennzeichnungspflichten	79	
GRI 418: 2016	**Schutz der Privatsphäre von Kunden**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	80	
418-1	Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen	81	
GRI 419: 2016	**Sozioökonomische Compliance**		
GRI 103-1/2/3: 2016	Managementansatz	81	
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	82	

* Daten werden nicht entsprechend erhoben.

Universelle Standards

	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 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 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-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 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 einem 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.
Im Berichtsjahr hat sich der Konzern mit dem Verkauf der ARAG Lebensversicherungs-AG strategisch neu ausgerichtet und fokussiert sich auf das Sach- und Krankenversicherungsgeschäft. Ihren Kunden bietet die ARAG weiterhin attraktive Altersvorsorgelösungen über den Kooperationspartner Alte Leipziger an.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

102-7 Größe der Organisation

Mit weltweit über 4.000 Mitarbeitern erwirtschaftet der ARAG Konzern in insgesamt 17 Märkten ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1.600.000 T€.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

102-8 Zusammensetzung der Belegschaft*

Zusammensetzung der Belegschaft nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsverhältnis

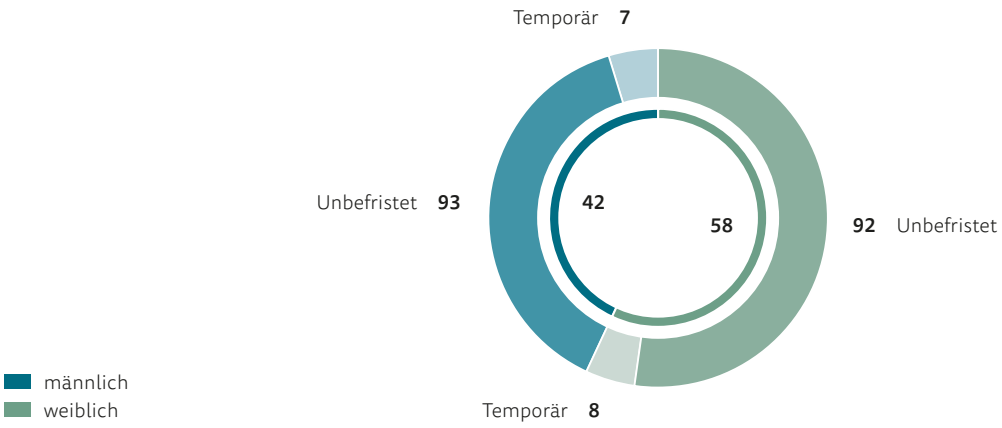
Anzahl Personen, Stand 31.12.2017[1]

	Deutschland		International		
	Männer	**Frauen**	**Männer**	**Frauen**	**Total**
Belegschaft nach Arbeitsvertrag	**511**	**565**	**759**	**1.154**	**2.989**
Unbefristet	480	539	693	1.025	2.737
Temporär	31	26	66	129	252
Belegschaft nach Beschäftigungsverhältnis[2]	**480**	**539**	**693**	**1.025**	**2.737**
Vollzeit	463	361	620	700	2.144
Teilzeit	17	178	73	325	593

[1] ohne 33 Praktikanten und 6 Lernende sowie ohne passive Mitarbeiter
[2] nur unbefristete Mitarbeiter

Zusammensetzung der Belegschaft nach Arbeitsvertrag

(in Prozent)



* (bezieht sich auf Titel von 102-8)
Die Kennzahlen beziehen sich auf ARAG SE Deutschland sowie die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Österreich, Belgien, Kanada, Griechenland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Slowenien, Spanien, UK und den USA. Nicht eingeschlossen sind die operativen Versicherungsgesellschaften in Deutschland sowie die zum ARAG Konzern gehörenden deutschen Dienstleistungsgesellschaften.

102-9 Lieferkette

In Deutschland bezieht die ARAG mit einem Einkaufsvolumen von rund 64.000 T€ Leistungen von 2.312 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 im Verantwortungsbereich des Zentraleinkaufs. In der Purchasing Policy definierte Leistungen können direkt von den Fachbereichen eingekauft werden.

102-10 Strukturelle Veränderungen

Im Berichtsjahr hat die ARAG SE vor dem Hintergrund der anhaltenden Niedrigzinsphase eine Neuordnung der ARAG Konzernstruktur abgeschlossen. Dazu hat sie ihre Anteile an der ARAG Lebensversicherungs-AG an die Frankfurter Leben-Gruppe verkauft und das Geschäft rückwirkend zum 1. Januar 2017 entkonsolidiert. Im Gegenzug hat die ARAG SE die von der ARAG Lebensversicherungs-AG gehaltenen Anteile an der ARAG Krankenversicherungs-AG übernommen und führt die ARAG Kranken nun als direkte Tochtergesellschaft.

102-11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips

Risikomanagement ist eine Kernkompetenz des ARAG Konzerns als Versicherungsunternehmen und daher wichtiger Bestandteil der Geschäftssteuerung. Ausführliche Erläuterungen zur Risikosteuerung sind im Geschäftsbericht zum Konzernabschluss der ARAG Holding SE sowie in den jeweiligen Einzelabschlüssen der Versicherungsunternehmen aufgeführt. Zudem legt der Konzern vollständige jährliche Berichte über die nachhaltige finanzielle Solvabilität in entsprechenden Berichten über Solvabilität und Finanzlage (SFCR) vor. Darüber hinaus ist die ARAG auch dem vorsorgenden Umgang mit Umweltrisiken verpflichtet. Dazu ist ein entsprechendes Umweltmanagement an den jeweiligen Unternehmensstandorten eingerichtet, wobei Maßnahmen zur Ressourcenschonung (Energie, Wasser, Papier) im Fokus stehen.

102-12	Externe Vereinbarungen und Initiativen

Im Jahr 2017 hat ARAG die „Charta der Vielfalt" unterzeichnet, eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen, die unter der Schirmherrschaft der Bundeskanzlerin Angela Merkel steht.

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

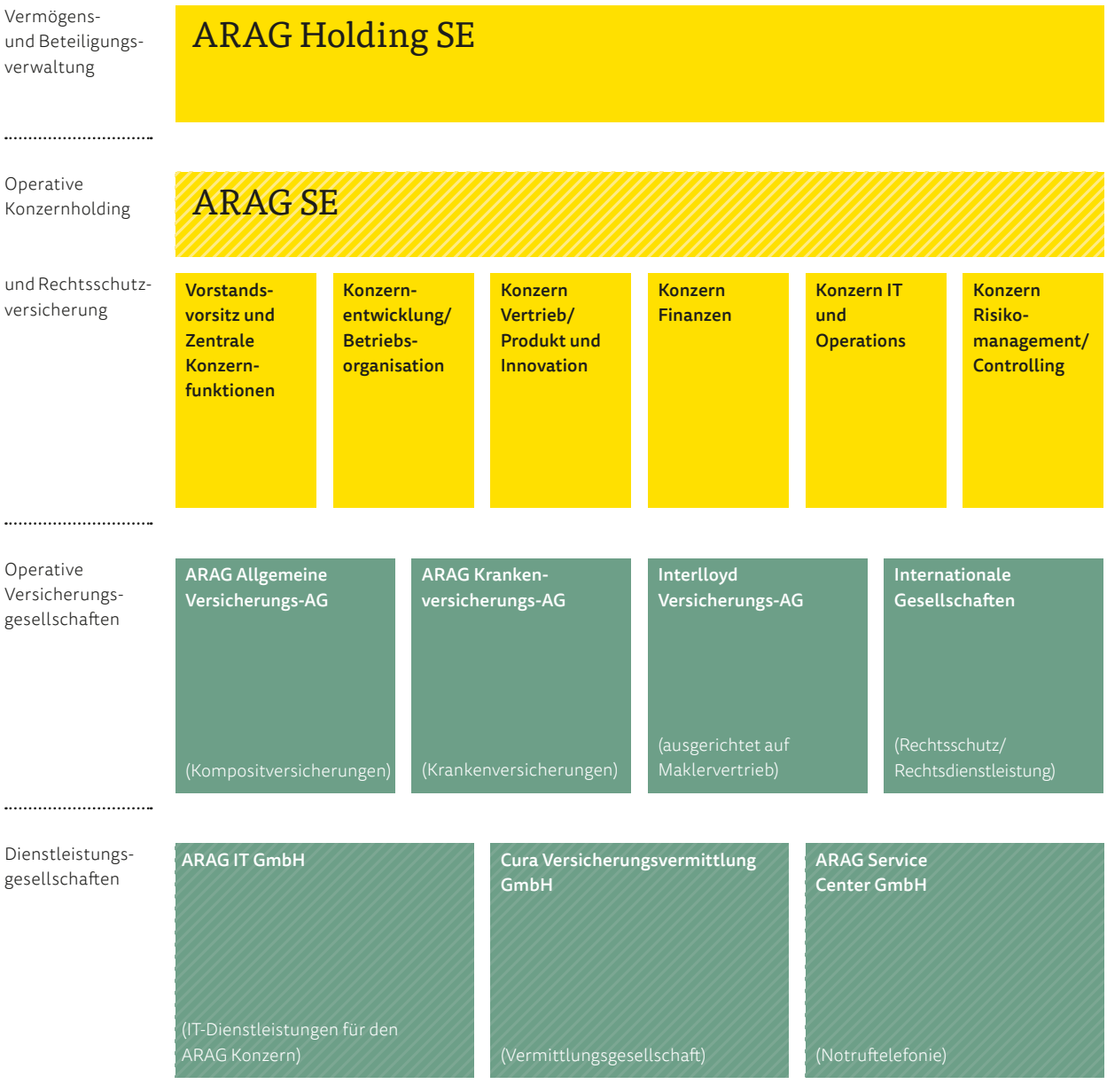
Siehe Seite 2 in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

	Ethik und Integrität
102-16	Werte, Prinzipien, Standards und Normen

Die Konzernleitlinien – die ARAG Essentials – enthalten die Unternehmensziele und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Neben dem Selbstverständnis der ARAG sind auch der unternehmerische Auftrag und die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitern als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die ARAG Leadership Standards, die auf den ARAG Essentials aufbauen, bieten Unterstützung bei der Umsetzung der Vorgaben im Geschäftsalltag. Die ARAG Essentials werden allen neuen Mitarbeitern ausgehändigt. Zudem organisiert die ARAG 90-minütige Workshops, um sich mit Kollegen über die Inhalte auszutauschen. Auf der Konzernwebseite gibt es zusätzlich ein Onlinetool, das spielerisch die Kernaussagen der ARAG Essentials kommuniziert sowie über die einzelnen internationalen Standorte informiert – in allen 13 Konzernsprachen.

	Governance
102-18	Führungsstruktur

Der ARAG Konzern



Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

	Stakeholderengagement
102-40	Liste Stakeholdergruppen

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

102-41	Kollektivvereinbarungen

71 Prozent der Mitarbeiter der ARAG SE 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 sowie die Mitarbeiter. Diese relevanten Gruppen werden fortlaufend und anlassbezogen durch entsprechende Marktforschung zu ihrer Haltung gegenüber ARAG und ihrer Einschätzung des Unternehmens befragt. Ferner werden durch die Stakeholder freigegebene Daten zur Verbesserung der Dienstleistungen erhoben und ausgewertet.

102-43	Stakeholderengagement Ansatz

Der verantwortungsvolle Umgang mit Mitarbeitern sowie Kunden und Geschäftspartnern basiert im ARAG Konzern auf einem langfristig ausgerichteten Unternehmensansatz. Die ARAG positioniert sich als der international erfolgreiche, innovative Qualitätsversicherer – unabhängig und in Familienbesitz. Von diesem Grundverständnis leitet das Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung ab und verfolgt diese mit großem Engagement. Das klare Ziel des ARAG Gründers Heinrich Faßbender gilt seit mehr als 80 Jahren unverändert: Allen Bürgern soll Chancengleichheit vor dem Recht ermöglicht werden. Damit ist ein hohes Maß an gesellschaftlicher Verantwortung direkt im ARAG Geschäftsmodell verankert.
Die Bedürfnisse und Zufriedenheit der ARAG Kunden werden in vielfältiger Weise ermittelt. Kundenbefragungen werden über Feedbackfragebögen und eine Onlineplattform durchgeführt. Zudem nutzt die ARAG im Rahmen der Marktforschung auch Fokusgruppen sowie marktvergleichende Mehrbezieherstudien. In Zusammenarbeit mit Marktforschungsinstituten führt das Unternehmen qualitative und quantitative Studien durch, um Veränderungen in den Märkten und Kundenbedürfnissen frühzeitig zu antizipieren. Ende

2016 führte die ARAG eine Online-Community – den „ARAG Denkraum" – ein, um mit den Kunden in einen direkten Dialog zu treten und gemeinsam Prozesse und Produkte zu verbessern. Neben Befragungen zu konkreten Themen finden auch Diskussionen in offenen Foren statt. Dies ermöglicht den Kunden, Ideen und Anregungen an die ARAG zu kommunizieren.
Die Marktforschungsergebnisse zeigen, dass die ARAG bei ihren Kunden als verlässlicher Partner mit leistungsstarken und innovativen Produkten und Dienstleistungen gilt. Die Rückmeldungen der Kunden liefern wichtige Erkenntnisse zur Verbesserung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen sowie der internen Prozesse. So passte die ARAG aufgrund von Erkenntnissen aus Kundenbefragungen beispielsweise das Telefonrouting bei der telefonischen Erstberatung im Sinne der Kunden an.

102-44	Vorgebrachte Themen und Anliegen

Neben der zuverlässigen und tragfähigen Versicherungsdeckung gehört insbesondere eine kundenorientierte Beratung mit individuell angepassten Kommunikationswegen, wie beispielsweise Chat, Telefon oder persönlicher Beratung zuhause, zu den wichtigsten Themen und Anliegen der Kunden. Ebenfalls werden vermehrt innovative Produkte nachgefragt, beispielsweise die neuen Dentaltarife in der ARAG Krankenversicherung oder der ARAG Reiseassistent – ein Beratungs-Chatbot für Versicherungsprodukte, der im Frühjahr 2017 präsentiert wurde.
Bei den Mitarbeitern der ARAG steht vor allem ein guter Ausgleich zwischen Berufs- und Privatleben im Mittelpunkt. Auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie genießt einen hohen Stellenwert.
Die ARAG reagiert mit entsprechenden Angeboten auf die vorgebrachten Anliegen. Nähere Angaben dazu finden sich ab Seite 67 in diesem Bericht.

	Berichtsprofil
102-45	Konsolidierungskreis

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung umfasst alle deutschen und internationalen Versicherungsunternehmen der ARAG Holding SE.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 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 die Perspektiven verschiedener Funktionen der ARAG, die Sicht des Konzerns und der einzelnen Konzerngesellschaften sowie der bedeutendsten Stakeholdergruppen eingebracht wurden. Ebenso trugen alle internationalen Niederlassungen, Tochter- oder Beteiligungsgesellschaften mit Informationen zu den jeweiligen Märkten und Geschäftsstandorten maßgeblich zum Bericht bei. Die Ergebnisse, die auch in die nichtfinanzielle Konzernerklärung im Rahmen der Umsetzung des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes einflossen, wurden durch Wirtschaftsprüfer geprüft, deren Beauftragung durch den Aufsichtsrat erfolgte.

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

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung 2017 bezieht zum ersten Mal die internationalen Gesellschaften ein. Dies wirkt sich insbesondere auf die Darstellung der Umwelt- und Mitarbeiterkennzahlen aus.

102-49	Veränderungen im Berichtsumfang

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung 2017 bezieht zum ersten Mal die internationalen Gesellschaften ein. Im Berichtsjahr wurde die ARAG Lebensversicherungs-AG verkauft und wird im Nachhaltigkeitsbericht deshalb entsprechend nicht mehr berücksichtigt.

102-50	Berichtsperiode

Kalenderjahr 2017

102-51	Veröffentlichung des letzten Berichts

Juni 2017

102-52	Berichtszyklus

Jährlich

102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht

Kathrin Köhler
Referentin Corporate Responsibility & Nachhaltigkeit
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 Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI Standards: Option Kern erstellt.
102-55	GRI Inhalts-Index
	Seite 42 in diesem Nachhaltigkeitsbericht
102-56	Externe Prüfung
	Es wurde keine Prüfung durchgeführt.

Themenspezifische Standards

Wirtschaft

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

Der ARAG Konzern ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Versicherungsbranche 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. Die Bewahrung der kleinteiligen Risikostruktur mit einer guten Risikostreuung steht dabei im Mittelpunkt.

Im Kern des unternehmerischen Selbstverständnisses steht die Unabhängigkeit der ARAG. Sie steht als Leitmotiv für alle Bereiche der Geschäftstätigkeit und erlaubt es der ARAG, sich voll und ganz auf die Interessen der Kunden als wichtigste Stakeholder zu konzentrieren. Die Ressourcen des Unternehmens werden vorrangig dafür eingesetzt, die Kundenbedürfnisse zu bedienen und die Leistungsversprechen zu erfüllen. Die zurückhaltende Dividendenpolitik der ARAG unterstreicht diesen Ansatz. 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.

Im deutschen Markt setzt der ARAG Konzern auf die Weiterentwicklung des Geschäfts in den Sach- und Krankenversicherungen. International wird das Rechtsschutzgeschäft weiter dynamisch ausgebaut. Im Rahmen eines Planungsprozesses werden die aus der zweidimensionalen Wachstumsstrategie abgeleiteten Umsatz- und Ergebnisziele auf die einzelnen Führungsbereiche heruntergebrochen. Mehrere Instrumente tragen dazu bei, dass die ARAG die gesteckten Wachstumsziele erreicht. Dazu gehört 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).

Der ARAG Konzern mit seinen internationalen Gesellschaften sieht sich einem steigenden Wettbewerbsdruck durch neue Anbieter ausgesetzt, die mit innovativen Produkten und Formen der Kundeninteraktion den Wettbewerb umgestalten. Die ARAG ist dank ihrer hohen Innovationsfähigkeit in allen Märkten gut aufgestellt, um wettbewerbsfähig zu bleiben und beispielsweise die Chancen der digitalen Transformation gewinnbringend zu nutzen. Trotz des gestiegenen Wettbewerbsdrucks und reifer Märkte konnte die ARAG 2017 Kunden hinzugewinnen und Beitragseinnahmen verbessern. Insgesamt war der Geschäftsverlauf 2017 sowohl in Deutschland als auch international sehr erfolgreich.

201-1	Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung

Siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

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

Die ARAG steht national und international mit Unternehmen innerhalb und außerhalb der Versicherungsbranche im direkten Wettbewerb um die besten Arbeitskräfte.
Dank der konsequenten Stärkung der Marke und einem aktiven Personalmanagement besitzt die ARAG als Familienunternehmen in der Finanzwirtschaft eine hohe Attraktivität für Bewerber. Die Förderung lokaler Fach- und Führungskräfte gehört dabei schon seit Jahrzehnten zur Personalstrategie der ARAG. Dies gilt auch für die höchste Management- und Führungsebene. Im internationalen Geschäft dient dies insbesondere auch dazu, die im Versicherungsgeschäft unentbehrliche Kundennähe sicherzustellen. So ist es beispielsweise in Belgien – einem Land mit drei Sprachregionen – entscheidend, lokale Fachkräfte zu rekrutieren. Nur so kann die ARAG den bestmöglichen Service für Kunden im ganzen Land anbieten.

202-2	Standortbezogene Managementauswahl

In Deutschland rekrutiert die ARAG den Großteil der Führungskräfte an den beiden Hauptgeschäftsstandorten lokal, das heißt in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen respektive Bayern. Die Verwaltungssitze der internationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen liegen überwiegend in wichtigen Branchenzentren. Dies erleichtert es ARAG, auch international standortnah zu rekrutieren. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

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

Die ARAG ist ein Familienunternehmen, wodurch die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung einen besonders hohen Stellenwert erhält. Verantwortung gegenüber der Gesellschaft basiert auf langfristig ausgerichtetem, nachhaltigem Handeln und trägt wesentlich zum Unternehmenserfolg bei. Kunden, Geschäfts- und Vertriebspartner sowie Mitarbeiter achten verstärkt darauf, welchen zusätzlichen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Nutzen die ARAG erbringt. Als unabhängiges Familienunter-

nehmen kann die ARAG langfristig und ohne den Druck externer Investoren agieren und so ihre gesellschaftliche Verantwortung glaubwürdig wahrnehmen. Das gesellschaftliche Engagement wird im unternehmerischen Auftrag, der in den Konzernleitlinien ARAG Essentials festgehalten ist, entsprechend betont. Schwerpunktmäßig engagiert sich die ARAG rund um ihre nationalen und internationalen Geschäftsstandorte in den Bereichen Sport, Kultur und Bildung. Der Bereich Corporate Responsibility wird innerhalb des Führungsbereichs 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 der ARAG umfasst sowohl Großprojekte mit einstelligen Millionenbudgets als auch kleinere Beiträge. Ziel aller Aktivitäten ist die positive Beeinflussung der Lebensqualität der lokalen Gesellschaft und des wirtschaftlichen Umfelds. Die ARAG verfolgt dabei einen langfristigen Ansatz und setzt auf regelmäßige Förderungen. Die Fördermaßnahmen und Sponsoringzusagen tragen sowohl zur positiven Reputation der ARAG als auch zur Legitimierung des Geschäftsmodells bei.

In Deutschland bestehen öffentliche Förderzusagen gegenüber dem Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS). Zudem unterstützt die ARAG das Stipendiatenprogramm „Chancen nutzen“ für Studierende der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, das „Deutschland-Stipendium“ für Studierende der Hochschule Düsseldorf (HSD) sowie Förderungen weiterer Hochschulen und Forschungseinrichtungen.

Im Rahmen der Förderung der HSD Düsseldorf besuchten 33 Studierende des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaften am HSD-Studententag die ARAG Konzernzentrale in Düsseldorf. Der Hochschuldozent führte den Kurs „Verhandlungsführung und Präsentationstechnik“ mit unmittelbarem Praxisbezug im ARAG Tower durch.

Mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) wird das Programm „Konfliktmanagement an Schulen“ allen weiterführenden Schulen und Berufskollegs in NRW angeboten. Die vier bisherigen Ausbildungsdurchgänge wurden von insgesamt 316 Lehrkräften, Fachkräften für Sozialarbeit und Eltern von 96 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken absolviert. Derzeit wird das Projekt an zwölf weiteren Schulen durchgeführt. Die zu Schulmediatoren ausgebildeten Lehrkräfte, Eltern, Fachkräfte für Sozialarbeit sowie Schulpfarrer geben ihr Wissen an die Schüler weiter und bilden sie zu Konfliktlotsen aus. Das Projekt wurde unter dem Namen „ARAG Mediators“ von der Clinton Global Initiative (CGI) als „Commitment to Action“ zertifiziert. Seit 2016 fördert die ARAG außerdem die MediationsZentrale München e.V., die regelmäßig professionell ausgebildete Mediatoren an öffentliche und private Schulen im Großraum München schickt, wo sie als neutrale Ansprechpartner für alle Konflikt- und Problemfälle im schulischen Alltag zur Verfügung stehen.

Um Kinder und Jugendliche bei der Internetnutzung vor Gefahren zu schützen, sieht die ARAG Handlungsbedarf in der nachhaltigen Förderung von Medienkompetenz, der Infor-

mation und Aufklärung sowie der Sensibilisierung für Mobbingfolgen. 2017 hat sich die ARAG daher noch stärker auf den Schutz der Persönlichkeitsrechte im Netz konzentriert. Gemeinsam mit der Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau lancierte sie ein gemeinsames Forschungsprojekt, das die Entwicklung einer Alternative zum umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz zum Ziel hatte. Die Ergebnisse wurden im Rahmen des „Safer Internet Day" im Februar 2018 veröffentlicht. Im Bereich der digitalen Bildung engagiert sich ARAG zudem als Partner der DKJS. 2017 wurde das bereits seit drei Jahren mit einer fünfstelligen Summe unterstützte Engagement für drei weitere Jahre verlängert. Außerdem starteten ARAG und DKJS im November 2017 das gemeinsame Programm „bildung.digital", das bundesweit aktuell 40 Schulen dabei unterstützt, Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern.
Beim Düsseldorfer Projekt „Kickwinkel", das die ARAG gemeinsam mit lokalen Partnern initiierte und fortlaufend unterstützt, geht es um das Thema Chancengerechtigkeit. Das integrative Fußballprojekt richtet sich an unbegleitete männliche Flüchtlinge aus dem Irak, Afghanistan, Somalia, Eritrea, Gambia, Guinea und Iran. Es ermöglicht 20 Jugendlichen, zweimal wöchentlich bei einem Düsseldorfer Verein zu trainieren, und organisiert regelmäßig Turniere mit Mannschaften aller Projektpartner. Darüber hinaus unterstützt ARAG weitere karitative Organisationen und Sportvereine.
Auch international engagiert sich ARAG über das Kerngeschäft hinaus für die Gesellschaft. In Spanien bringt die ARAG beispielsweise seit 2013 Jugendlichen die Welt des Rechts näher. Unter dem Titel „Hechos y Derechos" (Fakten und Rechte) werden in ganz Spanien altersgerechte Vorlesungen zum Jugendstrafrecht gehalten, an denen seit Beginn des Projekts schon über 4.000 Schüler teilgenommen haben. In Kanada unterstützte die ARAG 2017 eine Kampagne gegen Cybermobbing, um Kinder und Jugendliche für die Risken der Digitalisierung zu sensibilisieren. In den Niederlanden steht die ARAG Sportschiedsrichtern, die Opfer von gewalttätigen Attacken geworden sind, mit kostenloser Rechtsberatung zur Seite und übernimmt anfallende Behandlungskosten.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE und auf Seite 34 in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

203-2 Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen

Am Hauptsitz in Düsseldorf ist der ARAG Konzern mit circa 1.400 Beschäftigten ein wichtiger Arbeitgeber, der nicht nur die Beschäftigungsquote positiv beeinflusst, sondern auch zur Steigerung der Standortattraktivität beiträgt. Der Wirtschaftsstandort Nordrhein-Westfalen profitiert in vielfältiger Weise von der Geschäftstätigkeit der ARAG. So unterstützt die Geschäftstätigkeit der ARAG zum Beispiel zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette und im Vertrieb. Dies wurde zuletzt 2011 in einer volkswirtschaftlichen Studie zur Bedeutung der Versicherungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen untersucht. Zudem stärkt das überdurchschnittliche Einkommensniveau der ARAG Beschäftigten das direkte Umfeld. Insgesamt fließen so jährlich rund 180.000 T€ in den Wirtschaftsstandort. Auch an den internationalen Standorten trägt die ARAG zur wirtschaftlichen Entwicklung und

Beschäftigung bei. In den Niederlanden zählt die ARAG zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der Rechtsbranche und gehört zu den drei größten Arbeitgebern rund um den Standort Leusden. In Italien beschäftigte ARAG 2017 141 Personen, wobei zusätzlich 950 Stellen bei Intermediären dazukommen.

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

Der Einbezug von ökologischen, sozialen und Governance-Kriterien, sogenannten ESG-Kriterien, unterstützt die Risikobeurteilung einer Investition, da eine zusätzliche Perspektive eingebracht und so eine umfassendere Beurteilung ermöglicht wird.
Im Rahmen neu aufgesetzter 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 zukünftigen Investitionen in Infrastruktur und im Private-Equity-Bereich zu. Innerhalb des Funktionsbereichs Konzern Asset-Management wurde bereits 2016 eine Nachhaltigkeitsinitiative lanciert, die zu einer Sensibilisierung der Mitarbeiter bezüglich ESG-Themen geführt hat.

FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern

Es erfolgt kein systematischer Austausch mit Investitionsempfängern hinsichtlich ESG-Themen.

FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen

Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management folgt dem Ansatz der Integration von ökologischen, sozialen und Governance-Kriterien, sogenannten ESG-Kriterien. 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 inklusive Menschenrechtsaspekte sowie Faktoren, welche die Governance eines Unternehmens betreffen, in die Investmententscheidung einzubeziehen.

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

Als Versicherer mit einem Geschäftsschwerpunkt im Rechtsschutz ist die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften für die ARAG von elementarer Bedeutung. Folglich ist das Unternehmen auch der Verhinderung sämtlicher Formen der Korruption verpflichtet. Zwar ist die ARAG aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit nicht in besonderem Maße Korruptionsrisiken ausgesetzt, trifft aber trotzdem Vorkehrungen, die über die gesetzlichen Standards hinausgehen. Damit erhält die ARAG den guten Ruf und das Vertrauen der Versicherungsnehmer aufrecht. Beides sind im geschäftlichen Verkehr wichtige Wettbewerbsfaktoren. Die ARAG berücksichtigt neben den gesetzlichen Bestimmungen auch Leitlinien und Empfehlungen internationaler Organisationen, wie Transparency International und der Organisation für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit.

In Compliance-Leitlinien, dem Code of Compliance sowie im Compliance-Handbuch zum Umgang mit Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sind entsprechende unternehmensinterne Vorgaben und Handlungsanweisungen für Mitarbeiter festgehalten. Das Compliance-Handbuch hält unter anderem fest, dass es Mitarbeitern nicht erlaubt ist, Dritten im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile anzubieten oder zu gewähren. Diese Bestimmung bezieht sich sowohl auf Geldzahlungen als auch auf andere Leistungen. Darüber hinaus darf die dienstliche Stellung nicht dazu benutzt werden, Vorteile zu fordern, anzunehmen, sich zu verschaffen oder zusagen zu lassen. Werbegeschenke und Einladungen sind so auszuwählen, dass jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird. Gegenüber Beamten und anderen Amtsträgern sind Geschenke prinzipiell untersagt und Interessenkonflikte sind grundsätzlich zu vermeiden.

In der Versicherungsbranche erfordert der sogenannte Partnervertrieb eine etwas erhöhte Aufmerksamkeit für Korruptionsthemen. Für die ARAG ist es dabei wichtig, dass die Interessen der Kunden nicht von denjenigen der Versicherungsmakler und Mehrfachagenten überlagert werden. Die Provisionsregelung wurde dementsprechend angepasst. Das Thema Maklervergütung ist regelmäßig Thema der Compliance-Schulungen für Mitarbeiter im Vertrieb. Alle Mitarbeiter der ARAG sind verpflichtet, die Bestimmungen zu Korruptionsrisiken im Geschäftsverkehr zu respektieren. 2017 stand die gruppenweite Angleichung von Compliance-Standards, wie sie von der Solvency-II-Rahmenrichtlinie und dem nationalen gesetzlichen Unterbau gefordert wird, durch Präsenzschulungen im Vordergrund.

Die Einhaltung der Vorgaben sicherzustellen, liegt in der Verantwortung der Compliance-Funktionen und zuallererst der Vorgesetzten und Mitarbeiter des ARAG Konzerns. Alle deutschen Versicherungsgesellschaften der ARAG sind dem aktuellen GDV-Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb beigetreten, in dessen Leitsatz 3 die Ächtung von Kor-

ruption, Bestechung und Bestechlichkeit ausdrücklich verankert ist. Um die Übereinstimmung mit dem Kodex sicherzustellen, lässt die ARAG die internen Vorschriften und Maßnahmen im Zweijahresrhythmus durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer untersuchen. In der Prüfung 2017 wurden keine Abweichungen zum Kodex festgestellt. Die Prüfungsergebnisse sind auf der Webseite des GDV publiziert und öffentlich einsehbar. Neben der Einhaltung aller konzernweiten Kodizes und Richtlinien stellen die internationalen Gesellschaften und Niederlassungen darüber hinaus sicher, dass sie stets in Übereinstimmung mit allen länderspezifischen rechtlichen Vorschriften und Branchennormen handeln. Um den Kampf gegen Korruption im Privatsektor zu verstärken, wurden 2017 in Italien regulatorische Anpassungen vorgenommen. Unter der neuen Gesetzgebung sind einerseits aktive und passive Korruption strafbar und andererseits kann schon der Versuch, sich unfaire Wettbewerbsvorteile zu erkaufen, strafrechtlich geahndet werden.

205-1 Prüfung von Korruptionsrisiken

Korruptionsrisiken werden an allen ARAG Standorten kontinuierlich und systematisch analysiert. Wichtige Grundlagen dafür sind neben der polizeilichen Kriminalstatistik auch der jeweils aktuelle Korruptionswahrnehmungsindex (CPI) von Transparency International sowie die Studie „Insurance Banana Skins" des Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) in Zusammenarbeit mit PwC. Abgesehen von den bereits beschriebenen Risiken im Vertrieb ist das Geschäft der deutschen und internationalen Standorte keinen erhöhten Korruptionsrisiken ausgesetzt.

205-2 Schulung zur Korruptionsbekämpfung

Die Mitglieder des Aufsichtsrats, alle Vorstände sowie die Führungskräfte der ersten und zweiten Führungsebene werden im Rahmen der allgemeinen Compliance-Schulungen hinsichtlich Korruptionsrisiken und Korruptionsbekämpfung geschult. Letztere sind gemäß dem „Train the Trainer"-Konzept zur Schulung und Unterrichtung ihrer Mitarbeiter verpflichtet. Zusätzlich kommuniziert die ARAG Korruptionsthemen regelmäßig und anlassbezogen über das Intranet. Die internationalen Standorte sind angehalten, zusätzliche länderspezifische Trainings durchzuführen. So wurde beispielsweise das Exekutivkomitee von ARAG Italien 2017 von einem Rechtsexperten über die regulatorischen Anpassungen und deren Auswirkungen unterrichtet. Schulungen für weitere Mitarbeiter von ARAG Italien sind für 2018 vorgesehen.

205-3 Korruptionsvorfälle

2017 wurden keine Korruptionsvorfälle registriert.

Umwelt

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

Neue Arbeitswelten haben einen immer größeren Einfluss auf den Energiehaushalt der ARAG. Die ARAG ist an ihren Geschäftssitzen mit den Gebäudestrukturen, der Organisation und seinem Nutzerverhalten gut vorbereitet, den Energieverbrauch weiter zu senken, und trägt bereits seit Jahren aktiv zur Schonung der Umwelt bei.

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

Technische Einrichtungen, wie zum Beispiel Bewegungsmelder, Zeitschaltuhren und Temperatursensoren, steuern zahlreiche Anlagen für die Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Lüftung der Immobilien sowie für die Infrastruktur. ARAG erstellte für die konzerneigene Immobilie am Hauptsitz in Düsseldorf – den „ARAG Tower" – einen Energieausweis nach den Vorgaben der deutschen Energiesparverordnung. Die Resultate zeigen, dass der ARAG Tower gegenüber vergleichbaren Gebäuden sehr gute Werte aufweist. Die ARAG ist bestrebt, diese Werte kontinuierlich zu verbessern, und setzt darum fortlaufend Optimierungsmaßnahmen um. 2017 wurde zum Beispiel der Einsatz von LED-Technologie weiter vorangetrieben, indem die Tiefgarage und die Archivräume umgerüstet wurden. Zudem wurde eine Inspektion der Lüftungs- und Kälteanlagen durchgeführt, die ergab, dass die Anlagen im ARAG Tower nach wie vor in gutem Zustand sind. Kontinuierliche Bedarfsprüfungen und Optimierungen der Betriebszeit ermöglichen es, zusätzliches Einsparpotenzial ohne Komfortverlust auszuschöpfen. In einem älteren Gebäude an der Redlichstraße wurde 2017 zudem die Lüftungsanlage ausgetauscht, was zu jährlichen Einsparungen von rund 75 MWh führt. Auch die erneuerten Fensterelemente reduzieren den Wärme- und Kältebedarf dieses Gebäudes.

Die ARAG ist sich bewusst, dass es für eine gute Performance im Bereich Energie und Emissionen die Mitwirkung aller Mitarbeiter und Führungskräfte braucht. Sie führt deshalb regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten durch, die unter anderem die Themen Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich thematisieren. Mittels Bedienungsunterlagen und Nutzungshinweisen werden die Kursteilnehmer für eine energiesparende Anwendung sensibilisiert. Im Rahmen des „ARAG Nachhaltigkeitstags 2017" hat das Team Gebäudetechnik mit einem eigenen Stand unter dem Motto „Richtige Technik – Richtiges Handeln" zahlreiche Mitarbeiter der ARAG über die Themen Lüftung, Temperatur, Beleuchtung, Papierverbrauch und Müllentsorgung informiert.

Der Energieverbrauch sowie die Kosten werden jeweils für einen Abrechnungszeitraum von einem Monat erfasst und analysiert. 2017 schloss die ARAG die im Vorjahr gestartete Planung für das betriebseigene Energiekontrollsystem ab. Das Pflichtenheft wurde erstellt und eine Ausschreibung für die Umsetzung im ARAG Tower läuft. Eine der zentralen Herausforderungen besteht im Einbau von Messstellen im laufenden Betrieb, ohne dabei die Verfügbarkeit des Rechenzentrums zu gefährden oder den täglichen Betrieb zu stören. Nach der Fertigstellung des Energiekontrollsystems können Modernisierungen und Anpassungen der Anlagen direkt sichtbar gemacht werden. Der Ergebnisbericht des Energieaudits nach DIN EN 16247-1, der 2017 auf Grundlage des reformierten Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) durchgeführt wurde, bestätigte diesen Sachverhalt.

Auch die internationalen Gesellschaften sind bestrebt, den Energiekonsum an ihren Standorten kontinuierlich zu senken. Die Rahmenbedingungen unterscheiden sich dabei stark zwischen den Ländern. An einzelnen Standorten ist der Handlungsspielraum begrenzt, da die Büroflächen gemietet werden und so nur beschränkt Einfluss auf Energiesparmaßnahmen genommen werden kann. In Österreich schreibt das Energieeffizienzgesetz (EEffG) allen Unternehmen regelmäßige Energieaudits durch externe Experten vor. Die ARAG in Österreich setzte 2017 infolge des Audits weitere Energiesparmaßnahmen um. Auch ARAG UK ergriff 2017 umfangreiche Maßnahmen, um den Energieverbrauch zu senken. Dazu gehören die Umstellung auf LED-Leuchtmittel und die Einführung von Verbrauchsobergrenzen für Firmenfahrzeuge. Zudem kompensiert ARAG UK jedes Jahr ihre CO_2-Emissionen durch eine Beteiligung am „Amazon Deforestation Programme".

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

Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen[1]

	2017 global	2017 DE	2016 DE	Delta DE
Energieverbrauch (in MWh)	**23.197**	**14.686**	**15.319**	**–4%**
Strom	**11.035**	**7.048**	**7.257**	**–3%**
Wärme	**10.111**	**7.585**	**8.008**	**–5%**
Heizöl	340	–	–	
Erdgas	5.388	3.937	4.031	–2%
Fernwärme	4.382	3.648	3.977	–8%
Treibstoffe	**2.051**	**53**	**53**	**0%**
Diesel	1.627	50	50	0%
Benzin	425	3	3	0%
CO_2-Emissionen (in tCO_2e)[2]	**7.626**	**4.956**	**5.148**	**–4%**
Scope 1	**1.738**	**821**	**840**	**–2%**
Brennstoffe	1.195	807	826	–2%
Treibstoffe	542	14	14	0%
Scope 2	**5.889**	**4.136**	**4.307**	**–4%**
Strom[3]	4.916	3.326	3.424	–3%
Fernwärme	973	810	883	–8%

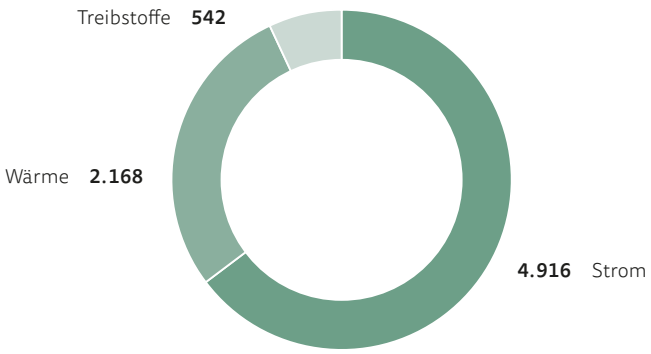
[1] Die Daten beziehen sich auf den ARAG Hauptsitz in Düsseldorf und Außenstellen in Deutschland, Österreich, Belgien, Griechenland, Italien, den Niederlanden, Portugal, Slowenien, Spanien, Großbritannien und den USA. Für Großbritannien wurden die Daten auf der Basis von 2016 abgeschätzt. Für Belgien, Griechenland, Slowenien und Spanien mussten einzelne Datenpunkte auch abgeschätzt werden.

[2] Berechnet nach den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocols. Scope 1: Treibhausgasemissionen, die bei der Nutzung von eigenen Heizungen und Fahrzeugen entstehen. Scope 2: Treibhausgasemissionen, die bei der Produktion von eingekauftem Strom und Fernwärme entstehen.

[3] Die mit dem Stromverbrauch assoziierten Treibhausgasemissionen wurden gemäss 'location-based approach' nach Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Standard ausgewiesen.

CO_2-Emissionen nach Quellen

(in tCO_2e)



302-4	Reduktion Energieverbrauch
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen

Der Stromverbrauch in Deutschland konnte seit 2014 um durchschnittlich 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. Im Jahr 2017 konnte der Stromverbrauch gegenüber dem Vorjahr erneut erfolgreich reduziert werden. Die Einsparung von 232 MWh entspricht einer Reduktion von 3,2 Prozent.
An den internationalen Standorten wurden ebenfalls Fortschritte erzielt. In Spanien am Standort Barcelona konnte zum Beispiel der Stromverbrauch 2017 gegenüber dem Vorjahr von 1.240 MWh auf 1.150 MWh gesenkt werden, was einer Reduktion von 6,64 Prozent entspricht. Dies wurde ohne Einbußen beim Raumklima und Komfort erreicht. In mehreren Ländern sind zudem weitere Maßnahmen in Gang oder geplant. In den Niederlanden plant ARAG, das Bürogebäude komplett zu sanieren. Neben einer neuen Fassade und besserer Isolation soll auch eine Solaranlage den Weg zu einem Null-Emissions-Gebäude ebnen.

Soziales

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

Als Familienunternehmen ist die ARAG ein verlässlicher, aber auch anspruchsvoller Arbeitgeber. Sie erwartet von den Mitarbeitern ein hohes Maß an Engagement, Qualität und Leistungsbereitschaft und bietet im Gegenzug ein abwechslungsreiches Arbeitsumfeld. Das Unternehmen positioniert sich als attraktiver Arbeitgeber und bietet ein Arbeitsumfeld, das sich durch Chancen und Fairness, Zukunftsorientierung und Sicherheit auszeichnet. Dies ist wichtig, um qualifizierte Mitarbeiter und Leistungsträger langfristig an das Unternehmen zu binden. Der ARAG Konzern zählt auf eine kompetente, hoch engagierte und leistungsbereite Belegschaft, die voll auf die Erfüllung des Leistungsversprechens gegenüber den Kunden fokussiert ist.

Die ARAG misst der Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen hohen Stellenwert bei. Die Flexibilisierung der Arbeitszeiten und Arbeitsorte spielen dabei eine zentrale Rolle. Zudem wird Führen in Teilzeit durch entsprechende Regelungen gefördert und die Mitarbeiter werden bei der Kundenbetreuung unterstützt. Neben speziell eingerichteten „Mit-Kind-Büros" bietet die ARAG zum Beispiel auch Unterstützung bei der Ferienbetreuung von schulpflichtigen Kindern. Damit wird das Image als attraktiver Arbeitgeber gestärkt und die Motivation der Belegschaft erhöht, was sich wiederum positiv auf die Leistungsbereitschaft auswirkt. Alle umgesetzten Maßnahmen werden sukzessive durch einen externen Partner überprüft. 2017 wurde die ARAG erneut von der berufundfamilie Service GmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, offiziell zertifiziert.

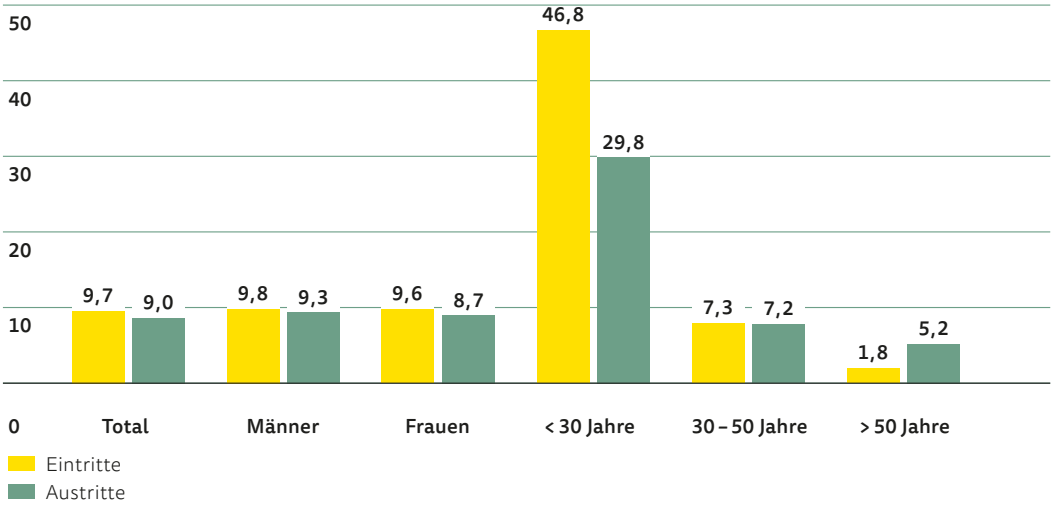
Neben Zertifizierungen setzt die ARAG auf kontinuierliche Marktbeobachtung und Benchmarkanalysen, um die eigenen Anstellungsbedingungen mit denjenigen der Wettbewerber zu vergleichen. Im ganzen Konzern werden Risikokennzahlen, wie beispielsweise die Fluktuationsrate und die Krankheitsquote, erhoben. Die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber wird von mehreren Indikatoren unterstrichen: Unter anderem zeichnet sich das Unternehmen durch eine niedrige Fluktuationsrate sowie eine geringe Anzahl unbesetzter Stellen aus.

Die internationalen Gesellschaften positionieren sich in ihren jeweiligen Märkten ebenfalls als attraktive Arbeitgeber. Zur Rekrutierung junger Talente besucht ARAG in den Niederlanden regelmäßig Universitäten, um die Studenten über Karrieremöglichkeiten bei der ARAG zu informieren. Zudem wird neben den klassischen Stellenportalen verstärkt auf Plattformen wie LinkedIn gesetzt. ARAG Italien wurde 2017 vom „German Institute for Quality and Finance" in den Kategorien „Top Welfare" und „Top Career" ausgezeichnet. Das Unternehmen überzeugte nicht nur mit umfassenden Leistungen gegenüber den Mitarbeitern, sondern wurde auch für das familiäre Arbeitsumfeld gelobt. In Spanien reduzierte ARAG die Anzahl befristeter Verträge um 8 Prozent, um den Mitarbeitern im weiterhin prekären spanischen Arbeitsmarkt nachhaltige Karrieremöglichkeiten anzubieten.

401-1 Mitarbeiterfluktuation

Fluktuation 2017 nach Geschlecht und Altersgruppe*

(in Prozent)



* Nur unbefristete Mitarbeiter. Angegeben sind Ein- und Austritte im Verhältnis zum Mitarbeiterbestand am Jahresende. Die Kennzahlen beziehen sich auf ARAG SE Deutschland sowie die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Österreich, Belgien, Kanada, Griechenland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Slowenien, Spanien, UK und den USA. Nicht eingeschlossen sind die operativen Versicherungsgesellschaften in Deutschland sowie die zum ARAG Konzern gehörenden deutschen Dienstleistungsgesellschaften.

2017 traten 150 Frauen und 115 Männer ins Unternehmen ein und es traten 136 Frauen und 109 Männer aus. Von den Eintretenden waren 124 unter 30 Jahre alt, 127 zwischen 30 und 50 Jahre und 14 über 50 Jahre. Von den Austretenden waren 79 unter 30 Jahre alt, 125 zwischen 30 und 50 Jahre und 41 über 50 Jahre.

401-2 Exklusive Sozialleistungen für Vollzeitbeschäftigte

Die ARAG gewährt Sozialleistungen, die über das gesetzliche Minimum hinausgehen. Unbefristete Angestellte profitieren beispielsweise von einer sofortigen, unverfallbaren, arbeitgeberfinanzierten betrieblichen Altersvorsorge inklusive Invaliditätsschutz. Darüber hinaus bietet die ARAG allen Vollzeitangestellten Möglichkeiten zur Entgeltumwandlung, subventionierte Verpflegung und Parkplätze, Manager-Check-up, Gesundheitstage und Gesundheitsvorsorgeangebote, ein Employee Assistance Program, Betriebssportangebote sowie Serviceleistungen, wie Textilreinigung und Schuhservice direkt im Bürogebäude.
Die Sozial- und Zusatzleistungen der internationalen Gesellschaften weichen aufgrund der jeweiligen spezifischen lokalen Gegebenheiten voneinander ab, sind aber im Allgemeinen sehr umfassend. Die ARAG in Österreich bietet den Mitarbeitern beispielsweise kostenfreie Abonnements für den öffentlichen Verkehr. In Italien unterstützt das Unterneh-

men die Mitarbeiter beim Ausfüllen der Steuererklärung und bietet unter anderem einen Hauslieferdienst für Einkäufe an. Schwangeren Frauen steht ein reservierter Parkplatz am Haupteingang zur Verfügung. In Spanien unterstützt die ARAG die Mitarbeiter mit Beiträgen für das Schulmaterial und den Kindergarten. Darüber hinaus profitieren sie von vergünstigter Physiotherapie direkt in den ARAG Gebäuden sowie von einem Frühpensionierungssystem.

401-3 Rückkehr und Verbleib nach Elternzeit

	Männer	Frauen
Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch nahmen	9	44
Mitarbeiter, die 2017 nach der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückkehrten	8	12

Die Zahlen beziehen sich nur auf ARAG SE Deutschland, da die Elternzeit im internationalen Umfeld verschieden geregelt ist und keine vergleichbaren Zahlen erhoben werden können. Ebenfalls nicht berücksichtigt sind die operativen Versicherungsgesellschaften in Deutschland und die zum ARAG Konzern gehörenden deutschen Dienstleistungsgesellschaften.

403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

103-1/2/3 Managementansatz

Die ARAG hat hohe Ansprüche an die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Um diese zu erfüllen, müssen die Mitarbeiter motiviert und bei guter Gesundheit sein. Die ARAG setzt deshalb auf umfassende Arbeitssicherheit und vorbildlichen Gesundheitsschutz. Damit stellt sie nicht nur die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicher, sondern steigert die Attraktivität als Arbeitgeber, erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter, reduziert Fehlzeiten, verhindert präventiv negative Belastungsfolgen und trägt so zu einer besseren Gesundheit der Belegschaft bei.

Mit der Umsetzung interner Sicherheitsstandards geht die ARAG bei der Arbeitssicherheit über die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben hinaus. Damit minimiert sie Risiken bezüglich Unfall- und Brandschutz und vermeidet körperliche und psychische Beeinträchtigungen der Mitarbeiter bei der Arbeit. Zuständig sind die beiden Hauptabteilungen Zentrale Dienste Konzern und Human Resources. Die operative Umsetzung erfolgt durch das Fachreferat für Arbeitssicherheit und Brandschutz mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Brandschutzbeauftragten an den jeweiligen Standorten sowie durch einen Abteilungsreferenten der Personalentwicklung. Die ARAG überprüft und dokumentiert laufend die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und die Vorgaben der Unfallversicherung (VBG) hinsichtlich Arbeitssicherheit und Ergonomie am Arbeitsplatz. Die Sicherheitsorganisation und die sicherheitstechnischen Einrichtungen werden über die gesetzlichen Anforderungen hinaus gepflegt. Auch technische Einrichtungen und die Anzahl der Ersthelfer, Brandschutzhelfer und Sicherheitsbeauftragten übersteigen die gesetzlichen Mindestanforderungen. Dank Notfallhandbüchern und einem Sicherheitsstab ist die ARAG gut auf

Notfallsituationen vorbereitet. Zudem werden jährlich Evakuierungsübungen durchgeführt und protokolliert. Die Belegschaft wird mittels E-Learning im Intranet entsprechend unterwiesen. Mitarbeiter mit besonderen Sicherheitsaufgaben werden jährlich geschult. Außerdem finden in Deutschland regelmäßige Arbeitsschutzausschusssitzungen (ASA) statt, in denen Belange zum Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz sowie Lösungsansätze für notwendige Maßnahmen besprochen werden. Dem Ausschuss gehören ein Arbeitgebervertreter, Betriebsratsmitglieder, der Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, die Sicherheitsbeauftragten und weitere ausgewählte Personen an.
Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements ARAGcare fördert die ARAG das Gesundheitsbewusstsein der Mitarbeiter. Für die ganzheitliche Gesundheitsstrategie und die Angebote der betrieblichen Gesundheitsförderung wurde die ARAG beim Corporate Health Award im Jahr 2017 bereits das achte Mal ausgezeichnet. Zur Prävention und Sensibilisierung der Mitarbeiter führt ARAG regelmäßig Gesundheitstage und Vorsorgeaktionen durch. Bei Bedarf stehen den Mitarbeitern verschiedene Gesundheitskurse sowie Untersuchungen und Beratungen bei Fragen zu Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen oder beruflichen und privaten Problemen durch den Betriebsarzt oder weitere Kooperationspartner zur Verfügung. Zudem gibt es ein vielfältiges Betriebssportangebot, das die Mitarbeiter nutzen können. Daneben setzt die ARAG ein betriebliches Eingliederungsmanagement zur professionellen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen um und konsultiert externe Experten, um eine optimale Unterstützung der Betroffenen zu garantieren.
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. Bei Beschwerden betreffend die Arbeitssicherheit stehen den Mitarbeitern mehrere Möglichkeiten offen. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit und die Mitarbeiter der Personalentwicklung können direkt angesprochen werden. Das Intranet, eine zentrale E-Mail-Adresse sowie Feedbackfragebögen, die nach Evakuierungsübungen und Gesundheitstagen verteilt werden, können ebenfalls für Rückmeldungen genutzt werden. Hinweise können auch an das ARAGcare Gremium gerichtet und in die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses eingebracht werden. Schließlich stehen der Betriebsrat sowie jede Führungskraft den Mitarbeitern bei Anliegen zur Verfügung.
Einige internationale Gesellschaften setzen weitere lokale Maßnahmen um. In Österreich bietet der zuständige Betriebsarzt einmal pro Jahr kostenlose Grippe- und Zeckenimpfungen für alle Mitarbeiter an. Zudem gibt es die Möglichkeit, Hör- und Sehtests durchführen zu lassen. In den Niederlanden stehen den Mitarbeitern Schulungen zur Work-Life-Balance offen und die sportliche Betätigung sowie gesunde Ernährung wird mit entsprechenden Angeboten gefördert.

403-2 Unfälle, Krankheiten und Ausfalltage*

Insgesamt beträgt die Abwesenheitsrate 5,9 Prozent bei den Frauen und 3,3 Prozent bei den Männern. In Deutschland beträgt die Abwesenheitsrate 6,9 Prozent bei den Frauen und 4,1 Prozent bei den Männern. 2017 gab es weder in Deutschland noch an den internationalen Standorten einen arbeitsbedingten Unfall oder Todesfall.

* Die Kennzahlen beziehen sich auf ARAG SE Deutschland sowie die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Österreich, Belgien, Kanada, Griechenland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Slowenien, Spanien, UK und den USA. Nicht eingeschlossen sind die operativen Versicherungsgesellschaften in Deutschland sowie die zum ARAG Konzern gehörenden deutschen Dienstleistungsgesellschaften.

404 Aus- und Weiterbildung

103-1/2/3 Managementansatz

Die ARAG hat den Anspruch, sich zu einem der besten Versicherer am Markt zu entwickeln. Um dies zu erreichen, setzt das Unternehmen auf kompetente, hoch engagierte und leistungsbereite Mitarbeiter. Der Berufsausbildung, Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeiter kommt daher eine zentrale Bedeutung zu. Durch bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildung sichert die ARAG die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeiter, gewährleistet die Aktualität des Wissens und steigert die Motivation der Belegschaft. Zudem verbessert sie die Bindung zwischen dem Unternehmen und Potenzialträgern. Alle Maßnahmen dienen letztendlich der Erfüllung des Markenversprechens als innovativer Qualitätsversicherer.

Die Aus- und Weiterbildung wird in den ARAG Trainingsrichtlinien geregelt. Grundsätzlich stehen allen Mitarbeitern Weiterbildungsmöglichkeiten offen. Die ARAG fördert sowohl in Deutschland als auch an den internationalen Standorten den Zugang zu Weiterbildungen durch weitreichende Zeit- und Kostenübernahmen, sowohl für interne Mitarbeiter als auch für Angestellte, die im Außendienst beschäftigt sind. Die strategische Führung der Aus- und Weiterbildung liegt im Verantwortungsbereich des Hauptabteilungsleiters Human Resources, des Leiters Personalentwicklung und der Abteilung Personalentwicklung. Die beiden Letzteren sind zusammen mit allen Führungskräften der ARAG für die operative Umsetzung zuständig. Das ARAG Vertriebstraining verantwortet die Aus- und Weiterbildung der Vermittler im Stammbetrieb, die größtenteils gemäß § 84 HGB für die ARAG tätig sind. 2017 hat die ARAG damit begonnen, die Fachschulungen für kundennahe Fachbereiche an den Standorten Düsseldorf und München zentral zu organisieren. Die Neustrukturierung wird im Frühjahr 2018 abgeschlossen.

Als Versicherungskonzern untersteht die ARAG regulatorischen Vorgaben betreffend Qualifikation der Belegschaft und der Führungskräfte. Diese ergeben sich beispielsweise aus der Solvency-II-Rahmenrichtlinie oder der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) der Europäischen Union. 2017 wurden alle 250 Führungskräfte des Top-Managements im In- und Ausland in eintägigen Seminaren zu den Veränderungen und Herausforderungen durch das neue Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und Solvency II geschult, um auf die zukünftigen Branchenanforderungen vorbereitet zu sein. 2018 folgt für alle Mitarbeiter des Konzerns ein entsprechendes E-Learning-Angebot. Für ARAG ist es außerdem zentral, gesellschaftliche und kulturelle Veränderungen, die beispielsweise durch die Digitalisierung oder Internationalisierung entstehen, bei der Weiterentwicklung des Unternehmens und der Mitarbeiterqualifikation Rechnung zu tragen. Dank einem umfassenden und vielfältigen Wissensmanagement ist die ARAG gut gerüstet, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Die Gestaltung des Aus- und Weiterbildungsprogramms orientiert sich am Bedarf des Unternehmens und der Mitarbeiter. Durch die gezielte Auswahl von Trainingsangeboten und Trainern stellt die ARAG ein qualitativ hochwertiges Angebot sicher. Bei neuen Kursen wird nach einem eingehenden Marktvergleich zwischen verschiedenen Anbietern ausgewählt. Die ARAG legt großen Wert auf die inhaltliche Nähe der Trainings zum Arbeitsalltag, denn damit wird die Wirksamkeit des Lernprozesses erhöht. Die Qualität der Aus- und Weiterbildungen wird anhand von Feedbackfragebögen in den einzelnen Seminaren und anhand von Feedbackgesprächen im Rahmen der jährlichen Mitarbeitergespräche evaluiert. Zukünftig möchte die ARAG das Angebot weiter digital vernetzen und so die Nachhaltigkeit der Weiterbildungsmaßnahmen stärker forcieren. Ebenso ist geplant, Angebote individueller auszugestalten, um näher am Bedarf des einzelnen Mitarbeiters zu sein.
Seit 2016 dokumentiert die ARAG sämtliche geplanten und umgesetzten Weiterbildungsmaßnahmen, inklusive der Kosten und des zeitlichen Umfangs. Daraus konnten wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und der zunehmend verpflichtenden Anforderungen an die Qualifikationen der Belegschaft gewonnen werden. Darauf basierend entschied die ARAG beispielsweise, dass zwei große kundennahe Fachbereiche ihre Fachschulungen künftig zentral über das Lernmanagementsystem ARAG IQ planen, organisieren und verwalten.

404-2 Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen

Die webbasierte Qualifizierungsplattform ARAG IQ bildet die Grundlage dafür, dass alle deutschen Mitarbeiter ihr Wissen und ihre Fähigkeiten auf dem neuesten Stand halten können. Neben Präsenzseminaren und Trainings gehören auch E-Learning-Kurse zum Angebot, das jährlich rund 150 Weiterbildungsmöglichkeiten umfasst. Schwerpunkte bei der Weiterbildung liegen auf Fach- und Methodenkompetenzen, Führungskompetenzen, persönlichen und sozialen Kompetenzen, versicherungs- und betriebswirtschaftlichem Wissen, Projekt- und Prozessmanagement sowie Fremdsprachen. Im Rahmen des Programms „Future Fitness“ werden Trainings zu „Führung in der Transformation“, „Kreativität und Design Thinking“ und „Agiles Projektmanagement“ angeboten. Weitere Schulungsinhalte sind die Solvency-II-Rahmenrichtlinie, das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), Risikomanagement, Revision und Compliance sowie Datenschutz und Arbeitssicherheit. Bei der Bereitstellung der Weiterbildungsangebote greift die ARAG auf einen Coachingpool mit rund 20 Trainern und diverse externe Kursanbieter zurück.
Neben dem umfassenden Aus- und Weiterbildungsangebot trägt das Talentmanagementsystem ARAG myCareer wesentlich zur Bindung qualifizierter Mitarbeiter bei. Es bietet ein vielfältiges Instrumentarium zur Personalauswahl und -entwicklung. So haben Führungskräfte beispielsweise die Möglichkeit, halbjährlich Kandidaten zur Entwicklung in Fach- und Führungsfunktionen anzumelden. Spezialisten und Führungskräfte werden über die Förderung von berufsbegleitenden Studiengängen und Master of Business Administration (MBAs) unterstützt. Darüber hinaus sorgt die ARAG durch eine bedarfsgerechte Ausbildung zum/r Kaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen für ausreichend Nachwuchs und eine gute demografische Durchmischung des Konzerns. In Düsseldorf, in

München und im Stammvertrieb werden rund 50 Auszubildende in verschiedenen Jahrgängen betreut.
Die individuelle Weiterbildung wird in den jährlichen verbindlichen Mitarbeitergesprächen thematisiert und geplant. 2017 wurden in Deutschland unternehmensweit 3.838 absolvierte Weiterbildungsmaßnahmen dokumentiert. Somit haben Mitarbeiter im ARAG Innendienst an durchschnittlich zwei Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen, was dem Niveau des Vorjahres entspricht. Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an den internationalen Standorten entsprechen im Wesentlichen den Angeboten in Deutschland. Die ARAG im Vereinigten Königreich betreibt zudem die webbasierte Kompetenzplattform „SkillCast", die es den Mitarbeitern ermöglicht, stets auf dem aktuellsten Qualifikationsstand zu sein. Das Unternehmen unterstützt die Mitarbeiter außerdem bei der Vorbereitung auf ihre Versicherungszulassung. ARAG Nordamerika setzt neben der fachlichen Weiterbildung auch auf eine umfassende Persönlichkeitsentwicklung. Die Geschäftsleitung ist überzeugt, damit das Selbstvertrauen und Engagement der Mitarbeiter zu steigern, was langfristig die Resilienz erhöht.

404-3	Leistungsbeurteilung und Karriereplanung

Die ARAG schreibt jährlich verpflichtende Mitarbeitergespräche vor. Die Kontrolle durch die Personalabteilung ergab für das Jahr 2017 eine Durchführungsquote von 93,5 Prozent.

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

Die ARAG erachtet Fairness und Offenheit gegenüber einer vielfältigen Belegschaft und Gesellschaft als Selbstverständlichkeit. Als international aktiver Versicherer hängt der Unternehmenserfolg auch von einer guten Zusammenarbeit über Länder und Kulturen hinweg ab. Die Erfahrung zeigt, dass diverse Teams kreative Ideen hervorbringen und damit den langfristigen Erfolg des Unternehmens fördern.
Der familienfreundliche und inklusive Ansatz der ARAG wirkt sich auch positiv auf die Wahrnehmung von Kunden sowie von Mitarbeitern aus. Dies erhöht die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber, eröffnet Möglichkeiten der Zusammenarbeit und begünstigt den Zugang zu diversen Kundengruppen. Überdies minimiert die ARAG damit Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten.
Vielfalt und Chancengerechtigkeit sind in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten verankert. Die ARAG verfolgt das Ziel, allen Mitarbeitern die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung zu bieten – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Die operativen Strategien der Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation definieren Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit. Dazu gehören beispielsweise flexible Arbeitszeitmodelle, Home- und Telearbeit sowie die Möglichkeit, Führungspositionen in Teilzeit zu

besetzen. Damit sollen den Mitarbeitern in allen Lebensphasen geeignete Formen der Arbeitsgestaltung ermöglicht werden. Mit dem Schwerbehindertenbeauftragten und dem Mobbingbeauftragten verfügt die ARAG zudem über spezifische Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeiter können sich bei Bedarf an diese beiden Stellen und den Betriebsrat wenden.

Um die Chancengleichheit für Frauen und Männer zu fördern, wurde im Rahmen des Gender-Diversity-Projekts ein Handlungskatalog mit 20 Punkten erarbeitet. Davon wurden bis Ende 2017 rund drei Viertel umgesetzt. Zu den Maßnahmen zählen unter anderem die kindergerecht ausgestatteten „Mit-Kind-Büros", das Lebenslagencoaching sowie Beratungsangebote zu Themen, wie Kinderbetreuung oder Pflege von Angehörigen. 2017 führte die Gemeinnützige Hertie-Stiftung berufundfamilie gGmbH einen Audit der Personalpolitik der ARAG hinsichtlich Familienfreundlichkeit und Lebensphasenorientierung durch. Nach umfangreichen Evaluierungsarbeiten wurden neue Ziele und Maßnahmen vereinbart, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie weiter auszubauen. Damit ging die Rezertifizierung durch die berufundfamilie gGmbH einher. In Spanien wird 2018 die Erneuerung des „Plan de Igualdad de Oportunidades" (Chancengleichheitsplan) angestrebt, der 2009 zusammen mit dem Betriebsrat erarbeitet wurde, um die Chancengleichheit weiter zu fördern. Dies, obwohl bereits mehr als die Hälfte des Exekutivkomitees und 57 Prozent der Führungspositionen mit Frauen besetzt sind.

Getreu dem Leitsatz „Einheit trotz Vielfalt" zählt neben der Chancengleichheit für Frauen und Männer auch die Internationalität zu den Stärken der ARAG. Das Unternehmen ist stolz darauf, Menschen aus unterschiedlichen Nationen zu vereinen. Im Konzern ist inhaltliche und persönliche Individualität möglich und wird als Mehrwert für das Unternehmen eingefordert. Internationale Managementseminare zum VAG und zur Solvency-II-Rahmenrichtlinie, an denen 2017 das gesamte deutsche und internationale Top-Management teilnahm, sowie weitere Qualifizierungsprogramme fördern die Vielfalt aktiv.

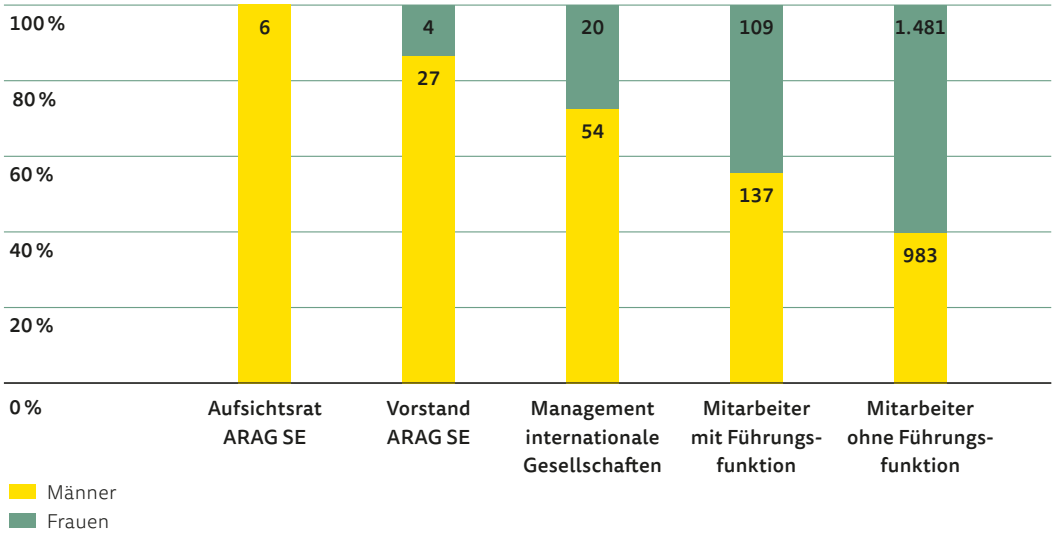
Die ergriffenen Maßnahmen werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt, beispielsweise durch die jährliche Zertifizierung zu Beruf und Familie oder die Teilnahme am Corporate Health Award. Zudem werden jährliche Genderstatistiken erhoben. Die Weiterbildungsmaßnahmen werden im Rahmen des Controllings bezüglich sozialdemografischer Daten, wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe, überprüft.

Über die letzten Jahre ist der Frauenanteil auf den obersten beiden Führungsebenen gestiegen, es ist jedoch noch kein Gleichgewicht erreicht. Durch entsprechende Maßnahmen, wie die gezielte Förderung von Frauen, die weitere Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort sowie verbesserte Kinderbetreuungsangebote, werden bestehende Hürden sukzessive abgebaut. Herausforderungen liegen auch darin, im Management mehr Akzeptanz für Konzepte zu schaffen, die für die Mitarbeiter einen Mehrwert schaffen, aber zu erhöhten organisatorischen Anforderungen führen. Dies gilt zum Beispiel für Führung in Teilzeit und Home-Office.

405-1 Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft*

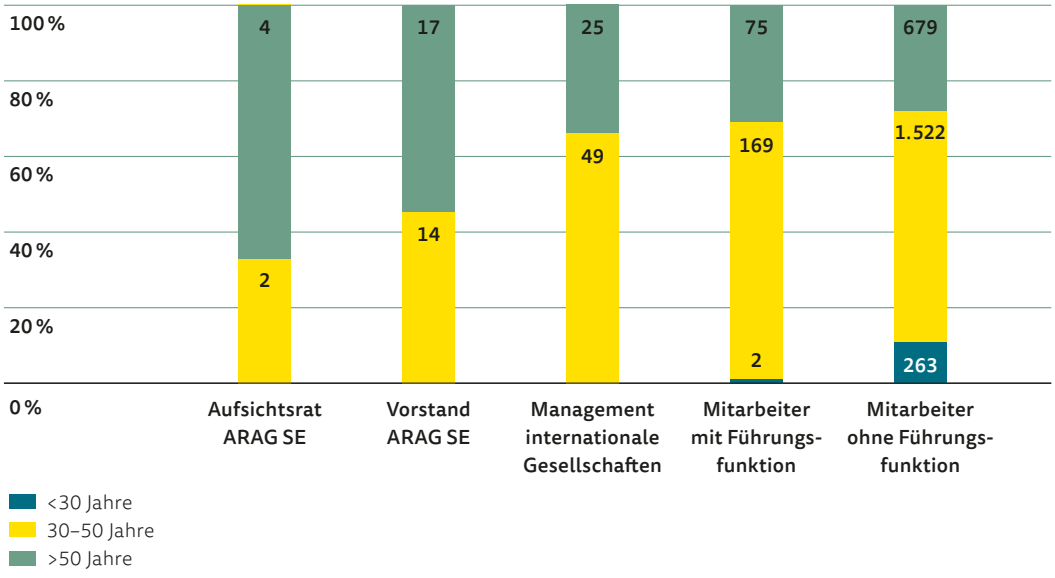
Aufsichtsgremien und Belegschaft 2017 nach Geschlecht

(in Prozent und absoluten Zahlen)



Aufsichtsgremien und Belegschaft 2017 nach Altersgruppen

(in Prozent und absoluten Zahlen)



* Die Kennzahlen beziehen sich auf ARAG SE Deutschland sowie die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Österreich, Belgien, Kanada, Griechenland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Slowenien, Spanien, UK und den USA. Nicht eingeschlossen sind die operativen Versicherungsgesellschaften in Deutschland sowie die zum ARAG Konzern gehörenden deutschen Dienstleistungsgesellschaften.

415	**Politisches Engagement**
103-1/2/3	Managementansatz

Die Geschäftstätigkeit der ARAG wird maßgeblich von politischen und regulatorischen Entwicklungen beeinflusst. Diese haben direkte Auswirkungen auf die Risikostruktur sowie die Kapitalausstattung des Konzerns und können Produktgestaltung, Vermarktung und Vertrieb prägen. 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. Ziel des Austauschs ist die Identifikation von beidseits relevanten Themen, um unterschiedliche Sichtweisen erkennen und frühzeitig klären zu können. Daher legt das Unternehmen großen Wert auf eine offene und proaktive Informationspolitik.
Die internationalen Gesellschaften sind üblicherweise Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder. ARAG in Österreich steht zudem regelmäßig in Kontakt mit der Wirtschaftskammer und nimmt einmal pro Jahr an der Diskussion des Wirtschaftsberichts der Bundesregierung teil. ARAG Nordamerika setzt sich sowohl auf Bundes- als auch auf Bundesstaatenebene für günstige Rahmenbedingungen für die Rechtsschutzbranche ein. Das Unternehmen unterhält Beziehungen zu staatlichen Behörden, insbesondere am Hauptsitz in Iowa, und Lobbyisten, die Meinungen zu vorgeschlagenen Gesetzesvorlagen und Änderungen in der bundesstaatlichen Gesetzgebung einholen.

415-1	Zuwendungen an die Politik

Der ARAG Konzern ist im Rahmen seiner Möglichkeiten politisch engagiert und setzt sich für die Unterstützung und Förderung der demokratischen Strukturen in Deutschland ein. 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 105 T€.
Die internationalen Tochterunternehmen leisteten 2017 keine Zuwendungen an die Politik. In den USA sind solche Zuwendungen von Unternehmen gemäß Bundesrecht verboten.

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- und Krankenversicherungsgeschäft an. Dabei legt die ARAG Wert auf ein bedarfsgerechtes Produktportfolio und hervorragende Betreuung, damit Kunden und Verbraucher den höchstmöglichen Nutzen erzielen. Deshalb fokussiert die ARAG auf innovative, hochwertige und faire Produkte.

Bei der Produktgestaltung achtet ARAG stark auf Modularität und Flexibilität, um den individuellen Kundenbedürfnissen, die sich immer schneller ändern, gerecht zu werden. Über 90 Prozent der Produkte werden deshalb in den drei Varianten Basis, Komfort und Premium angeboten. Kunden können zudem eine von bis zu sieben Selbstbeteiligungsstufen wählen und so das Preis-Leistungs-Verhältnis weitgehend mitbestimmen. Damit Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schadenservice und dem Kundenservice in die Entwicklung und Optimierung von Versicherungslösungen einfließen, tauscht sich das Produktmanagement regelmäßig mit den Mitarbeitern aus, die täglich mit den Kunden in Kontakt stehen.

Die ARAG hat ihr Versicherungsportfolio im Geschäftsjahr 2017 zielgerichtet modernisiert. Eine besondere Innovation stellte die Einführung des ARAG Verkehrs-Rechtsschutz Sofort dar. Erstmalig im deutschen Versicherungsmarkt kann damit eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen werden, wenn der Schaden bereits eingetreten ist. Die positive Resonanz der Kunden hat die ARAG veranlasst, Anfang 2018 erneut ein Produkt mit rückwirkender Deckung auf den Markt zu bringen. Der ARAG Miet-Rechtsschutz Sofort hilft beispielsweise bei einer Streitigkeit zur Nebenkostenabrechnung, Mieterhöhung oder bei einer strittigen Reparatur oder unterstützt den Mieter bei einer Eigenbedarfskündigung. Eine weitere Neuerung ist das Premium-Bündelprodukt Recht&Heim der ARAG Allgemeine, das um eine leistungsstarke und preislich attraktivere Komfortlinie ergänzt wurde.

Auch international antizipiert ARAG Veränderungen in den Kundenbedürfnissen frühzeitig und entwickelt entsprechend innovative Lösungen. Die ARAG in Belgien trieb 2017 die Entwicklung einer neuen „Lebenszyklus-Versicherung" für Privatkunden voran, deren Ziel es ist, in jeder Lebensphase den optimalen Rechtsschutz zu bieten. Das Produkt soll insbesondere die Bedürfnisse junger Erwachsener sowie von Personen über 65 Jahre besser abdecken.

Eine besondere Herausforderung für die zukünftige Produktentwicklung ergibt sich durch die fortschreitende Digitalisierung. Die ARAG richtet schon jetzt ein besonderes Augenmerk auf das Thema und bietet den Kunden umfassende Unterstützung sowie Versicherungsschutz für das Surfen im Netz. 2017 wurde beispielsweise ARAG Business Aktiv, das umfassende Absicherungsangebot für Selbstständige und Gewerbebetriebe der ARAG Allgemeine erweitert. Besondere Neuerungen sind die Zusatzbausteine CyberSchutz und CyberSchutz Plus und das Produkt ARAG Business Assistance. Der neue CyberSchutz wurde speziell für kleinere und mittlere Unternehmen entwickelt, um diesen bei Risiken, Problemen oder Sicherheitslücken im Internet, beim E-Mail-Verkehr, Onlinebanking oder im

Onlineshop zur Seite zu stehen. Der CyberSchutz und CyberSchutz Plus für kleinere und mittlere Unternehmen wurde von der Interlloyd Versicherungs-AG eingeführt. Da sich das Spannungsverhältnis zwischen dem Schutz des Privatlebens und Meinungsfreiheit nicht zuletzt durch die sozialen Medien immer stärker akzentuiert, bedarf es auch in diesem Bereich innovativer Lösungen. In Norwegen spezialisierte sich das ARAG Tochterunternehmen HELP Forsikring deshalb auf Rechtsschutz im Zusammenhang mit Belästigungen in den sozialen Medien und den Schutz vor Identitätsdiebstahl.
Durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings lässt die ARAG die Angebote regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen werden dabei immer wieder ausgezeichnete Qualität bescheinigt. Für das Geschäftsjahr sind dies auszugsweise:

Deutschland:
- Gesamtsieg „Innovativste Marke des Jahres 2017" (Plus X Award)
- Testsieger der „DtGV Studie Rechtsschutzversicherungen 07/2017"
- Fairster Rechtsschutzversicherer „Focus Money", Ausgabe 37/2017
- Note „sehr gut (1,0)" für die ARAG Privathaftpflicht Premium sowie „sehr gut (1,4)" für die ARAG Privathaftpflicht Komfort (Stiftung Warentest – Finanztest, Ausgabe 10/2017)
- Note „sehr gut" für den ARAG Aktiv-Rechtsschutz, Tarifvarianten Komfort und Premium, Note „gut (2,1)" für die Tarifvariante Basis (TÜV Saarland, 01/2018)
- Note „sehr gut" für die ARAG Aktiv-Rechtsschutz für Selbständige Komfort und Premium sowie Note „gut" für die Tarifvariante Basis (TÜV Saarland, 01/2017)

International:
- Österreich: zweiter Platz beim AAA Award – Rechtsschutz für Unternehmen (ÖVM, wissma) sowie zweiter Platz im Ranking „Bester Spezialversicherer in Österreich" (Der Börsianer)
- Italien: Preis für „Rechtsschutz und Digitale Innovation im Dienst der Kunden und Intermediäre" (Italy Protection Forum Awards 2017)
- Spanien: bester Rechtsschutz- und Reiseversicherer (ADECOSE Barometer)
- UK: Rechtsschutzversicherer des Jahres sowie Managing General Agent des Jahres (Underwriting Service Awards)

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2017 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

Die ARAG legt großen Wert auf die Verständlichkeit von Produkt- und Kundeninformationen. Auf dem deutschen Versicherungsmarkt ist die ARAG gemäß einer unabhängigen Studie aus dem Jahr 2013 führend. Die Studie untersuchte die Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen von 21 namhaften deutschen Versicherern anhand des sogenannten Hohenheimer Verständlichkeitsindexes. Obwohl die ARAG damals den ersten Platz belegte, zeigte die Studie auch, dass Verbesserungspotenzial besteht. Seither wird beispielsweise darauf geachtet, die Verständlichkeit von notwendigen juristischen

Formulierungen mit möglichst vielen Beispielen zu erleichtern. Außerdem werden Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen von einer Software nach den Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindexes automatisch geprüft.
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

Die ARAG erachtet es als selbstverständlich, dass die angebotenen Produkte und Dienstleistungen alle anwendbaren internationalen und nationalen Gesetze und Vorschriften einhalten und dass deren Vermarktung höchsten ethischen Standards genügt. Zu den wichtigsten regulatorischen Vorgaben gehören das Versicherungsvertragsgesetz (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), die EU-Richtlinie über Versicherungsvertrieb sowie die Richtlinien der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

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

Neben den vielfältigen Rechtsschutzangeboten, die einen inhärent sozialen Nutzen haben, bietet die ARAG speziell zugeschnittene Produkte für Sportvereine und -verbände sowie für Förder- und Karnevalsverbände an. Die Produkte decken die Bereiche Rechtsschutz, Haftpflicht, Unfall, Kfz, Krankheit, Vermögensschaden, Umweltschaden und Reisegepäck ab. Seit 2016 gibt es zudem die Möglichkeit, einen Sport-Vereinsschutz abzuschließen. Aus langjähriger Erfahrung als Europas größter Sportversicherer weiß die ARAG, dass jeder Verein einzigartig ist. Daher gestaltet sie den Versicherungsschutz flexibel und schneidet ihn exakt auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zu. Dies gilt nicht nur für den Sport-Vereinsschutz, sondern auch für viele weitere Spezialversicherungen, die beispielsweise für die Absicherung von Veranstaltungen sowie die Haltung von Pferden, Sportwaffen oder Booten abgeschlossen werden können.
2017 belief sich der Umsatz im Geschäftsbereich Sport (national und international) auf rund 40.000 T€, was 26 Prozent des Gesamtumsatzes der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG aus dem selbst abgeschlossenen Geschäft entspricht.
Die ARAG im Vereinigten Königreich bietet Unternehmen das Produkt „Health & Medical Information“ an, mit dem deren Mitarbeiter Zugang zu einer kostenlosen Telefonberatung bei Fragen zur Gesundheit haben. Die Beratung hilft den Angestellten beispielsweise, besser mit Stress umzugehen. ARAG Nordamerika verzichtet in den USA bei Militärangehörigen im Dienst freiwillig auf deren Prämienbeiträge.

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

Für die ARAG ist das Vertrauen der Kunden die Basis des Erfolgs. Sie ist darauf angewiesen, dass Interessenten und Kunden die für das Versicherungsgeschäft notwendigen Daten zur Verfügung stellen. Wenn sie darauf vertrauen, dass ihre Daten vertraulich und gesetzeskonform behandelt werden, sind sie in der Regel bereit dazu. Ein tadelloser Ruf im Bereich des Datenschutzes ist deshalb für die ARAG zentral für den Geschäftserfolg. Die zunehmende Digitalisierung rückt den Datenschutz weiter ins Zentrum. ARAG legt größten Wert auf die Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben, um das Vertrauen von Kunden und Interessenten zu erhalten und Reputationsschäden zu vermeiden.

Das umfassende Datenschutzmanagement basiert auf einem gut abgestimmten Regelwerk, bestehend aus der ARAG Informationssicherheitsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, dem Datenschutzkonzept sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese werden regelmäßig aktualisiert und sind für alle Mitarbeiter im Intranet einsehbar. Darüber hinaus verstärken organisatorische und technische Maßnahmen den Datenschutz. Die ARAG hat sich zur Einhaltung der mit den deutschen Datenschutzbehörden abgestimmten „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (CoC)“ verpflichtet. Die Verhaltensregeln schreiben vor, Maßnahmen zur Förderung des Datenschutzes umzusetzen, die über das gesetzliche Minimum hinausgehen. 2017 bereiteten sich alle europäischen ARAG Gesellschaften auf die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung vor, die bis Ende Mai 2018 vorgesehen ist.

Die Ausgestaltung und Kontrolle des Datenschutzes liegen im Verantwortungsbereich des betrieblichen Datenschutzbeauftragten, des IT-Security-Beauftragten und der Konzernrevision. Im digitalen Zeitalter ist Datenschutz jedoch eine Querschnittsaufgabe, weshalb alle Fachabteilungen für die Einhaltung der Datenschutzanforderungen verantwortlich sind. Sie werden dabei vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten im Rahmen der gesetzlich festgeschriebenen Hinwirkungspflicht unterstützt. Der Datenschutzbeauftragte bietet Schulungen an, um die datenschutzrechtliche Qualifizierung der Mitarbeiter zu erhöhen und damit das Schutzniveau zu verbessern. Darüber hinaus trifft die ARAG Sensibilisierungsmaßnahmen und informiert über die internen Kommunikationskanäle laufend über Neuerungen.

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte kontrolliert mittels Audits der Verfahren und Datenverarbeitungsprozesse die vorgabengetreue Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme. Eingehende Datenschutzbeschwerden werden laufend überwacht und erlauben Rückschlüsse auf die Einhaltung des Datenschutzes im Geschäftsalltag. Wird eine Verletzung des Datenschutzes vermutet, kann zunächst bei der handelnden Fachabteilung Beschwerde eingereicht werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu wenden und bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde vorstellig zu werden. Für die ARAG besteht eine gesetzliche Informationspflicht bei unrechtmäßiger Datenübermittlung oder anderweitiger unrechtmäßiger Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten.

418-1	Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen

2017 wurden vier 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. 2017 wurden keine begründeten Beschwerden von Datenschutzaufsichtsbehörden registriert.

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

Die Einhaltung sämtlicher gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften ist für die ARAG als Rechtsschutzversicherer 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.

Die ARAG verfügt über zahlreiche Richtlinien und Prozesse, um Compliance-Risiken zu minimieren und Reputationsschäden sowie ordnungs- und strafrechtliche Sanktionen zu vermeiden. Insbesondere das Compliance-Handbuch und der Code of Compliance dienen der Information über geltende externe und interne Vorschriften. Zentrale und dezentrale Compliance-Funktionen stellen laufend sicher, dass die ARAG in Übereinstimmung mit den geltenden regulatorischen Vorgaben handelt. Compliance-Themen sind zudem Gegenstand regelmäßiger Schulungen. Führungskräfte werden nach dem „Train the Trainer"-Konzept ausgebildet und sind verpflichtet, die Kursinhalte an ihre Mitarbeiter weiterzuvermitteln.

Die ARAG führt jährlich eine Compliance-Risikoanalyse durch und erstellt darauf aufbauend einen Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Über den Umsetzungsfortschritt wird im Compliance-Bericht gegenüber dem Vorstand Rechenschaft abgelegt. Der Bericht nimmt unter anderem auch auf die Auswertungen des Beschwerdemanagementsystems Bezug. Das Beschwerdeaufkommen sowie die Anzahl festgestellter Compliance-Verstöße dienen als Indikator für den Erfolg der Compliance-Bestrebungen. Beschwerden können anonym an die eigens eingerichtete Whistle-Blowing-Stelle gerichtet werden. Weitere Beschwerdemöglichkeiten bestehen bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens.
Alle deutschen ARAG Konzerngesellschaften sind dem aktuellen Verhaltenskodex des GDV für Vertrieb und Versicherungsprodukte beigetreten. Der GDV-Verhaltenskodex schreibt eine verbindliche zweijährige Prüfung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer vor. 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. In der Prüfung 2017 wurden keine Abweichungen zum Kodex festgestellt. Die als Prüfungsgrundlage geltende Beschreibung des Compliance-Management-Systems und der positive Prüfungsbericht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC wurde auf der GDV-Webseite veröffentlicht. In anderen europäischen Ländern existiert kein vergleichbarer Verhaltenskodex. Die Umsetzung der europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) 2018 wird jedoch zu einer gewissen Harmonisierung führen.
Im Zuge der rechtlichen Anpassungen im Bereich Geldwäscheprävention stand 2017 erneut die Erörterung der Sicherheitsbedürfnisse und der wirtschaftlichen Möglichkeiten der Kunden im Fokus. Die ARAG konnte mit dem „Roten Faden" auf eine solide und stetig weiterentwickelte Beratungsleitlinie zurückgreifen. Daneben beanspruchten auch die Vorbereitungs- und Umsetzungsanstrengungen im Zusammenhang mit der europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (GDPR) wesentliche Ressourcen. Für die Zukunft strebt die ARAG eine weitere Verbesserung der Konsistenz und gleichmäßigen Handhabung des internen Regelwerks an.

419-1 Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften

Auch 2017 gab es keine Strafen oder Bußgelder aufgrund von Verstößen. Im Zusammenhang mit der Regulierungspraxis im sogenannten „VW-Abgasskandal" wurden 2017 von einer einzelnen Kanzlei mehrere Strafanzeigen gegen Organe und Mitarbeiter der ARAG SE sowie gegen einen prozessvertretenden Rechtsanwalt eingereicht. Die zuständige Staatsanwaltschaft hat entschieden, keine Ermittlungen einzuleiten. Das Verfahren wurde eingestellt.

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

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung (zum Beispiel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Impressum

Gesamtverantwortung	ARAG Konzernkommunikation / Marketing
Redaktion Imageteil	S. 20 – 41 Karin Vogelsberg, Dresden
Redaktion und Beratung GRI Bericht	Sustainserv GmbH, Zürich und Boston
Gestaltung und Realisierung	Kammann Rossi GmbH, Köln
Fotografie	Titel Judith Wagner, Düsseldorf S. 4, 12, 14 – 19 Tomas Rodriguez, Köln S. 7 – 9 Getty Images
Druck	Druckpartner, Essen

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