

ARAG HOLDING SE

# Nachhaltigkeitsbericht 2023



## Zugang zum Recht für alle



Die Vereinten Nationen haben 17 Sustainable Development Goals (SDGs) für eine nachhaltige Zukunft als Teil der Agenda 2030 festgelegt. SDG 16 entspricht der Gründungsidee der ARAG und ist der Schlüssel für den gerechten Zugang zum Recht. Wir gestalten die nachhaltige Transformation durch unseren täglichen Einsatz für unsere Kunden.



Liebe Leserin, lieber Leser,

„Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“ – dies ist das sechzehnte von siebzehn Zielen für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals/SDGs) der Vereinten Nationen.

Für die ARAG hat das SDG 16 eine besondere Bedeutung, fordert es doch den gleichberechtigten Zugang zur Justiz für alle Menschen. Und exakt mit diesem Anspruch gründete mein Großvater Heinrich Faßbender die ARAG. Mit der Rechtsschutzversicherung wollte er dazu beitragen, Chancengerechtigkeit vor dem Gesetz herzustellen. Jeder Bürger sollte sein Recht durchsetzen können, unabhängig von seiner finanziellen Lage. Das war im Jahr 1935 – mithin 80 Jahre vor der Verabschiedung der Sustainable Development Goals.

Damit war Heinrich Faßbender seiner Zeit voraus. Er engagierte sich für Themen, die bis heute nichts an Aktualität verloren haben und um die vielerorts immer noch gerungen wird: Gerechtigkeit, Fairness und Chancengleichheit.

Für diese Ziele setzt sich die ARAG jeden Tag ein. Rechtsschutzprodukte sind nach wie vor der Kern unserer Arbeit. Sie sichern unsere Kunden in jeder Lebenslage ab und helfen ihnen dabei, ihre Pläne zu verwirklichen.

Aus diesem Kerngeschäft ist ein starkes Unternehmen gewachsen. Es wurzelt in den ARAG Essentials – in der Gründungsidee, dem Selbstverständnis, dem Anspruch und den Unternehmenswerten.

Der ARAG Konzern entwickelt sich ständig weiter, damit die Gründungsidee „Recht für alle“ lebt und wächst.

So stellt unser Zukunftsprogramm „ARAG 5 to 30“ mit dem Handlungsfeld „Driving Purpose“ die große gesellschaftliche Relevanz der Rechtsschutzversicherung in den Mittelpunkt. Was das konkret bedeutet, zeigen wir zum Beispiel mit dem ARAG DAY, einem jährlichen Aktionstag mit kostenlosen Rechtsberatungen insbesondere für Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Mit dem ARAG DAY setzen wir an allen Standorten weltweit eins zu eins die Gründungsidee meines Großvaters um.

Besonders wertvoll für den niedrighschwelligen Zugang zum Recht ist aus unserer Sicht die Mediation. Sie ist Teil aller unserer Rechtsschutzprodukte. Dieses freiwillige, außergerichtliche Verfahren ist oft der fairste und effektivste Weg, um Konflikte aus der Welt zu schaffen. Unsere Kunden schätzen dieses auf Kompromisse ausgerichtete Verfahren sehr.

Diese Beispiele zeigen: Es gibt nicht den einen Königsweg zu Recht und Gerechtigkeit. Um ihren Beitrag zu einer gerechteren Welt zu leisten, wird die ARAG auch künftig zeitgemäße Angebote entwickeln, die wirklich allen den Zugang zum Recht ermöglichen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre. Ihr

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

# Inhalt

|   |            |
|---|------------|
| <b>Mediation hat bei der ARAG einen hohen Stellenwert –<br/>Interview mit Isabel Flaskamp</b> | <b>4</b>   |
| <b>Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht</b>                                | <b>8</b>   |
| Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers   | 44         |
| <b>Bericht nach den GRI-Standards</b>   | <b>48</b>  |
| GRI-Index   | 114        |
| <b>Informationen und Impressum</b>  | <b>119</b> |

# „MEDIATION HAT BEI DER ARAG EINEN HOHEN STELLENWERT!“

## INTERVIEW

*Seit fast 90 Jahren setzt sich die ARAG dafür ein, Menschen den Zugang zum Recht zu erleichtern. Mit der Gründung des Abteilungsreferats „Access to Justice“ im April 2023 wird das Engagement in diesem Bereich verstärkt. Ein Interview mit Isabel Flaskamp, der Abteilungsreferentin des Referats, gibt Einblicke.*



KATHRIN KÖHLER



GIULIO COSCIA

**Die Gründungsidee Heinrich Faßbenders leitet das Familienunternehmen ARAG seit fast 90 Jahren. Warum ist der Zugang zum Recht heute wichtiger denn je?**

**ISABEL FLASKAMP** Aktuell befinden wir uns in unsicheren Zeiten, auf die Pandemie folgte der Krieg von Russland gegen die Ukraine, und auch im Nahen Osten sehen wir eine erneute Destabilisierung der Region. Hinzu kommen aufgrund dieser Entwicklungen auch wirtschaftlich schwierige Zeiten, stark spürbar durch die Inflation. Die Menschen haben in solchen Zeiten ein besonderes Schutzbedürfnis, und daher haben die ARAG Rechtsschutzprodukte aktuell eine enorme Relevanz. Es geht um die Absicherung des Lebensstandards und dabei konkret um die Themen Arbeit, Wohnen und Gesundheit. Hier liefern wir, und

unsere Kunden können sich auf unsere Produkte und Services in diesen Zeiten verlassen. Die Gründungsidee, Menschen den Zugang zum Recht zu ermöglichen, ist seit 90 Jahren nicht nur das oberste Ziel für uns, sondern der unternehmerische Auftrag. Das Kunden in Krisenzeiten mehr Unterstützung von unserer Seite brauchen, bringt natürlich viel Arbeit mit sich, aber wir können auch beweisen, welche große gesellschaftliche Relevanz unsere Arbeit hat.

**Im April 2023 hat die ARAG das Abteilungsreferat Access to Justice neu geschaffen. Was gab dazu den Anstoß?**

**ISABEL FLASKAMP** Im Rahmen der Erarbeitung der neuen Konzernstrategie ARAG 5-30 hat der Vorstand einen Fokus auf die enorme Bedeutung der Gründungsidee der ARAG gelenkt. Die ARAG verfolgt seit

fast 90 Jahren diese Idee. Das zeigt sich auch in der ARAG Nachhaltigkeitsstrategie. Der Vorstand wollte der Gründungsidee eine noch größere Bedeutung beimessen und hat daher entschieden, dass ein Abteilungsreferat intern sowie extern noch mehr bewegen kann. Außerdem können wir stärker den wichtigen Baustein „Social“ in den ESG-Vorgaben unterstützen, das ist der ARAG als Familienunternehmen besonders wichtig.

**Nehmen Sie uns einmal mit in Ihren Arbeitsalltag: Welche Themen stehen auf Ihrer Agenda?**

**ISABEL FLASKAMP** Aktuell verfolgen wir viele spannende Themen. Der ARAG DAY 2024 wird national wie international vorbereitet. 2023 fand der ARAG DAY erstmals statt, und wir können wirklich zufrieden sein, wie viel wir bewegen konnten. Gleich-



zeitig haben wir auch Erfahrung gesammelt, die wir künftig anwenden wollen, um den ARAG DAY noch größer zu machen. Wir versuchen aber, noch weiter zu gehen in unserem sozialen Engagement, und untersuchen verschiedene langfristige Kooperation für einen niederschweligen Zugang zum Recht. Gleichzeitig arbeiten wir mit sehr vielen Abteilungen zusammen, um gemeinsame Projekte zu realisieren. Beispielsweise erarbeiten wir zusammen mit Human Resources ein Mitarbeitendenprojekt. Darüber hinaus stehen wir im engen Austausch mit unseren ARAG Inhouse-Mediatoren und wollen auch hier versuchen, den Zugang zum Recht für Menschen zu ermöglichen, die sich in Not-situationen befinden oder nicht über ausreichende Mittel verfügen, ihr Problem zu lösen. Die aktuellen Bewegungen in der Rechtsprechung verfolgen wir parallel ebenfalls. Sollte sich etwas verändern, was wir

nutzen können, um den Zugang zum Recht weiter voranzutreiben, werden wir uns sofort dafür einsetzen. Ich bin sehr gespannt auf die Entwicklungen zum Fremdbesitzverbot von Kanzleien. Sollten wir uns endlich Europa annähern und den Rechtsmarkt in Deutschland liberalisieren, haben wir als ARAG viel bessere Möglichkeiten, Menschen zu helfen, einen Zugang zum Recht zu erhalten.

#### **Welche Rolle spielt die Meditation als Alternative zu den klassischen ARAG Versicherungsleistungen?**

**ISABEL FLASKAMP** Die Mediation gewinnt als Alternative zu den klassischen Versicherungsleistungen immer mehr an Bedeutung, und das hat die ARAG frühzeitig erkannt und bereits seit 2009 daran gearbeitet, die Mediation auszubauen. Durch diese



#### **Isabel Flaskamp**

Isabel Flaskamp wurde am 24. Februar 1994 in Köln geboren. Sie absolvierte ihr Bachelor- und Masterstudium in General Management an der Cologne Business School mit Schwerpunkten in Marketing und Finance. Ihre Karriere bei der ARAG begann sie im Jahr 2021 als Vorstandsassistentin im Ressort Human Resources/Group Internal Audit. Im April 2023 übernahm sie die Position der Abteilungsreferentin des neu geschaffenen Referats „Access to Justice“.

---

## „Ein großer Vorteil der Mediation ist der niederschwellige und nachhaltige Zugang zum Recht. Gleichzeitig haben Mediationen sehr hohe Erfolgsquoten.“

---

Isabel Flaskamp | Abteilungsreferentin „Access to Justice“

---

langjährige Expertise stehen wir heute im Markt sehr gut da. Ein großer Vorteil der Mediation ist der niederschwellige und nachhaltige Zugang zum Recht. 2023 erzielte die ARAG insgesamt eine Erledigungsquote von 75 Prozent bei allen Mediationen durch unsere Dienstleister, während unsere Inhouse-Mediatoren sogar auf 84 Prozent kamen. Persönlich schätze ich die Mediation als Alternative jedoch aufgrund zweier Aspekte: Zum einen findet sich häufig eine schnellere Lösung des Konfliktes als bei einer gerichtlichen Einigung. Zum anderen bietet die Mediation eine ideale Möglichkeit, Konflikte zu beseitigen, ohne beispielsweise das Nachbarschaftsverhältnis vollkommen zu zerstören. Denn häufig entstehen Konflikte durch mangelnden Austausch und Kommunikation, da hilft gegenseitiges Zuhören viel besser als eine neutrale, rein objektive Gerichtsentscheidung nach Paragraph X. Gerade das motiviert mich, unsere Inhouse-Mediatoren zu unterstützen, weiter zu wachsen und noch mehr Menschen, sowohl Kunden als auch sozial Benachteiligten, zu helfen. Für unsere Kunden sind Mediationsangebote eine gute Wahlmöglichkeit mit einem hohen Mehrwert.

**Mediation ist ein Paradebeispiel für die konzernweite Zusammenarbeit, Nutzung von Synergien und Best Practices. Wie lässt sich dies beim Thema Access to Justice aus Ihrer Sicht generell noch weiter intensivieren?**

**ISABEL FLASKAMP** Die Mediation hat bei der ARAG einen hohen Stellenwert und wird immer weiter ausgebaut. Auch international versuchen wir, eine Community aufzubauen. Dort können Erfahrungen ausgetauscht und Erlebnisse geteilt werden, und ich bin der festen Überzeugung, dass uns Austausch immer weiterbringt. In Deutschland schauen wir uns gerade gemeinsam an, welche Möglichkeiten es gibt, die Mediation noch mehr Menschen zugänglich zu machen. Die Frage ist immer: Was bedeutet Zugang zum Recht genau? Ist es wirklich das reine „Recht bekommen“ vor Gericht, oder sind es nicht auch Problemlösungen auf anderen Ebenen? Das ist für mich immer eine Kernfrage, wenn es um den Zugang zum Recht geht. Die Zusammenarbeit mit den Mediatorinnen und Mediatoren macht dabei wirklich Spaß, und mich begeistert es sehr, eine Abteilung zu leiten, die eine

Schnittstelle zwischen so vielen Abteilungen ist.

**Sie haben eine Zeit lang bei der ARAG Verona Einblicke in den internationalen Zugang zum Recht gewonnen. Was haben Sie von dort mitgenommen?**

**ISABEL FLASKAMP** Für mich war es spannend zu sehen, wie die ARAG international arbeitet. In Italien verfolgen wir einen anderen Ansatz als in Deutschland. Dort sind wir hauptsächlich als Rückversicherer unterwegs. Das liegt zum einen an der strategischen Ausrichtung und zum anderen auch an den anderen Bedürfnissen. Als ich 2019 vor Ort war, habe ich erlebt, dass beispielsweise der Vertrieb über das Internet in Italien noch keinen so großen Stellenwert hat wie in Deutschland. Da erkenne ich auch gleichzeitig ein großes Potenzial für uns als international agierenden Konzern, denn durch intensiven Austausch unserer Erfahrungen können wir voneinander lernen und profitieren. Das ermöglicht es uns, in gewissen Bereichen als First Mover am Markt aufzutreten und unsere Stärke unter Beweis zu stellen. Daher empfinde ich den internationalen Austausch als sehr wertvoll.

**Die Gründungsidee der ARAG ist ihr einzigartiger Purpose. Wie zählt sie auf das Sustainable Development Goal 16/16.3. (SDG) der Vereinten Nationen ein?**

**ISABEL FLASKAMP** SDG 16 betrachtet Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen, besonders spannend wird es beim Unterziel SDG 16.3, das besagt: „die Rechtsstaatlichkeit auf nationaler und internationaler Ebene

fördern und den gleichberechtigten Zugang aller zur Justiz gewährleisten“. Genau das verfolgt die ARAG seit fast 90 Jahren. Neben diesem Ziel erfüllt die Gründungsidee der ARAG aber auch weitere Ziele der SDG, beispielsweise SDG 5, die Geschlechtergleichstellung, und SDG 10, die Reduzierung von Ungleichheiten. Das sagt schon der Gründer Heinrich Faßbender: „Jeder soll einen Zugang zum Recht haben unabhängig von seiner (finanziellen) Situation.“ Die ARAG wurde mit visionärer Weitsicht gegründet, und Heinrich Faßbender hat damals schon verstanden, worauf es in der Gesellschaft ankommt. Ich denke, wir alle können stolz sein, in einem Unternehmen zu arbeiten, das sich solche Ziele gesetzt hat, bevor es dazu ein festgeschriebenes Regelwerk gab. Mehr soziale

Nachhaltigkeit bei der Gründung einer Firma geht meines Erachtens fast nicht.

### **Nach der erfolgreichen Premiere 2023 findet im September 2024 weltweit der zweite ARAG DAY statt. Gibt es dafür schon konkrete Pläne?**

**ISABEL FLASKAMP** Der ARAG DAY ist das Herzstück des Abteilungsreferates. International an unseren Standorten zeitgleich Menschen einen Zugang zum Recht zu gewähren, die aufgrund finanzieller oder sozialer Faktoren kaum eine Möglichkeit haben, diesen zu erhalten, das ist die Idee, die uns antreibt. Das hat 2023 in einem überwältigenden Maße funktioniert. Wir haben an 12 Standorten weltweit Menschen

helfen können. Das ist wirklich das gelebte Ziel: Driving Purpose. Daher bin ich sehr froh, dass der ARAG DAY 2024 schon wieder in Vorbereitung ist. Dieses Jahr findet er am 27. September statt, und wir wollen versuchen, national wie international zu wachsen, um noch mehr Menschen einen Zugang zum Recht zu ermöglichen. So werden zum Beispiel weitere Standorte am ARAG DAY teilnehmen, und auch regional werden wir weitere Partner dazugewinnen.

### **Vielen Dank für das Gespräch.**

## ZUGANG ZUM RECHT FÜR ALLE

*Als Rechtsschutzversicherer bietet die ARAG seit über 85 Jahren einen freien und möglichst einfachen Zugang zum Recht. Dieses Geschäftsmodell schafft Chancengleichheit für alle Menschen und stärkt ihre Rechte im gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Wandel.*

Die ARAG ist davon überzeugt, dass eine nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft nur auf der Grundlage sozialer und politischer Stabilität gelingen kann, und sieht es als ihre Aufgabe an, den Zugang zu Recht in einer nachhaltigen Transformation weiter zu verbessern und damit demokratische Strukturen langfristig zu erhalten. Damit unterstützen wir auch die „Sustainable Development Goals“ (SDGs) der Vereinten Nationen. SDG 16 zielt darauf ab, „die Rechtsstaatlichkeit auf nationaler und internationaler Ebene zu fördern und den gleichberechtigten Zugang zur Justiz für alle zu gewährleisten“. Hier kann die ARAG als weltweit führender Rechtsschutzversicherer einen Beitrag leisten. Diesen Beitrag haben wir in unserer ARAG Nachhaltigkeitsstrategie und im Zielprogramm ARAG 5-30 definiert und festgelegt.

### **ARAG DAY als ein Baustein**

Die 17 „Sustainable Development Goals“ (SDGs) der Vereinten Nationen (UN) sollen eine sozial, wirtschaftlich und ökologisch nachhaltige Entwicklung fördern. Die ARAG sieht sich hier in einer besonderen Verantwortung. Schließ-

lich gehört diese Forderung der Vereinten Nationen zum Gründungsgedanken des Unternehmens und ist fester Bestandteil der Unternehmensstrategie.

„Die ARAG ist bestens aufgestellt, um beim Zugang zum Recht wichtige Impulse zu setzen. Deshalb haben wir auf Basis unserer Konzernstrategie mit dem ARAG DAY ein Format etabliert, mit dem wir uns im gesamten ARAG Konzern gemeinsam für Rechte, Chancengleichheit und eine nachhaltige Transformation der Gesellschaft einsetzen“, betont Dr. Renko Dirksen.

### **Hilfe für verschiedene Zielgruppen**

Im Jahr 2023 fand zum ersten Mal der konzernweite ARAG DAY statt. Rund um den 29. September 2023 bot die ARAG an zahlreichen Standorten weltweit kostenfreien Zugang zum Recht für verschiedene Zielgruppen an, darunter auch kostenfreie Beratungsaktionen für unterschiedliche Zielgruppen und zu speziellen Themen. Damit unterstreicht das Unternehmen die hohe gesellschaftliche Relevanz eines möglichst einfachen Zugangs zum Recht für alle. „Mit dem ARAG DAY konnten wir in unseren Ländern vielen Menschen bei ihren Rechtsproblemen helfen, die sonst keine Möglichkeit dazu hätten. Gleichzeitig haben wir ein wichtiges Ausrufezeichen für den freien Zugang zum Recht gesetzt. Das alles macht den Aktionstag zu einem vollen Erfolg“, betont Dr. Renko Dirksen, Vorstandssprecher der ARAG.

Weitere Informationen unter [www.tinyurl.com/SDG-ARAG](http://www.tinyurl.com/SDG-ARAG)

# Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht

## Erfüllung des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes

Zur Erfüllung der Anforderungen der EU-CSR-Richtlinie (2014/95/EU) und des im April 2017 in Kraft getretenen CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes erstellt die ARAG Holding SE den vorliegenden zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b Abs. 3 und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b Abs. 3 und 315c i. V. m. 289c bis 289e Handelsgesetzbuch (HGB). Der Bericht gilt sowohl für den ARAG Konzern als auch für die ARAG Holding SE (im Folgenden: ARAG). Die nichtfinanziellen Angaben beziehen sich auf den Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023. Gegenstand des Berichts sind alle Tochterunternehmen, die im Konzernabschluss voll konsolidiert sind. Abweichungen wurden entsprechend gekennzeichnet.

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

## Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung

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

Artikel 8 der EU-Taxonomie-Verordnung sieht vor, dass Unternehmen, die in den Anwendungsbereich der EU-Taxonomie-Verordnung fallen und verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen, Informationen darüber offenlegen müssen, wie und in welchem Umfang ihre wirtschaftlichen Tätigkeiten mit den in der EU-Verordnung als ökologisch nachhaltig bezeichneten Wirtschaftstätigkeiten assoziiert sind. Für Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Informationen, bezogen auf die Investitionstätigkeiten, als auch die Tätigkeiten im Rahmen der Zeichnung von Risiken. Für die Erstanwendung mit Bezug zum Geschäftsjahr 2021 war ausschließlich über die Taxonomie-Fähigkeit sowie über die Offenlegung von relevanten qualitativen Angaben zu berichten. Die Taxonomie-Konformität (Prüfung gemäß den technischen Screening-Kriterien) ist erstmals für das Geschäftsjahr 2023 relevant. Auf den Seiten 28 ff. des gesonderten nichtfinanziellen Berichts werden die regulatorischen Erfordernisse offengelegt.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte</b>                         | <b>9</b>  |
| 1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance                            | 11        |
| 2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen                                       | 16        |
| 3. Asset- und Risikomanagement  | 18        |
| 4. Gesellschaftliche Verantwortung  | 24        |
| 5. Arbeitnehmerbelange  | 26        |
| 6. Betriebliche Umweltbelange   | 28        |
| <b>Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung</b> | <b>28</b> |
| <b>Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers</b>                        | <b>44</b> |

---

## **Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte**

---

Im Rahmen einer nichtfinanziellen Berichterstattung gemäß Handelsgesetzbuch (HGB) sind unter Beachtung der doppelten Wesentlichkeit bestimmte nichtfinanzielle Aspekte zu berichten. Zu diesem Zweck führte die ARAG 2020 letztmals eine umfassende Materialitätsanalyse durch, für die die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft gemäß Mandat des Aufsichtsrats die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Ergebnisse dieses Prozesses begleitete und kontrollierte. Für die Berichterstattung über das Jahr 2023 wurden die für die ARAG potenziell materiellen Themen von den jeweiligen Fachabteilungen auf ihre Aktualität erneut überprüft, und ihre Positionierung wurde plausibilisiert. Dabei wurden die 16 Themen aus dem Vorjahr bestätigt, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Kapitalgesellschaft sowie der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die nichtfinanziellen Aspekte nach § 289c Abs. 2 HGB relevant sind. Gemäß Mandat des Aufsichtsrats begleitete und kontrollierte die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Aktualisierung der Ergebnisse für das Jahr 2023. Die Ergebnisse wurden dem Vorstand der ARAG Holding SE vorgelegt.

| <b>Nichtfinanzielle Aspekte nach § 289c Abs. 2 HGB</b> | <b>Nichtfinanzielle Themen/ Handlungsfelder</b>   | <b>Kapitel des nichtfinanziellen Berichts</b>          |
|--|---|--|
| <b>Sozialbelange</b>                                   | Unternehmens- und Führungskultur  | 1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance |
|  | Sicherstellung des Zugangs zum Recht  |  |
|  | Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme  |  |
|  | Digitale Transformation   |  |
|  | Kundenorientierung und innovative Kundenangebote  | 2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen            |
|  | Transparente Produkte und Dienstleistungen  | 3. Asset- und Risikomanagement                         |
|  | Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess   |  |
|  | Einbindung von ESG-Risiken in Risiko-identifikation, -steuerung und -controlling                                      |  |
|  | Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten |  |
|  | Cyberisiken und Datenschutz   | 4. Gesellschaftliche Verantwortung                     |
|  | Wertschöpfung für die Gesellschaft  |  |
|  | Steuern   |  |
|  | Gesellschaftliches und politisches Engagement   |  |
| <b>Arbeitnehmerbelange</b>                             | Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz  | 5. Arbeitnehmerbelange                                 |
| <b>Umweltbelange</b>                                   | Klimafreundlicher Betrieb   | 6. Betriebliche Umweltbelange                          |
| <b>Bekämpfung von Korruption und Bestechung</b>        | Ethische Unternehmensführung und Compliance   | 7. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance |
| <b>Achtung der Menschenrechte</b>                      | Keine relevanten Sachverhalte gemäß CSR-RUG   |  |

Das Thema „Menschenrechte“ wurde im Rahmen der Materialitätsanalyse nicht als doppelt wesentlich identifiziert. Dennoch hat es für die ARAG einen hohen Stellenwert innerhalb der unternehmerischen Verantwortung. Dies zeigt sich zum Beispiel in der Personalpolitik oder in den entsprechenden Ausschlusskriterien bei der Verwaltung von Kapitalanlagen. Die Analyse möglicher berichtspflichtiger Risiken im Zusammenhang mit den nichtfinanziellen Aspekten ergab: Nach Anwendung der Nettomethode und unter Berücksichtigung der Risikobegrenzungsmaßnahmen wurden keine wesentlichen mit der eigenen Geschäftstätigkeit und den Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen verknüpften Risiken i. S. d. § 289c Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 und 4 HGB identifiziert, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die genannten Aspekte haben oder haben werden.

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

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

---

## **1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance**

---

### **Geschäftsmodell**

---

Als innovativer Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Kunden neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch bedarfsorientierte Produkte und Services im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft an. Für die Prävention und die Bewältigung von Risiken, zum Beispiel in Rechtsfragen, Gesundheit und Zukunftsvorsorge, werden umfassende Services und Risikoabdeckungen angeboten. Im Kerngeschäftsfeld Rechtsschutz ist die ARAG der weltweit führende Anbieter. Das Geschäftsmodell wird ausführlicher im Konzernlagebericht, Kapitel I. „Grundlagen des Konzerns“, erläutert und bildet die Grundlage für die folgenden Ausführungen. Informationen zu Steuern, Abgaben, Lohn- und Rentenzahlungen, welche auch Teil des ARAG Wertbeitrags zur Gesellschaft sind, finden sich ebenfalls im Konzernanhang des Geschäftsberichts. Die wirtschaftliche Leistung der ARAG wird in der Konzernbilanz und der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung (siehe Kapitel „Konzernabschluss“) im Geschäftsbericht 2023 abgebildet.

---

### **Unternehmens- und Führungskultur**

---

Die ARAG setzt auf eine starke Unternehmens- und Führungskultur, um im ganzen Konzern Orientierung zu schaffen, Ziele zu setzen und gemeinschaftliches Handeln zu verstärken. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden. Er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden und leistet so einen wichtigen Beitrag für die erfolgreiche Geschäftsentwicklung des Konzerns. Im Jahr 2023 fand bereits zum dritten Mal eine konzernweite Befragung zur Unternehmenskultur statt. Die Ergebnisse dieser Befragung werden derzeit ausgewertet und im Jahr 2024 kommuniziert. Diese Unternehmenskultur ist in den ARAG Essentials und den davon abgeleiteten ARAG Leadership Essentials kodifiziert. Die ARAG Leadership Essentials konkretisieren die Anforde-

rungen an eine moderne, zeitgemäße Führung. Die ARAG Essentials definieren die Unternehmensgrundsätze und zeigen auf, wofür sich Mitarbeitende, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Neben der Gründungsidee, dem Selbstverständnis und dem unternehmerischen Anspruch sind auch die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitenden als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die neuen ARAG Leadership Essentials wurden 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen eingeführt und 2023 weiter ausgerollt, zum Beispiel als Basis für neue Führungskräfte trainings.

---

### **Ethische Unternehmensführung und Compliance**

---

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

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

Die im Jahr 2022 erstmalig initiierte verpflichtende Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten „Interessenkonflikte“, „Fairer Wettbewerb“, „Kartellrecht“ und „Informationssicherheit“ wurde bis zum 31.12.2023 von einer Teilnehmerquote von 56 Prozent der Belegschaft absolviert. Die Pflichtschulung ist zudem in den Onboarding-Prozess für neue Mitarbeitende integriert worden. Ziel der Schulung war es unter anderem, alle Mitarbeitenden für den Umgang mit Zuwendungen zu sensibilisieren und allen die Anforderungen an die Offenlegung von Interessenkonflikten bewusst zu machen. Der Austausch von kartellrechtlich relevanten sensiblen Informationen und die Konsequenzen eines solchen Austauschs sind ebenfalls Gegenstand der neuen Compliance-Schulung.

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

Im Jahr 2023 wurde mit Verabschiedung des nationalen Hinweisgeberschutzgesetzes ein neues Portal für interne und externe Hinweisgeber eingerichtet. Dort sind künftig auch anonyme Meldungen von Mitarbeitenden und externen Dritten möglich. Darüber hinaus hat die Compliance-Funktion die lokalen Compliance Officer im Ausland bei der Einführung der Plattform in den Einheiten unterstützt. Im kommenden Berichtsjahr wird die konzernweite Implementierung fortgesetzt, um für ein gruppenweit einheitliches Meldeverfahren zu sorgen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Beschwerden oder Hinweise bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens einzureichen. Die ARAG informiert auf ihrer Website über diese Möglichkeit.

---

### Sicherstellung des Zugangs zum Recht

---

Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer sieht sich der ARAG Konzern in der Pflicht, einen einfachen Zugang zum Recht für alle zu ermöglichen. Durch die Gründungsidee der ARAG, die Chancengleichheit aller Menschen vor dem Gesetz zu gewährleisten und zu schützen, trägt die ARAG zu einer nachhaltigen Entwicklung bei, insbesondere zum von den Vereinten Nationen formulierten nachhaltigen Entwicklungsziel 16 „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“ (Sustainable Development Goal 16 [SDG 16]). Auf dieser Grundlage fördert die ARAG die nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft und stützt sie durch die Werte ihrer Unternehmensgrundsätze, der ARAG Essentials. Diese Werte sind: Weitsicht, Offenheit, Disziplin, Tatkraft, Pioniergeist und Fairness.

Mit ihren Rechtsschutzprodukten trägt sie dazu bei, dass sich Kunden zu Tarifen rechtlich absichern und so den Zugang zum Recht erhalten können. Ziel der ARAG ist es, diesen Zugang auch in der nachhaltigen Transformation weiter zu verbessern und damit demokratische Strukturen langfristig zu erhalten.

Eine erfolgreiche und nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft ist nur auf der Grundlage von sozialer und politischer Stabilität möglich. Die ARAG leistet hierzu einen wichtigen Beitrag, indem sie die Verbraucher bei der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte unterstützt. Als Risikoträger hat die ARAG die klare Verantwortung, künftige und gegebenenfalls neue Risiken finanziell für jeden Verbraucher beherrschbar zu machen. Gerade die Rechtsschutzversicherung trägt dazu bereits heute erheblich bei, denn sie gewährleistet Chancengleichheit und einen breiten Zugang zum Rechtsstaat.

Insbesondere in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, Physische und Psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz stärkt die ARAG die Rechte der Verbraucher analog wie digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Verfahren gegen Unternehmen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbundene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise erfüllen, sind hier beispielhaft zu nennen. Rechtsschutzversicherungen sind daher ein Instrument von erheblicher Wirksamkeit, um Verbrauchern einen direkten Einfluss auf nachhaltige Transformationsprozesse zu ermöglichen. In den Produktentwicklungsprozess wurde daher eine Nachhaltigkeitsprüfung integriert. Bei der Überarbeitung und Neuentwicklung von Rechtsschutzprodukten prüft die ARAG grundsätzlich, ob nachhaltige Leistungen, Services oder Pricing-Merkmale zu Produktbestandteilen gemacht werden sollen. Solche auf Nachhaltigkeit geprüften Rechtsschutzprodukte stellen eine sinnvolle Ergänzung des Produktportfolios dar und bieten einen Mehrwert für die Kunden der ARAG.

---

#### **Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme**

---

Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist als wesentlicher Bestandteil der Governance für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns von besonderer Wichtigkeit. Eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ist ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und Bindung von Fach- und Führungskräften. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass Anreize für langfristig orientiertes Handeln im Einklang mit den Unternehmenswerten ARAG Essentials gesetzt werden. Die Vergütungspolitik stellt gleichzeitig sicher, dass Risiken, fehlerhafte Lenkungseffekte und Interessenkonflikte, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten, minimiert werden.

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

Zentraler Bestandteil der Vergütungssysteme sind die gesetzten Ziele, auch im Hinblick auf variable Vergütungskomponenten. Die variable Vergütung der Vorstände koppelt sich zu 40 Prozent an kurzfristige und zu 60 Prozent an langfristige Ziele. Führungskräfte werden indes nicht nur an ökonomischen Zielen gemessen. Entscheidend sind ebenso ökologische, soziale und Governance-Aspekte, wie sie etwa in den ARAG Essentials und ARAG Leadership Essentials festgehalten sind.

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

Um den genannten Zielsetzungen in einem erhöhten Maße Rechnung zu tragen, existiert das Abteilungsreferat Total Rewards in der Hauptabteilung Human Resources Konzern. Das Referat sorgt für wettbewerbsfähige, angemessene, strategieunterstützende und faire Vergütungsstrukturen und -komponenten im Konzern.

---

## Digitale Transformation

---

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

Die ARAG begreift die Digitalisierung als kundenzentriertes Entwicklungsprogramm, das durch die neuen technologischen Möglichkeiten unterstützt wird. Die ARAG investiert in den Ausbau ihrer Data-Analytics-Kapazitäten mit dem Ziel, datenbasierte Entscheidungen zum Vorteil der Kunden stetig zu verbessern und das Unternehmen als Vorreiter in den Bereichen „Analytics“ und „Künstliche Intelligenz“ zu positionieren. Die Ergebnisse aus dem Bereich Data Analytics werden zum Beispiel in der Kalkulation der aktuellen Produktgenerationen angewandt. Im Schadenmanagement wird den Kunden automatisch ein geeigneter Anwalt für ihre Anliegen empfohlen. Die Empfehlungslogik wurde mittels maschinellen Lernens anhand der umfangreichen Falldaten der ARAG trainiert.

Das Strategieprogramm („ARAG **5→30**“) markiert den nächsten großen Sprung für die Entwicklung des Konzerns bis 2030. Es legt fünf Handlungsfelder mit konkreten Zielvorgaben für die nächsten sieben Jahre fest und bildet einen Rahmen für alle nationalen und internationalen ARAG Bereiche. Eines der fünf Handlungsfelder ist „Smart Insurer“, die nächste Stufe der Digitalisierung. Dabei verfolgt die ARAG konsequent das Prinzip „Digital by Default“. Dahinter steht die Idee, Prozesse grundsätzlich digital zu denken und nur noch dort analoge Abläufe zu verfolgen, wo es für die Kunden von Vorteil ist. Beispielsweise wurde im Rechtsschutzbestand mit über 1,9 Millionen Verträgen eine Lösung etabliert, die es ermöglicht, vielen Rechtsschutzkunden individuelle Umstellungsangebote für ihre bestehenden Verträge zu unterbreiten. Diese Angebote umfassen den neuesten Tarif und innovative Leistungen. Diese Aktion funktioniert vertriebsübergreifend, effizient und ohne Medienbrüche.

Das Kundenportal „Meine ARAG“ bietet ARAG Kunden aller Sparten nach einer Registrierung jederzeit Zugriff auf nahezu alle relevanten Dokumente zu ihren Verträgen. Angezeigt werden zum Beispiel die entsprechenden Versicherungsscheine und Rechnungen sowie Korrespondenzen zum jeweiligen Vertrag und Schaden. Außerdem stehen verschiedene Services zur Verfügung, um zum Beispiel schnell und komfortabel eine neue Adresse oder Bankverbindung mitzuteilen oder rechtliche Hilfe anzufordern beziehungsweise einen Schaden zu melden, den Status zum gemeldeten Schaden einzusehen oder auch direkt auf den Online Rechts-Service zuzugreifen und den zuständigen Vertriebspartner zu kontaktieren. Die ARAG bietet ihren Kunden neben der Registrierung per postalischem Passwortbrief

seit November 2022 auch ein volldigitales Registrierungsverfahren an. Dazu muss der Kunde lediglich die App des ARAG Dienstleisters Nect herunterladen, seinen Personalausweis einscannen und ein kurzes Selfie-Video aufnehmen. Nach erfolgter Verifizierung wird das Passwort per SMS verschickt, und der Kunde kann sich sofort anmelden und die Vorteile von „Meine ARAG“ nutzen. Zum Jahresende 2023 nutzten bereits 263.000 Kunden das Kundenportal. Im Jahr 2023 kamen jeden Tag im Schnitt 250 Neuregistrierungen hinzu. Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden 23 Updates durchgeführt, um die App nutzerfreundlicher zu gestalten und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum Jahresende 2023 betrug die Nutzeranzahl der GesundheitsApp circa 278.000, das sind 51.000 mehr als im Vorjahr. Bereits 62 Prozent aller Einreichungen von Belegen wie Rechnungen, Rezepten oder Heil- und Kostenplänen erfolgen über die App. Bis zum 31. Dezember 2023 wurden über 1,5 Millionen Zahlungsmitteilungen in der App ausgegeben. Dies entspricht 46 Prozent aller Zahlungsmitteilungen.

Auch 2023 brachte die ARAG eine Vielzahl digitaler Produkte und Prozesse voran. Unter anderem wurde die Nutzung von sogenannten Chat- und Voicebots weiter vertieft. Durch sie können Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeitet werden. So wurden 2023 beispielsweise über 600.000 Anrufer in Deutschland mithilfe der Voicebots zu den richtigen Stellen im Unternehmen gelenkt, oder das Anliegen wurde gar direkt über einen Selfservice gelöst

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

---

## **2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen**

---

### **Kundenorientierung und innovative Kundenangebote**

---

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

Hauptsächlich ist das Ressort Vertrieb, Produkt und Innovation für Produktinnovationen verantwortlich. Neue Produkte durchlaufen einen klar definierten Entwicklungsprozess. Dabei stützt sich die ARAG unter anderem auf Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schaden- und Rechts-Service, dem Kunden-Service und auf die Wünsche und Bedürfnisse der

Kunden. Die ARAG setzt neue gesetzliche Vorgaben und Marktanforderungen grundsätzlich durch einen ganzheitlichen Prozess mit allen beteiligten Fachbereichen um. Er gliedert sich in einen vorgelagerten Produktpipeline- und einen nachgelagerten Produkteinführungsprozess, der stetig und effizient weiterentwickelt wurde. Die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen (POG-Vorschriften) richten sich vorwiegend an die Hersteller von Versicherungsprodukten (ARAG Produkte). Sie verpflichten die ARAG, ein Produktgenehmigungsverfahren für alle neu entwickelten und weitreichend veränderten Versicherungsprodukte anzuwenden. Durch die Einhaltung der Vorschriften möchte die ARAG erreichen, dass alle zum Verkauf stehenden Versicherungsprodukte dem Bedarf des jeweiligen Zielmarkts entsprechen. So lassen sich Risiken für die Kunden frühzeitig vermeiden oder verringern.

Darüber hinaus ist die ARAG verpflichtet, die Versicherungsprodukte angemessenen Tests zu unterziehen und die Produkte regelmäßig zu überwachen und zu überprüfen. Dies geschieht beispielsweise durch Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern sowie durch die Beobachtung der Bestandsentwicklung und der Schadenquoten. Zudem überprüft die ARAG den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabilitätszahlen und lässt ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wurde dabei immer wieder herausragende Qualität bescheinigt, so zeichnete das Euro-Magazin (Finanzen Verlag) 2023 den ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe mit dem „Goldenen Bullen“ aus.

---

### Transparente Produkte und Dienstleistungen

---

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

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

internationalen und nationalen Gesetzen und Vorschriften sowie anspruchsvolle Freigabeprozesse bei der Produktentwicklung.

Die Verständlichkeit der Produkt- und Dienstleistungsinformationen ist eine der zentralen Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft. Der Anspruch der ARAG ist es, Produktinformationen und Vertragsbedingungen so verständlich wie möglich zu gestalten. So werden notwendige juristische Formulierungen mit einfachen Beispielen für den Laien verständlich veranschaulicht. Der Police des neuen Produkts „ARAG Recht & Gewerbe“ ist ein Begleitschreiben beigelegt, das den Kunden transparent und auf leicht verständliche Art den Versicherungsumfang beschreibt. Jedes Begleitschreiben ist individuell auf den abgeschlossenen Leistungsumfang des Verbundproduktes zugeschnitten. Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen optimiert die ARAG standardmäßig anhand der Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindex.

Darüber hinaus hat die ARAG Österreich die Brancheneinteilung für Gewerbekunden auf die ÖNACE-Klassifizierung umgestellt. Die vereinfachte Abfrage der Makler erfolgt fortan durch eine Schnittstelle zum Unternehmensregister. Durch diese Automatisierung können mehrdeutige Branchenbezeichnungen zukünftig erfolgreich verhindert werden.

---

### **3. Asset- und Risikomanagement**

---

#### **Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess**

---

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

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ wurde im Jahr 2023 in einer aktualisierten Version von den Vorständen aller ARAG Versicherungsgesellschaften verabschiedet und stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. In dem Dokument werden strategische Ziele der ARAG in Bezug auf ESG formuliert. Die ARAG hat sich das Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2050 einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens zu erreichen. Das übergeordnete Ziel ist dabei, die Auswirkungen der Geschäftstätigkeiten im Einklang auf das 1,5-Grad-Ziel zu bringen, um die Erderwärmung langfristig zu beschränken. Die ARAG hat sich Zwischenziele gesetzt, um die CO<sub>2</sub>-Intensität bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand (Scope 3) um 25 Prozent bis 2025 beziehungsweise um 50 Prozent bis 2030 im Vergleich zum Basisjahr 2021 zu reduzieren. Des Weiteren schreibt die Richtlinie einen Negativfilter mit norm-, wert- und umsatzbasierten

Ausschlusskriterien für einzelne Emittenten und Länder vor. Damit leistet das Unternehmen einen Beitrag zum Klimaschutz und nimmt seine unternehmerische Pflicht zum sorgfältigen und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen wahr.

Die Negativliste basiert auf folgenden Kriterien:

Normbasiert: Unternehmen mit schwerwiegenden Verstößen in einem oder mehreren dieser Bereiche:

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

Wertbasiert: Unternehmen mit kontroversen Geschäftsfeldern:

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

Umsatzbasiert: Unternehmen mit besonders klimaschädlichen Geschäftsfeldern:

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

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

Die Länderausschlussliste basiert auf folgenden Kriterien:

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

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

2023 wurde die Richtlinie um Vorgaben für den Neuinvestitionsprozess in der Direktanlage und Spezialfonds in eigener Verwaltung erweitert. Zukünftig müssen folgende Kennzahlen bei Neukauf Berücksichtigung finden: ESG-Rating, Implied Temperature Rise (ITR) und Environmental Pillar Score (EPS). Außerdem wird das Thema Nachhaltigkeit fortan als eigenes Bewertungskriterium in den Auswahlprozessen der Asset-Manager berücksichtigt. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung der Richtlinie verantwortlich.

Investitionen in nachhaltige Infrastrukturprojekte wurden im Rahmen des bestehenden Alternative-Investments-Programms weiter ausgebaut. Die ARAG beteiligt sich an Infrastrukturfonds, die die Energiewende fördern, etwa durch den Bau von Batteriespeicherlösungen, Gewinnung von grünem Wasserstoff durch Windkraft und die Gewinnung von Ammoniak für den Transport von Wasserstoff.

Im Bestreben, ihren nachhaltigen Investitionsansatz kontinuierlich weiterzuentwickeln, überprüfen die Vorstände der ARAG Versicherungsgesellschaften in einem regelmäßigen Turnus die derzeit geltenden Kapitalanlagerichtlinien. Die Überprüfung für den Berichtszeitraum 2023 fand im Oktober 2023 statt.

---

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

---

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

Im Berichtsjahr wurde das Nachhaltigkeitsrisiko im Rahmen des ORSA-Prozesses erfasst und für die Erstversicherungsunternehmen sowie den Konzern bewertet. Die Versicherungsunternehmen sind je nach Sparte unterschiedlich von dem Risiko betroffen. Insgesamt wird das Nachhaltigkeitsrisiko auf Konzernebene als „wesentlich“ bewertet. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wichtigste Aspekt. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenrisiko, Marktrisiko,

Liquiditätsrisiko, operationelles Risiko, versicherungstechnisches Risiko und strategisches Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien durch Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert. Beispielsweise wurden im ORSA-Bericht 2023 für alle Gesellschaften Szenarioberechnungen zu möglichen Auswirkungen des Klimawandels auf die Kapitalanlage erstellt. Für die Kompositversicherer wurde zudem analysiert, wie sich durch den Klimawandel verursachte Naturkatastrophen auf die Versicherungstechnik auswirken. Der Risikomanagementansatz soll sicherstellen, dass mögliche Auswirkungen von Nachhaltigkeitsaspekten auf Basis des aktuellen Kenntnisstands bereits umfassend in die Solvabilitätsbeurteilung einfließen. Aktuell führen diese Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken noch zu keinen erheblichen Veränderungen von Einnahmen oder Ausgaben. Die weitere Entwicklung wird genau beobachtet.

#### **Neuerungen 2023:**

Szenarioanalyse „Klimawandel und Versicherungstechnik“ bei Allgemeine und Interlloyd.

---

#### **Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten**

---

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

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

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

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

Mit einer fokussierten, angemessenen und aktuellen Risikoprüfung sichert die ARAG die Risikostruktur des bestehenden Kollektivs und schafft damit einen Werterhalt, von dem alle Versicherten profitieren. Der große Umfang aktueller und geplanter regulatorischer Neuerungen sowie deren Komplexität erfordern einen erhöhten Ressourceneinsatz, um über Entwicklungen auf dem Laufenden zu sein und die Vorgaben rechtzeitig umzusetzen. Auch im Hinblick auf die Produkte setzt sich die ARAG mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinander. Aktuell ist es schwierig abzuschätzen, wie groß die Chancen für Produkte durch Nachhaltigkeit sind. Neue Produkte der ARAG enthalten bereits entsprechende Anreize, beispielsweise Bonifikationen. So bietet die ARAG im Top-Schutzbrief die Möglichkeit eines Preisnachlasses, sofern Kunden ein Elektroauto oder ein Abo für den öffentlichen Personennahverkehr nutzen. Im neuen Produkt „ARAG Recht & Gewerbe“ kann der Kunde in eine höhere Schadenfreiheitsklasse eingestuft werden, falls er einem Nachhaltigkeitsnetzwerk angehört oder eine Zertifizierung besitzt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit der verbesserten Einstufung, sofern der Gewerbekunde mindestens zwei Kriterien aus einem Nachhaltigkeitskatalog erfüllt, wenn er beispielsweise umweltfreundliche Mobilität praktiziert und fördert, Öko-Strom oder eine Photovoltaikanlage nutzt oder freiwillig CO<sub>2</sub> kompensiert.

---

## Cyber Risiken und Datenschutz

---

Der Schutz vor Cyber Risiken und der Datenschutz rücken angesichts der zunehmenden Digitalisierung immer stärker in den Fokus der ARAG. Um das Vertrauen von Interessenten, Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden zu wahren, legt die ARAG größten Wert auf den sorgfältigen und vertraulichen Umgang mit Daten und deren Sicherheit. Das umfangreiche Datenschutzmanagement der ARAG beruht auf der ARAG Informationssicherheitsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, der ARAG Leitlinie zum Datenschutz, der ARAG Datenschutzmanagement-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese für alle Mitarbeitenden im Unternehmen verbindlichen Vorgaben werden einmal pro Jahr überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Sie sind im Intranet abrufbar. Die jüngste Aktualisierung der Datenschutz-Leitlinie wurde am 24.01.2023 per Vorstandsbeschluss verabschiedet.

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

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

Im Jahr 2023 beschäftigte sich die ARAG weiterhin mit den regulatorischen Anforderungen aus der VAIT sowie den Veränderungen, die sich aus dem Digital Operational Resilience ACT (DORA) ergeben, welcher im Jahr 2023 in Kraft getreten ist und ab 2025 gelten wird. Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Für den Datentransfer in die USA gibt es seit Juli 2023 einen neuen Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, das Data Privacy Framework. Über diese Neuerung hat die ARAG ihre Fachbereiche informiert.

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

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

Durch zentrale und fachbereichsinterne Schulungen und Informationen werden die Mitarbeitenden für den Datenschutz sensibilisiert, und das Niveau des Datenschutzes wird auf diese Weise laufend verbessert. Der Datenschutzbeauftragte übernimmt die Aufklärung über datenschutzrechtliche Themen und bietet zum Beispiel individuelle Beratungen und Schulungen der Mitarbeitenden an. Ergänzt werden diese Angebote durch Sensibilisierungsmaßnahmen, Pflichttrainings für die Mitarbeitenden sowie die laufende Information über die internen Kommunikationskanäle. Alle zwei bis drei Jahre wiederholt das Versicherungsunternehmen die Datenschutzgrundschulung der Mitarbeitenden. Neue Mitarbeitende sind verpflichtet, die Schulung unmittelbar nach ihrer Einstellung zu absolvieren. 2023 bot die ARAG eine spezielle Inhouseschulung für die Datenschutzansprechpartner an. Die ARAG sammelt Erfahrungen aus den Datenschutzeschulungen und wertet sie aus, um das Trainingsangebot zum Datenschutz laufend zu optimieren.

Die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden wird auch im Zusammenhang mit der zunehmenden Anzahl von Cyberattacken immer wichtiger. Mitarbeitende werden regelmäßig über Risiken und Angriffsszenarien aufgeklärt und darin geschult, wie diese Angriffe erkannt und abgewehrt werden können. Das Bewusstsein für IT-Sicherheit wird zudem durch Informationen im Intranet sowie einen jährlich stattfindenden Security Day

geschärft. Im Verlauf des Jahres 2023 wurden innerhalb des gesamten ARAG Konzerns mehrere Awareness-Kampagnen sowie Mitarbeiterschulungen auf nationaler und internationaler Ebene durchgeführt.

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

---

#### **4. Gesellschaftliche Verantwortung**

---

##### **Wertschöpfung für die Gesellschaft**

---

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

---

##### **Steuern**

---

Die Versicherungsnehmer vertrauen darauf, dass sich die ARAG vertrags- und gesetzeskonform verhält. Im Hinblick auf ihre steuerlichen Verpflichtungen hat sich die ARAG das Ziel gesetzt, diesen rechtzeitig, richtig und vollständig nachzukommen. Die Steuerstrategie der ARAG ist in den internen Richtlinien dokumentiert und wird regelmäßig überprüft und, falls erforderlich, aktualisiert. 2023 wurden Aktualisierungen in der Tax-Compliance-Richtlinie vorgenommen, deren Inkrafttreten 2024 erwartet wird. Das Management der ARAG überprüft und genehmigt die Steuerstrategie. Durch organisatorische Maßnahmen will die ARAG die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten sicherstellen. Eine wichtige Rolle spielt dabei das Tax-Compliance-System, das die bestehende Compliance-Kultur und -Organisationsstruktur der ARAG ergänzt. Aktuell befindet sich die Tax-Compliance-Richtlinie, die die Steuerstrategie der ARAG beschreibt, in der Überarbeitung. Das Tax-Compliance-System der ARAG ist als innerbetriebliches Kontrollsystem definiert. Es strukturiert steuerliche Abläufe und Prozesse und identifiziert steuerliche Risiken.

Diese Risiken werden dokumentiert und beurteilt. Verantwortlich hierfür sind die Steuerabteilung, die Rechtsabteilung und die Geschäftsleitung.

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

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

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

---

## Gesellschaftliches und politisches Engagement

---

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

Seit 2014 bietet das Unternehmen beispielsweise mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) das Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards für Konfliktmanagement sowie Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Bisher fanden zehn Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 426 Schulmediatoren von über 141 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Ende 2023 vollendeten wir erfolgreich mit dem Abschluss unseres zehnten Ausbildungslehrgangs für Schulmediatoren zugleich den finalen Durchgang unseres wegweisenden und innovativen Förderprojektes „Konfliktmanagement an Schulen“.

Ein weiteres zentrales Feld des gesellschaftlichen Engagements der ARAG ist der aktive Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren im Internet. Die Prävention umfasst die Förderung von Medienkompetenz, Information und Aufklärung sowie die Sensibilisierung für Mobbingfolgen. Seit 2019 informiert die ARAG beispielsweise über die Website [www.hass-streichen.de](http://www.hass-streichen.de) umfassend und aktuell über das Thema. Zudem unterstützt die ARAG die Deutsche Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich der digitalen Bildung. Gemeinsam riefen die ARAG und die DKJS 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben. Dieses Programm unterstützt Schulen dabei, eigene Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern. In der dritten Förderphase ab 2023 lag der Schwerpunkt auf dem Ausbau des Programms zu einer Dachmarke mit vielfältigen Angeboten. Neben den bestehenden Schulentwicklungsnetzwerken wurden weitere Formate zur Unterstützung von Schulen eingeführt, darunter Coachings zu Mikrofortbildungen, zukunft.digital – Studierenden-Tandems an Hamburger Schulen und update.bildung als Impulsformat für die Bildungsverwaltung.

Dank der Kooperation mit der ARAG SE konnte im Juni 2023 der Pilotversuch „KI im Klassenzimmer“ mit 71 Schulen bundesweit gestartet werden, um valides Wissen über den Einsatz von künstlicher Intelligenz an deutschen Schulen zu generieren. Das Themenportal [www.bildung.digital](http://www.bildung.digital) fungierte weiterhin als praxisorientierte Plattform. Im Jahr 2023 nahmen insgesamt 322 Personen aus 123 Institutionen (Schulen, Landesministerien und [Fach-]Hochschulen) direkt an den Angeboten von [bildung.digital](http://bildung.digital) teil.

In ihrem gesellschaftlichen Engagement setzt sich die ARAG für die Stärkung demokratischer Institutionen sowie den Dialog mit Behörden und Politik ein, denn die Geschäftstätigkeit der ARAG wird maßgeblich von Entwicklungen im politischen und regulatorischen Kontext beeinflusst. Die ARAG SE übernimmt im Auftrag der ARAG Holding SE die politische Kommunikation durch den Vorstandssprecher und den Generalbevollmächtigten. Der Austausch bezweckt, für beide Seiten relevante Themen zu erkennen, um unterschiedliche Sichtweisen aufzudecken und frühzeitig zu diskutieren. Wie die Konzerngesellschaften in Deutschland sind auch die internationalen Gesellschaften gewöhnlich Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder und bringen sich so in die politische Diskussion ein. Das politische Engagement der ARAG umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 106.000 Euro.

---

## **5. Arbeitnehmerbelange**

---

### **Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz**

---

Chancengerechtigkeit ist seit der Unternehmensgründung ein zentraler Anspruch der ARAG. Vor diesem Hintergrund legt die ARAG größten Wert darauf, allen Mitarbeitenden die gleichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand.

Die Werte Fairness und Offenheit sind in den ARAG Essentials als zentrale Unternehmenswerte verankert. Auch in den Führungsprinzipien ARAG Leadership Essentials hat die Vielfalt einen hohen Stellenwert. In der konzernweiten Unternehmensstrategie „ARAG 5→30“ ist die Förderung der Diversität unter dem Ziel „Winning Spirit“ eines der fünf zentralen Handlungsfelder der nächsten Jahre.

Die Wahrung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) ist für die ARAG als weltweit größten Rechtsschutzversicherer selbstverständlich. Bereits 2017 unterzeichnete die ARAG die „Charta der Vielfalt“ – eine Unternehmensinitiative, die die Vielfalt in Unternehmen und Institutionen fördert und sich für ein wertschätzendes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld einsetzt.

Bei ARAG Deutschland schaffen strukturelle Rahmenbedingungen ein gutes Umfeld für Vielfalt im Unternehmen: Die ARAG fördert flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten, insbesondere durch den Verzicht auf Kernarbeitszeiten und die Möglichkeit, zu 40 Prozent oder mehr im Homeoffice zu arbeiten oder einen Telearbeitsplatz einzurichten. Die ARAG unterstützt die technische und ergonomische Ausstattung von Heimarbeitsplätzen. Sie stellt außerdem digitale Lerninhalte zur Verfügung, damit die Mitarbeitenden sich überall und unabhängig weiterqualifizieren können.

Bei der ARAG können Führungskräfte in Teilzeit arbeiten und sich die Führungsverantwortung in Shared-Leadership-Modellen teilen. Das Versicherungsunternehmen unterstützt die Karriere von Frauen und fördert ihren Anteil auf den oberen Führungsebenen: 2015 lag der Anteil von weiblichen Führungskräften auf der ersten Führungsebene (F1) bei neun Prozent, 2023 waren es bereits 28 Prozent; damit wurde der Vorjahreswert leicht unterschritten (32 Prozent). Auf der zweiten Führungsebene (F2) war im Jahr 2015 knapp ein Viertel der Führungskräfte weiblich, 2023 waren es bereits 38 Prozent und damit mehr als im Vorjahr (36 Prozent). Die ARAG verfolgt das langfristige Ziel, den Frauenanteil in Führungspositionen zu steigern, bis ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis erreicht ist. Daher werden beispielsweise im Rahmen der Nachfolgeplanung gezielt Potenzialträgerinnen identifiziert. Es findet ein jährlicher Nachfolgeplanungs- und Potenzialidentifikationsprozess statt. Hierbei führt die Hauptabteilung HR mit jedem Hauptabteilungsleiter und Direct Report der Vorstände strukturierte Interviews entlang differenzierter Leitfragen zu den Nachfolgern und Potenzialen der jeweiligen Bereiche. Hierbei werden unter anderem auch Diversity-Kriterien wie das Geschlecht diskutiert. Abgerundet wird der Prozess mit Potenzialrunden je Ressort, an denen der Ressortvorstand, dessen Hauptabteilungsleiter/Direct Reports sowie HR teilnehmen. Dabei werden die identifizierten Potenziale vorgestellt und diskutiert, um mehr Transparenz zu schaffen und einen validen Potenzialpool aufzubauen. Zusätzlich sollen mögliche Besetzungsentscheidungen und Entwicklungsschritte diskutiert werden. Der Potenzialpool dient als eine Grundlage bei der Besetzung neuer Führungspositionen.

Auch die dezentrale Verankerung von spezifischen Verantwortungsbereichen trägt dazu bei, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. So sind die Schwerbehindertenbeauftragten und Vertrauenspersonen unabhängige Anlaufstellen für Mitarbeitende, auch können sich die Beschäftigten jederzeit an den Betriebsrat wenden. Dadurch wird eine geteilte Verantwortung von Personen und innerbetrieblichen Institutionen sichergestellt.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln mit der Integrity Guideline. Sie definiert, wie das Miteinander im Konzern gestaltet wird. Die Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie. Die Inhalte der Integrity Guideline werden den Mitarbeitenden unter anderem in einem Onlinetraining detailliert erläutert; vor diesem Hintergrund ist das Training Bestandteil des Onboardings neuer Mitarbeitender.

Im Rahmen von ARAG **5-30** wurden für den Konzern wichtige Themen in sogenannten Lighthouses zusammengeführt; eines dieser Lighthouses umfasst das Thema Diversity (und Employee Engagement). In diesem Zuge wurde eine internationale Community aufgesetzt, die quartärllich Diversity-Themen gemeinsam diskutiert, Projekte und Maßnahmen teilt und damit erfolgreiche Initiativen über die eigenen Ländergrenzen hinweg bekannt macht.

---

## **6. Betriebliche Umweltbelange**

---

### **Klimafreundlicher Betrieb**

---

Die ARAG berücksichtigt Umweltkriterien nicht nur in der Kapitalanlage, sondern möchte auch im eigenen Betrieb den Energieverbrauch und die Treibhausgasemissionen kontinuierlich senken.

Die ARAG ermittelt jährlich ihre durch den Betrieb anfallenden Emissionen für alle Standorte im In- und Ausland. Die ermittelten Werte werden auch den internationalen Gesellschaften der ARAG zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der neuen digitalen Datenerhebung werden Emissionsquellen aus Scope 1, 2 und 3 erfasst. In Scope 3 werden die Kategorien „Eingekaufte Güter“, „Abfälle aus dem Betrieb“, „Geschäftsreisen“ und „Anfahrten der Mitarbeitenden“ erfasst. Damit geht die ARAG über die rechtlichen Vorschriften zur Treibhausgasermittlung hinaus.

Im Jahr 2023 betrug der Energieverbrauch in Deutschland 14.340 MWh. Die Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) lagen bei 2.509 t CO<sub>2</sub>e. Global gesehen, lag der Energieverbrauch bei 23.475 MWh, und die Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) betrugen 4.638 t CO<sub>2</sub>e.

---

### **Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung**

---

Mit der Taxonomie-Verordnung (Taxonomie-VO: EU-Verordnung 2020/852) wurde ein Klassifizierungssystem geschaffen, um nachhaltige Wirtschaftsaktivitäten zu identifizieren und Transparenz über diese Aktivitäten zu fördern. Art. 8 der Taxonomie-VO sieht vor, dass Unternehmen, die verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffent-

lichen (NFRD<sup>1)</sup>-Pflicht), Kennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs), bezogen auf ihre an der Taxonomie ausgerichteten wirtschaftlichen Aktivitäten, offenlegen müssen. Die Anforderungen wurden im Dezember 2023 durch umfangreiche FAQs<sup>2)</sup> zur Konkretisierung der Auslegung der Taxonomie-VO und der zugehörigen delegierten Rechtsakte für Finanzunternehmen spezifiziert.

Für (Rück-)Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Investitions- als auch Zeichnungstätigkeiten, wobei die Zeichnungstätigkeit nur für Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungstätigkeiten von Relevanz ist. Die Taxonomie-VO unterscheidet die folgenden sechs Umweltziele:

1. Klimaschutz
2. Anpassung an den Klimawandel
3. Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen
4. Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft
5. Vermeidung und Verminderung von Umweltverschmutzung
6. Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme

Für jedes Umweltziel werden Wirtschaftsaktivitäten definiert, die potenziell ökologisch nachhaltig sein können, indem ein positiver Beitrag zu einem der sechs Umweltziele geleistet wird. Eine Wirtschaftsaktivität gilt als taxonomiefähig, wenn für diese Aktivität sogenannte technische Screening-Kriterien (TSC) definiert wurden. Zusätzlich gilt sie als taxonomiekonform, wenn die technischen Screening-Kriterien, einschließlich des sogenannten Do-No-Significant-Harm (DNSH)-Kriteriums, erfüllt werden sowie Kriterien für den sozialen Mindestschutz gewährleistet sind.

Während die Berichterstattung der vergangenen Jahre lediglich aus Informationen über die Taxonomiefähigkeit hinsichtlich der ersten beiden Umweltziele bestand, erfolgen ab diesem Berichtsjahr erstmalig die Angaben zur Taxonomiekonformität zu den ersten beiden Umweltzielen sowie zur Taxonomiefähigkeit der weiteren vier Umweltziele. Aufgrund fehlender Datengrundlage ist die Berichterstattung zur Taxonomiefähigkeit in den Umweltzielen 3–6 nicht möglich.

Perspektivisch plant die ARAG, die neuen regulatorischen Anforderungen der Taxonomie-VO vollumfänglich in die Nachhaltigkeits- beziehungsweise ESG-Strategie und Produktgestaltung zu integrieren. In den ersten Jahren der Berichterstattung hat sich die ARAG jedoch

<sup>1)</sup> RICHTLINIE 2014/95/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 22. Oktober 2014 zur Änderung der Richtlinie 2013/34/EU im Hinblick auf die Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen durch bestimmte große Unternehmen und Gruppen.

<sup>2)</sup> DRAFT COMMISSION NOTICE on the interpretation and implementation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of the EU Taxonomy Regulation on the reporting of Taxonomy-eligible and Taxonomy-aligned economic activities and assets (third Commission Notice).

vorrangig auf die Umsetzung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen konzentriert. Entsprechend bestehen derzeit keine Zielquoten, bezogen auf die Taxonomiekonformität.

### **Versicherungen**

Die Berichterstattung zur Taxonomie-VO enthielt in den ersten Jahren Informationen darüber, welcher Anteil der gebuchten Bruttoprämien gemäß handelsrechtlicher Bilanzierung aus dem Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsgeschäft taxonomiefähig ist. Die als taxonomiefähig einzustufenden Bruttoprämien umfassen bestimmte Versicherungsaktivitäten (außer Lebensversicherungen) aus definierten Lines of Business (LoBs) gemäß Solvency II, die dem NACE<sup>3)</sup>-Code K.65.12 zugeordnet werden können. Mittels derer werden spezifische klimabezogene Gefahren abgesichert:

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

LoB 3 und 6 sind nicht im ARAG Portfolio vertreten. Der Großteil der gebuchten Bruttoprämien der ARAG resultiert aus dem Rechtsschutzgeschäft, welches nach den Angaben der Taxonomie-VO als nicht taxonomiefähig einzustufen ist.

Die ARAG definiert taxonomiefähige Produkte als solche, die einen unmittelbaren Bezug zu klimabezogenen Gefahren in den Versicherungsbedingungen aufweisen. Der Klima-DA<sup>4)</sup> enthält eine indikative Liste der am weitesten verbreiteten klimabedingten Gefahren, die jedoch nicht erschöpfend ist. Im Rahmen dessen wurden die einzelnen Komponenten der ARAG Produkte hinsichtlich der Deckung von klimabezogenen Gefahren mit Bezug zu Temperatur, Wind, Wasser und Feststoffen analysiert. Die EU-Kommission fordert im Rahmen der am 21. Dezember 2023 veröffentlichten FAQs, dass lediglich die Prämien als taxonomiekonform ausgewiesen werden, die unmittelbar mit der Absicherung klimabedingter Risiken zusammenhängen. Zur Ermittlung dieses Anteils werden Prämiendaten einzelner

<sup>3)</sup> NACE-Code: Die Nomenclature-statistique-des-activités-économiques-dans-la-Communauté-européenne(NACE)-Codes bilden eine statistische Systematik in der EU zur Klassifizierung von Wirtschaftszweigen. Im Rahmen der Taxonomie-VO werden diese zur Identifizierung von wirtschaftlichen Aktivitäten genutzt. Dabei kann ein Wirtschaftszweig mit einem NACE-Code mehrere Aktivitäten beinhalten.

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

Produktleistungen, die seitens der Finanz- und Bilanzbuchhaltung bereitgestellt oder direkt aus den SAP-Systemen ausgelesen wurden, genutzt. Darüber hinaus wurden zusätzliche Informationen von den internationalen Einheiten berücksichtigt. Die Aufteilung der Bruttoprämien aus Spanien und Portugal wurde auf die einzelnen Produktleistungen anhand des zugehörigen Umsatzes hergeleitet. Nach Bereitstellung aller benötigten Daten wurden diese durch die zentralen Projektteams validiert und anschließend nach obigen Vorgaben analysiert.

Zur Ermittlung der Taxonomiekonformität wurde für alle taxonomiefähigen Produkte die Einhaltung der technischen Bewertungskriterien überprüft. Insgesamt müssen die folgenden fünf Kriterien sowie das DNSH-Kriterium und der Mindestschutz kumulativ erfüllt werden:

- Führungsrolle bei der Modellierung und Bepreisung von Klimarisiken
- Angebot von risikobasierten Boni für das Ergreifen von Präventivmaßnahmen
- Innovative Versicherungslösungen
- Weitergabe von Daten
- Hohes Leistungsniveau nach einer Katastrophe

Als taxonomiekonform wurden insbesondere Komponenten der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung identifiziert. Die Erfüllung der Kriterien wird im Folgenden kurz erläutert.

Die ARAG bietet ihren Kunden mit den als taxonomiefähig identifizierten Produkten eine Absicherung gegen Klimarisiken an. Klimarisiken spielen bei der Preisgestaltung eine wichtige Rolle und werden durch die Nutzung modernster Modellierungstechniken adäquat berücksichtigt. Dazu gehört, dass nicht nur historische Daten, sondern auch Trends sowie zukunftsweisende Erkenntnisse aus Szenarien und Simulationen berücksichtigt werden. Die Risiken des Klimawandels werden angemessen widerspiegelt, indem physische Merkmale oder geografische Zonen in die Kalkulation einbezogen werden. Zudem werden größtenteils mehrere Datenquellen (eigene Daten sowie relevante Studien unter anderem des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft – GDV) berücksichtigt, um die Unsicherheiten und die Bandbreite der möglichen Ergebnisse zu reduzieren. Zur Bewertung des Modellergebnisses werden Validierungsmethoden verwendet, die die Konsistenz, Robustheit und Sensitivität des Modells überprüfen.

Um Präventivmaßnahmen zu fördern, setzt die ARAG notwendige Anreize in Form von Selbstbehalten und Bonifikationen, insbesondere auch im Rahmen der Hausrat- und Wohngebäudeprodukte.

Der Produktentwicklungsprozesses beinhaltet unter anderem Marktbeobachtungen, Kundenbefragungen sowie Beobachtungen des regulatorischen Umfelds. Entsprechend wird ganzheitlich überprüft, inwieweit Nachhaltigkeitsaspekte beziehungsweise neue oder sich ändernde klimabedingte Risiken in künftige Produktgenerationen einzubeziehen sind.

Klimabedingte Schadenereignisse nehmen infolge des Klimawandels sowohl in Höhe als auch an Häufigkeit zu. Durch ihr Geschäftsmodell verfügen Versicherungsunternehmen über eine erhebliche Menge an relevanten Schadendaten, die Behörden und anderen öffentlichen Stellen nicht in diesem Umfang vorliegen. Um aus diesen Daten einen größtmöglichen Nutzen auch für den Schutz der Bevölkerung zu generieren, teilt die ARAG diese Daten anonymisiert mit Behörden (unter anderem über Anfragen des GDVs).

Die ARAG hat sich zum Ziel gesetzt, ihren Kunden und Vertriebspartnern als Dienstleister kompetente, schnelle und transparente Hilfe anzubieten. Im Rahmen einer Richtlinie zur Schadenbearbeitung wurden Servicestandards definiert, die im Schadenfall einzuhalten sind. Bei Großschadenereignissen verfügt die ARAG zudem über Notfallpläne, um eine verstärkte Besetzung der vorhandenen Rufnummern sicherzustellen. Außerdem finden betroffene Kunden auf der Internetseite einen Link, über den sie Schadenmeldungen schnellstmöglich einreichen können.

Darüber hinaus dürfen Versicherungsprodukte nicht als taxonomiekonform ausgewiesen werden, wenn sie die Gewinnung, Lagerung, den Transport oder die Herstellung fossiler Brennstoffe oder die Versicherung von Fahrzeugen, Sachanlagen oder anderen Anlagen, die diesen Zwecken dienen, absichern. Das Geschäftsmodell der ARAG schließt etwaige Versicherungsmöglichkeiten aus, sodass das DNSH<sup>5)</sup>-Kriterium erfüllt wird.

Im Rahmen der Versicherungstätigkeit sollen zudem geeignete Verfahren bestehen, um sicherzustellen, dass Mindestschutzmaßnahmen, bezogen auf Menschenrechte, Korruption und Besteuerung sowie fairen Wettbewerb, etabliert sind. Die ARAG hat umfangreiche Prozesse implementiert, um diese Anforderungen zu erfüllen. Im Rahmen eines Due-Diligence-Prozesses werden mögliche Risiken identifiziert, sofern nötig, Präventionsmaßnahmen definiert und im Folgenden überprüft. Durch die Compliance-Richtlinie und die Compliance-Funktion wird die übergreifende Einhaltung sichergestellt.

<sup>5)</sup> Do no significant harm (keine wesentliche Beeinträchtigung).

Entsprechend ergeben sich folgende Kennzahlen:

| Wesentlicher Beitrag zur Anpassung an den Klimawandel  |                                    |                                      |                                      |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Wirtschaftstätigkeiten (1)   | Absolute Prämien,<br>Jahr 2023 (2) | Anteil der Prämien,<br>Jahr 2023 (3) | Anteil der Prämien,<br>Jahr 2022 (4) |
|  | EUR                                | %                                    | %                                    |
| <b>A.1. Taxonomiekonformes<br/>Nichtlebensversicherungs-<br/>und Rückversicherungsgeschäft<br/>(ökologisch nachhaltig)</b>   | 15.151.326                         | 0,9 %                                |                                      |
| A.1.1 Davon rückversichert   | 948.887                            | 0,1 %                                |                                      |
| A.1.2 Davon aus der Rückver-<br>sicherungstätigkeit stammend   | 0                                  | 0,0 %                                |                                      |
| A.1.2.1 Davon rückversichert<br>(Retrozession)   | 0                                  | 0,0 %                                |                                      |
| <b>A.2. Taxonomiefähiges, aber<br/>nicht ökologisch nachhaltiges<br/>Nichtlebensversicherungs-<br/>und Rückversicherungsgeschäft<br/>(nicht taxonomiekonforme<br/>Tätigkeiten)</b> | 152.560.340                        | 8,8 %                                |                                      |
| <b>B. Nicht taxonomiefähiges<br/>Nichtlebensversicherungs- und<br/>Rückversicherungsgeschäft</b>   | 1.572.812.666                      | 90,4 %                               |                                      |
| <b>Total (A.1 + A.2 + B)</b>   | <b>1.740.524.332</b>               | <b>100,0 %</b>                       |                                      |

| Keine erhebliche Beeinträchtigung (DNSH)   |                      |  |                                   |                                   |   |
|--|----------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Wirtschaftstätigkeiten (1)   | Klima-<br>schutz (5) | Wasser-<br>und<br>Meeresres-<br>ourcen (6) | Kreis-<br>laufwirt-<br>schaft (7) | Umwelt-<br>verschmut-<br>zung (8) | Biologi-<br>sche Viel-<br>falt und<br>Ökosyste-<br>me (9) |
|  | J/N                  | J/N  | J/N                               | J/N                               | J/N   |
| <b>A.1. Taxonomiekonformes<br/>Nichtlebensversicherungs-<br/>und Rückversicherungsgeschäft<br/>(ökologisch nachhaltig)</b> | J                    | J  | J                                 | J                                 | J   |
| A.1.1 Davon rückversichert   | J                    | J  | J                                 | J                                 | J   |
| A.1.2 Davon aus der Rückver-<br>sicherungstätigkeit stammend   | J                    | J  | J                                 | J                                 | J   |
| A.1.2.1 Davon rückversichert<br>(Retrozession)   | J                    | J  | J                                 | J                                 | J   |

| Keine erhebliche Beeinträchtigung (DNSH)   |                    |
|--|--------------------|
| Wirtschaftstätigkeiten (1)   | Mindestschutz (10) |
|  | J/N                |
| <b>A.1. Taxonomiekonformes Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsgeschäft (ökologisch nachhaltig)</b> | J                  |
| A.1.1 Davon rückversichert   | J                  |
| A.1.2 Davon aus der Rückversicherungstätigkeit stammend  | J                  |
| A.1.2.1 Davon rückversichert (Retrozession)  | J                  |

## Kapitalanlagen

Nachhaltige Investitionen werden eng mit der Taxonomie-VO verknüpft und rücken immer mehr in den öffentlichen Fokus. In den ersten Jahren der Berichterstattung zur Taxonomie-VO wurde offengelegt, inwieweit mit den getätigten Investitionen taxonomiefähige Wirtschaftsaktivitäten finanziert werden. Im Rahmen der Berichterstattung für das Geschäftsjahr 2023 wird erstmalig dargestellt, welcher Anteil der Investitionen auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten entfällt oder mit solchen verbunden ist.

Am 21. Dezember 2023 veröffentlichte die EU-Kommission umfangreiche FAQs zur Konkretisierung der Auslegung der Taxonomie-VO und der zugehörigen delegierten Rechtsakte für Finanzunternehmen. Nach Beurteilung der Klarstellung durch die neu veröffentlichten FAQs haben wir, sofern wir nicht mit den Interpretationen der EU-Kommission bereits übereinstimmen, Änderungen vorgenommen, sofern diese für die aktuelle Berichterstattung für uns noch umsetzbar waren. Wo dies aufgrund mangelnder Datenverfügbarkeit, fachlicher Uneindeutigkeiten oder technischer Beschränkungen kurzfristig nicht möglich war, erfolgt dies zum nächsten Berichtsstichtag.

## Bemessungsgrundlage für die Ermittlung

Für die Berechnung der Kennzahlen werden in der Regel die Gesamtaktiva zugrunde gelegt. Die Gesamtaktiva umfassen alle Kapitalanlagen einschließlich der Sachanlagen, Zahlungsmittel und immateriellen Vermögenswerte. Für alle Vermögenswerte, die in den Anwendungsbereich fallen, werden die Buchwerte aus dem handelsrechtlichen Konzernabschluss verwendet. Der Konsolidierungskreis bei der ARAG Holding SE folgt dem handelsrechtlichen Konzern, der mit dem aufsichtsrechtlichen Konsolidierungskreis übereinstimmt.

Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten sind aufgrund der anzuwendenden regulatorischen Vorschriften zur EU-Taxonomie bei den KPIs sowohl im Zähler als auch Nenner auszuschließen.

Zudem bleiben bestimmte Investitionen (beispielsweise, Zahlungsmittel, immaterielle Vermögenswerte, Derivate) im Zähler unberücksichtigt. Unternehmen, die nicht der Verpflichtung zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen gemäß Artikel 19a beziehungsweise 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen, bleiben ebenfalls im Zähler unberücksichtigt. Ausgenommen davon sind Tochterunternehmen, die in den Bericht des NFRD-pflichtigen Mutterunternehmens einbezogen werden. In diesem Fall werden die Kennzahlen des berichtspflichtigen Mutterunternehmens für die Berechnungen der Kennzahlen herangezogen.

### **Verwendung von verpflichtend veröffentlichten Informationen**

Die offengelegten KPIs werden auf der Grundlage der öffentlich bekannt gegebenen Daten der Unternehmen, in die investiert wird, berechnet. Dabei werden die letzten verfügbaren Daten und wichtigsten Leistungsindikatoren der Gegenparteien herangezogen. In diesem Zusammenhang werden keine Schätzungen vorgenommen.

Für liquide Kapitalanlagen, die börsennotiert sind, wurden die benötigten veröffentlichten Daten der einzelnen Gegenparteien durch einen Datenanbieter bezogen und verwendet. Bei fehlenden Daten wurde, falls möglich, auf andere angebundene Datenanbieter oder direkt auf entsprechende Veröffentlichungen abgestellt. Als Datenbasis für die Prüfung wurden nur die bis zum 1. März 2024 zur Verfügung stehenden Daten verwendet. Bei Finanzunternehmen liegen lediglich Informationen über die Taxonomiefähigkeit vor. Dies resultiert aus der erstmaligen Berichterstattung von Finanzunternehmen über die Taxonomiekonformität im Berichtsjahr 2023. Bei Investitionen in Investmentfonds wurde eine Durchschau auf die einzelnen Kapitalanlagen sowie die dahinterstehenden Emittenten vorgenommen und auf die Taxonomiefähigkeit beziehungsweise -konformität geprüft.

### **Datenqualität**

Für die Überprüfung der Daten hat die ARAG interne Kontrollen implementiert und umgesetzt. Die von externen Datenprovidern bereitgestellten Informationen werden auf Plausibilität geprüft. Ein Beispiel hierfür ist die risikobasierte, manuelle Überprüfung der Gegenparteien auf die Veröffentlichung der frei zugänglichen Taxonomie-Kennzahlen, die gemäß Artikel 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU der Berichtspflicht unterliegen. Bei etwaigen Unstimmigkeiten werden diese den externen Datenanbietern gemeldet und korrigiert.

### **Ermittlung der Taxonomiekonformität von Immobilien und Infrastruktur-Investments**

Für illiquide Kapitalanlagen, die bei der ARAG Gruppe unter anderem Immobilien- (Direktanlagen, Darlehen, Beteiligungen/Fonds) und Infrastruktur-Investments (Beteiligungen/Fonds) betreffen, ist die Datenbeschaffung derzeit noch schwierig und lückenhaft. Es werden Eigenanalysen und Fremdbeschaffung der Daten über Partner (unter anderem externe Asset-Manager), Gegenparteien, Mitinvestoren (bei Investments über Fonds- und Beteiligungsvehikel), Fachverbände/-initiativen (BVI, BAI, PRI, ECORE, ZIA etc.) und öffent-

liche Datenquellen einbezogen. Die Verfügbarkeit der relevanten Informationen von jedem Asset- beziehungsweise Portfolio-Manager wurde entsprechend abgefragt.

Zur Ermittlung der Taxonomie-Konformität im Bereich „Immobilien“ wurden die einzelnen Immobilien im Direktbestand analysiert. Als Nachweise wurden die entsprechenden Energieausweise (EPC/Energy Performance Certificates) herangezogen. Lag für eine Immobilie kein Energieausweis vor, wurde geprüft, ob die Immobilie zu den Top-15-Prozent des nationalen oder regionalen Gebäudebestandes in Bezug auf den primären Energiebedarf gehört. Im Rahmen dessen wurde im Wesentlichen die Studie des Institute de l'Épargne Immobilière et Foncière (IEIF) zusammen mit Deepki genutzt. Zudem wurde geprüft, ob das „Do No Significant Harm Kriterium (DNSH)“ erfüllt ist. Hierbei wurde für jede Immobilie, die die technischen Kriterien für den wesentlichen Beitrag erfüllt, eine Klimarisiko- und Vulnerabilitätsbewertung vorgenommen. Entsprechend wurde analysiert, ob die Immobilien potenziellen Klimagefahren ausgesetzt sind und ob im Falle eines Risikos Anpassungspläne vorliegen.

### Angaben nach Artikel 8 der Taxonomie-Verordnung (EU) 2020/852

Die folgenden Tabellen gemäß Anhang X der Taxonomie-VO zeigen den Anteil der Kapitalanlagen von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen, die durch die taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden oder die hiermit verbunden sind. Dabei wird transparent dargestellt, aus welchen Risikopositionen sich Nenner und Zähler zusammensetzen, die den entsprechenden KPIs der Taxonomie-VO zugrunde liegen.

Bei der Aufschlüsselung der Kennzahlen in Bezug auf umsatz- und CapEx-basierte Angaben haben wir die Informationen in dem FAQ-Dokument der EU-Kommission vom 21. Dezember 2023 (dort Frage 71) entsprechend berücksichtigt.

Der gewichtete Durchschnittswert aller Kapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen, die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden, mit folgenden Gewichtungen von Beteiligungen an Unternehmen, wie unten aufgeführt:

Umsatzbasiert: 5,20 %

CapEx-basiert: 7,47 %

Der Prozentsatz der für den KPI erfassten Vermögenswerte im Verhältnis zu den Gesamtkapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen (Gesamt-AuM) ohne Kapitalanlagen in staatliche Einrichtungen:

Erfassungsquote: 72,31 %

Der gewichtete Durchschnittswert aller Kapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen, die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind, mit folgenden Gewichtungen von Beteiligungen an Unternehmen, wie unten aufgeführt:

Umsatzbasiert: 219,2 Mio. €

CapEx-basiert: 314,9 Mio. €

Der Geldwert der für den KPI erfassten Vermögenswerte ohne Kapitalanlagen in staatliche Einrichtungen:  
Erfassungsbereich: 4.217,3 Mio. €

#### Zusätzliche, ergänzende Offenlegungen: Aufschlüsselung des Nenners des KPIs

|   |   |
|---|---|
| Der Prozentsatz der Derivate im Verhältnis zu den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:   | Der Wert der Derivate als Geldbetrag:   |
| 0 %   | 0 €   |
| Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva:                           | Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen:  |
| Für Nicht-Finanzunternehmen: 17,84 %  | Für Nicht-Finanzunternehmen: 752,2 Mio. €   |
| Für Finanzunternehmen: 12,95 %  | Für Finanzunternehmen: 546,1 Mio. €   |
| Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen aus Nicht-EU-Ländern, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva:      | Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen aus Nicht-EU-Ländern, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen:   |
| Für Nicht-Finanzunternehmen: 15,89 %  | Für Nicht-Finanzunternehmen: 670,1 Mio. €   |
| Für Finanzunternehmen: 5,98 %   | Für Finanzunternehmen: 252,2 Mio. €   |
| Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva:                                 | Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen:  |
| Für Nicht-Finanzunternehmen: 17,15 %  | Für Nicht-Finanzunternehmen: 723,1 Mio. €   |
| Für Finanzunternehmen: 22,02 %  | Für Finanzunternehmen: 928,7 Mio. €   |
| Der Anteil der Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:   | Der Wert der Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva:   |
| 30,05 %   | 1.267,2 Mio. €  |
| Der Anteil der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird: | Der Wert der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird: |
| 100 %   | 4.217,3 Mio. €  |
| Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:   | Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden:  |
| Umsatzbasiert: 19,94 %  | Umsatzbasiert: 841,0 Mio. €   |
| CapEx-basiert: 15,69 %  | CapEx-basiert: 661,5 Mio. €   |
| Der Wert aller Kapitalanlagen durch die taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:                      | Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden:  |
| Umsatzbasiert: 13,62 %  | Umsatzbasiert: 574,2 Mio. €   |
| CapEx-basiert: 17,57 %  | CapEx-basiert: 740,9 Mio. €   |

#### Zusätzliche, ergänzende Offenlegungen: Aufschlüsselung des Zählers des KPI

Der Anteil der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva:

Für Nicht-Finanzunternehmen:

Umsatzbasiert: 1,63 %

CapEx-basiert: 3,32 %

Für Finanzunternehmen:

Umsatzbasiert: 0,30 %

CapEx-basiert: 0,88 %

Der Anteil der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind:

Umsatzbasiert: 5,20 %

CapEx-basiert: 7,47 %

Der Anteil der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:

Umsatzbasiert: 3,27 %

CapEx-basiert: 3,27 %

Der Wert der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen:

Für Nicht-Finanzunternehmen:

Umsatzbasiert: 68,8 Mio. €

CapEx-basiert: 140,0 Mio. €

Für Finanzunternehmen:

Umsatzbasiert: 12,5 Mio. €

CapEx-basiert: 37,0 Mio. €

Der Wert der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind:

Umsatzbasiert: 219,2 Mio. €

CapEx-basiert: 314,9 Mio. €

Der Wert der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden:

Umsatzbasiert: 137,9 €

CapEx-basiert: 137,9 €

#### Aufschlüsselung des Zählers des KPIs nach Umweltziel

##### Taxonomiekonforme Aktivitäten – sofern „keine erhebliche Beeinträchtigung“ (DNSH) und soziale Sicherung positiv bewertet werden:

|  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| 1. Klimaschutz   | Umsatz: 4,98 %<br>CapEx: 6,97 % | Übergangstätigkeiten: 0,05 %; 0,7 % (Umsatz; CapEx)<br>Ermöglichende Tätigkeiten: 0,16 %; 1,39 % (Umsatz; CapEx) |
| 2. Anpassung an den Klimawandel                                      | Umsatz: 0,01 %<br>CapEx: 0,02 % | Ermöglichende Tätigkeiten: 0,01 %; 0,02 % (Umsatz; CapEx)  |
| 3. Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen   | Umsatz: 0 %<br>CapEx: 0 %       | Ermöglichende Tätigkeiten: 0 %; 0 % (Umsatz; CapEx)  |
| 4. Der Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft                         | Umsatz: 0 %<br>CapEx: 0 %       | Ermöglichende Tätigkeiten: 0 %; 0 % (Umsatz; CapEx)  |
| 5. Vermeidung und Verminderung von Umweltverschmutzung               | Umsatz: 0 %<br>CapEx: 0 %       | Ermöglichende Tätigkeiten: 0 %; 0 % (Umsatz; CapEx)  |
| 6. Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme | Umsatz: 0 %<br>CapEx: 0 %       | Ermöglichende Tätigkeiten: 0 %; 0 % (Umsatz; CapEx)  |

## Investitionen in Wirtschaftsaktivitäten in den Bereichen Kernenergie und Fossiles Gas

Die Kapitalanlagen der ARAG enthalten zum 31. Dezember 2023 wenige Investitionen im Zusammenhang mit den Bereichen Kernenergie und Fossiles Gas. Gemäß Artikel 8 Abs. 6 und 7 Delegierte VO (EU) 2021/2178 werden nachfolgend Informationen über Investitionen in den Bereichen Kernenergie und fossiles Gas offengelegt.

### Meldebogen 1 Tätigkeiten in den Bereichen Kernenergie und Fossiles Gas

| Zeile                                      | Tätigkeiten im Bereich Kernenergie   |      |
|--|--|------|
| 1.   | Das Unternehmen ist im Bereich Erforschung, Entwicklung, Demonstration und Einsatz innovativer Stromerzeugungsanlagen, die bei minimalem Abfall aus dem Brennstoffkreislauf Energie aus Nuklearprozessen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.   | NEIN |
| 2.   | Das Unternehmen ist im Bau und sicheren Betrieb neuer kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme – auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstoffherzeugung – sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung mithilfe der besten verfügbaren Technologien tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten. | JA   |
| 3.   | Das Unternehmen ist im sicheren Betrieb bestehender kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme – auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstoffherzeugung – sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.  | JA   |
| <b>Tätigkeiten im Bereich Fossiles Gas</b> |  |      |
| 4.   | Das Unternehmen ist im Bau oder Betrieb von Anlagen zur Erzeugung von Strom aus fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.  | JA   |
| 5.   | Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Kraft-Wärme/Kälte-Kopplung mit fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.  | JA   |
| 6.   | Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Wärmegewinnung, die Wärme/Kälte aus fossilen gasförmigen Brennstoffen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.   | NEIN |

## Meldebogen 2 Taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten (Nenner)

| Zeile | Wirtschaftstätigkeiten  |          | Betrag und Anteil (Angaben in Geldbeträgen und in Prozent) |        |                   |        |                                    |        |
|-------|---|----------|--|--------|-------------------|--------|------------------------------------|--------|
|       |   |          | CCM + CCA  |        | Klimaschutz (CCM) |        | Anpassung an den Klimawandel (CCA) |        |
|       |   |          | Betrag   | %      | Betrag            | %      | Betrag                             | %      |
| 1.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 2.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,4 Mio. €   | 0,01 % | 0,4 Mio. €        | 0,01 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 3.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 2,0 Mio. €   | 0,05 % | 2,0 Mio. €        | 0,05 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 2,9 Mio. €   | 0,07 % | 2,9 Mio. €        | 0,07 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 4.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,2 Mio. €   | 0,01 % | 0,2 Mio. €        | 0,01 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 5.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,2 Mio. €   | 0,00 % | 0,2 Mio. €        | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 6.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 7.    | Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI                                     | (Umsatz) | 217,5 Mio. €   | 5,16 % | 208,0 Mio. €      | 4,93 % | 0,5 Mio. €                         | 0,01 % |
|       |   | (CapEx)  | 311,3 Mio. €   | 7,38 % | 290,2 Mio. €      | 6,88 % | 1,0 Mio. €                         | 0,02 % |
| 8.    | Anwendbarer KPI insgesamt   | (Umsatz) | 219,2 Mio. €   | 5,20 % | 210,0 Mio. €      | 4,98 % | 0,5 Mio. €                         | 0,01 % |
|       |   | (CapEx)  | 314,9 Mio. €   | 7,47 % | 293,9 Mio. €      | 6,97 % | 1,0 Mio. €                         | 0,02 % |

### Meldebogen 3 Taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten (Zähler)

| Zeile | Wirtschaftstätigkeiten  |          | Betrag und Anteil (Angaben in Geldbeträgen und in Prozent) |         |                   |         |                                    |        |
|-------|---|----------|--|---------|-------------------|---------|------------------------------------|--------|
|       |   |          | CCM + CCA  |         | Klimaschutz (CCM) |         | Anpassung an den Klimawandel (CCA) |        |
|       |   |          | Betrag   | %       | Betrag            | %       | Betrag                             | %      |
| 1.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 2.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,4 Mio. €   | 0,12 %  | 0,4 Mio. €        | 0,12 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 3.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 2,0 Mio. €   | 0,89 %  | 2,0 Mio. €        | 0,89 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 2,9 Mio. €   | 0,91 %  | 2,9 Mio. €        | 0,91 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 4.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 Mio. €   | 0,02 %  | 0,0 Mio. €        | 0,02 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,2 Mio. €   | 0,07 %  | 0,2 Mio. €        | 0,07 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 5.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 Mio. €   | 0,01 %  | 0,0 Mio. €        | 0,01 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,2 Mio. €   | 0,06 %  | 0,2 Mio. €        | 0,06 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 6.    | Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 %  | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 7.    | Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Zähler des anwendbaren KPI                                     | (Umsatz) | 217,5 Mio. €   | 99,2 %  | 208 Mio. €        | 94,87 % | 0,55 Mio. €                        | 0,25 % |
|       |   | (CapEx)  | 311,3 Mio. €   | 98,86 % | 290,2 Mio. €      | 92,18 % | 1 Mio. €                           | 0,30 % |
| 8.    | Gesamtbetrag und -anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten im Zähler des anwendbaren KPI  | (Umsatz) | 219,2 Mio. €   | 100 %   | 210,0 Mio. €      | 95,79 % | 0,5 Mio. €                         | 0,25 % |
|       |   | (CapEx)  | 314,9 Mio. €   | 100 %   | 294 Mio. €        | 93,34 % | 1,0 Mio. €                         | 0,30 % |

## Meldebogen 4 Taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten

| Zeile | Wirtschaftstätigkeiten   |          | Betrag und Anteil (Angaben in Geldbeträgen und in Prozent) |         |                   |        |                                    |        |
|-------|--|----------|--|---------|-------------------|--------|------------------------------------|--------|
|       |  |          | CCM + CCA  |         | Klimaschutz (CCM) |        | Anpassung an den Klimawandel (CCA) |        |
|       |  |          | Betrag   | %       | Betrag            | %      | Betrag                             | %      |
| 1.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 2.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 3.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 4.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 3,1 Mio. €   | 0,07 %  | 3,1 Mio. €        | 0,07 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 0,4 Mio. €   | 0,01 %  | 0,4 Mio. €        | 0,01 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 5.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 10,9 Mio. €  | 0,26 %  | 10,9 Mio. €       | 0,26 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 5,9 Mio. €   | 0,14 %  | 5,9 Mio. €        | 0,14 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 6.    | Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 0,0 €  | 0,00 %  | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
| 7.*   | Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiefähiger, aber nicht taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI                                     | (Umsatz) | 560,3 Mio. €   | 13,29 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |  | (CapEx)  | 735,6 Mio. €   | 17,44 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |

| Zeile | Wirtschaftstätigkeiten  |          | Betrag und Anteil (Angaben in Geldbeträgen und in Prozent) |         |                   |        |                                    |        |
|-------|---|----------|--|---------|-------------------|--------|------------------------------------|--------|
|       |   |          | CCM + CCA  |         | Klimaschutz (CCM) |        | Anpassung an den Klimawandel (CCA) |        |
|       |   |          | Betrag   | %       | Betrag            | %      | Betrag                             | %      |
| 8.*   | Gesamtbetrag und -anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 574,2 Mio. €   | 13,62 % | 0,0 €             | 0,00 % | 0,0 €                              | 0,00 % |
|       |   | (CapEx)  | 740,9 Mio. €   | 17,57 % | 0,0 €             | 0,00 % |                                    |        |

\* Es liegen aktuell keine veröffentlichten Daten der Gegenparteien vor, um die Aufteilung dieser Positionen auf Umweltziele vornehmen zu können.

## Meldebogen 5 Nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten

| Zeile | Wirtschaftstätigkeiten  |          | Betrag       |         |
|-------|---|----------|--------------|---------|
|       |   |          | Betrag       | %       |
| 1.    | Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €        | 0,00 %  |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €        | 0,00 %  |
| 2.    | Betrag und Anteil der in Zeile 2 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,1 Mio. €   | 0,00 %  |
|       |   | (CapEx)  | 2,7 Mio. €   | 0,07 %  |
| 3.    | Betrag und Anteil der in Zeile 3 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 1,7 Mio. €   | 0,04 %  |
|       |   | (CapEx)  | 1,2 Mio. €   | 0,03 %  |
| 4.    | Betrag und Anteil der in Zeile 4 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €        | 0,00 %  |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €        | 0,00 %  |
| 5.    | Betrag und Anteil der in Zeile 5 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €        | 0,00 %  |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €        | 0,00 %  |
| 6.    | Betrag und Anteil der in Zeile 6 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI | (Umsatz) | 0,0 €        | 0,00 %  |
|       |   | (CapEx)  | 0,0 €        | 0,00 %  |
| 7.    | Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter nicht taxonomiefähiger Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI   | (Umsatz) | 839,2 Mio. € | 19,90 % |
|       |   | (CapEx)  | 657,5 Mio. € | 15,59 % |
| 8.    | Gesamtbetrag und -anteil der nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI  | (Umsatz) | 841,0 Mio. € | 19,94 % |
|       |   | (CapEx)  | 661,5 Mio. € | 15,69 % |

# Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

An den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf

Wir haben den für die ARAG Holding SE und den Konzern (im Folgenden „Gesellschaft“) zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

## **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter**

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

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

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

### **Sicherung der Unabhängigkeit und Qualität des Wirtschaftsprüfers**

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualitätssicherung aus den nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen, insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an die Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)), beachtet.

### **Verantwortung des Wirtschaftsprüfers**

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

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

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

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

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

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

### **Prüfungsurteil**

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der ARAG Holding SE für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a und 341j Abs. 4 i. V. m. 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB und mit der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Art. 8 EU-Taxonomie-Verordnung“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist.

**Verwendungsbeschränkung/AAB-Klausel**

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf, erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Vermerk enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsbeschränkung auf EUR 4 Mio für Fahrlässigkeit unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

Berlin, den 26. April 2024

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Protze  
Wirtschaftsprüfer

ppa. Maier

# Bericht nach den GRI-Standards

|  |            |
|--|------------|
| <b>Allgemeine Angaben</b>  | <b>49</b>  |
| Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken  | 49         |
| Tätigkeiten und Mitarbeitende  | 50         |
| Unternehmensführung  | 51         |
| Strategie, Richtlinien und Praktiken   | 59         |
| Einbindung von Stakeholdern  | 66         |
| Angaben zu wesentlichen Themen   | 67         |
| <hr/>  |            |
| <b>Wesentliche Themen</b>  | <b>69</b>  |
| Unternehmensführung und Compliance   | 69         |
| Wirtschaftliche Wertschöpfung  | 69         |
| Unternehmens- und Führungskultur – Ethische Unternehmensführung und Compliance   | 70         |
| Sicherstellung des Zugangs zum Recht   | 72         |
| Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten  | 75         |
| Cyberrisiken und Datenschutz   | 77         |
| Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung   | 80         |
| Kundenorientierung und innovative Angebote – Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel                                  | 80         |
| Digitale Transformation  | 83         |
| Transparente Produkte und Dienstleistungen   | 85         |
| Asset- und Risikomanagement  | 86         |
| Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management | 86         |
| Management von Nachhaltigkeitsrisiken – Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft                         | 88         |
| Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematische Bewertungen  | 90         |
| Arbeitnehmerbelange  | 91         |
| Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft  | 91         |
| Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz  | 92         |
| Aus- und Weiterbildung   | 95         |
| Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz   | 98         |
| Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz   | 101        |
| Wertschöpfung für die Gesellschaft   | 101        |
| Steuern  | 102        |
| Gesellschaftliches und politisches Engagement  | 105        |
| Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette   | 107        |
| Betriebliche Umweltbelange   | 108        |
| Klimafreundlicher Betrieb  | 108        |
| <hr/>  |            |
| <b>GRI-Inhaltsindex</b>  | <b>114</b> |

## Allgemeine Angaben

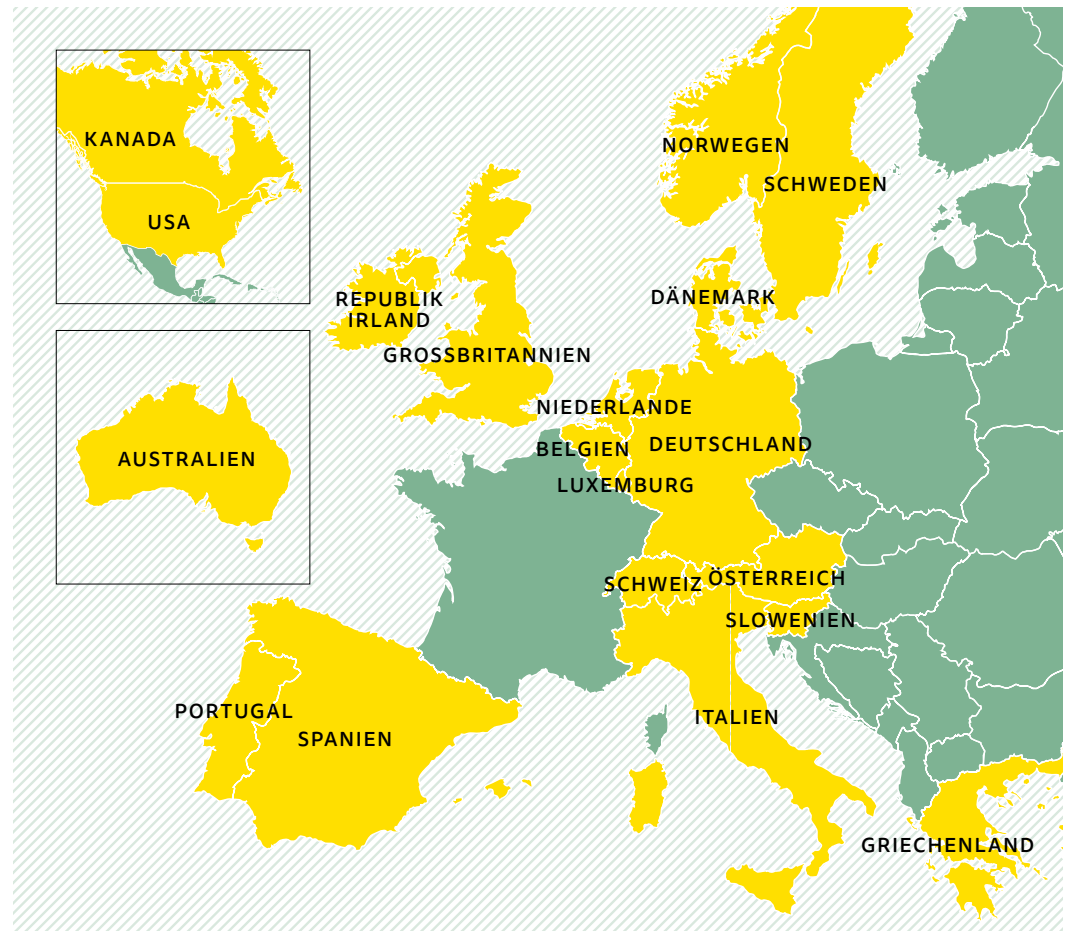
### Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken

#### GRI 2-1 Organisationsprofil

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

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

Die Grafik zeigt die weltweiten Standorte des ARAG Konzerns:



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

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

|                |  |
|----------------|--|
| <b>GRI 2-3</b> | <b>Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle</b>  |
|                | Der vorliegende Bericht wurde am 30. April 2024 publiziert und deckt den Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023 ab (identisch zur finanziellen Berichterstattung). Die ARAG Holding SE veröffentlicht jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht. Die Kontaktstelle bei Fragen lautet: Kathrin Köhler, Chief Sustainability Officer & Corporate Responsibility, +49 211 963-2225.  |
| <b>GRI 2-4</b> | <b>Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen</b>   |
|                | Für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht mussten keine Informationen richtig- oder neu dargestellt werden.  |
| <b>GRI 2-5</b> | <b>Externe Prüfung</b>   |
|                | Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht wurde nicht von einer externen Partei überprüft.  |
|                | <b>Tätigkeiten und Mitarbeitende</b>   |
| <b>GRI 2-6</b> | <b>Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen</b>  |
|                | <p>Die ARAG Holding SE ist die Dachgesellschaft des ARAG Konzerns. Der ARAG Konzern ist in den Bereichen Rechtsschutzversicherungen, Kompositversicherungen sowie Krankenversicherungen (Letzteres nur am Standort Deutschland) tätig. Im Fokus stehen Versicherungsprodukte und Dienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden. International erschließt der ARAG Konzern gezielt Wachstumspotenziale im Rechtsschutzgeschäft.</p> <p>In Deutschland bezieht die ARAG Holding SE mit einem Einkaufsvolumen von rund 111 Millionen Euro Leistungen von 699 Lieferanten<sup>1)</sup>. Die Leistungen werden aktuell anhand von 21 Warengruppen kategorisiert. Dazu gehören unter anderem IT, Data Privacy Framework und Kommunikation, Facility-Management, Reisen und Veranstaltungen, Finanzdienst-</p> |

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

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

Für weitere Informationen zu Aktivitäten, Wertschöpfungskette und Geschäftsbeziehungen siehe Geschäftsberichte und Berichte über Solvabilität und Finanzlage 2023 der ARAG Holding SE (Konzernabschluss), ARAG SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG und ARAG Krankenversicherungs-AG.

GRI 2-7

Angestellte

GRI 2-8

Mitarbeitende, die keine Angestellten sind

#### Zusammensetzung der Belegschaft nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsverhältnis\*

Anzahl Personen, Stand 31.12.2023<sup>1)</sup>

|  | Deutschland  |              | International |              | Total        |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|  | Männer       | Frauen       | Männer        | Frauen       |              |
| <b>Belegschaft nach Arbeitsvertrag</b>           | <b>1.003</b> | <b>1.301</b> | <b>980</b>    | <b>1.543</b> | <b>4.827</b> |
| Unbefristet                                      | 956          | 1.220        | 923           | 1.437        | 4.536        |
| Temporär   | 47           | 81           | 57            | 106          | 291          |
| <b>Belegschaft nach Beschäftigungsverhältnis</b> | <b>1.003</b> | <b>1.301</b> | <b>980</b>    | <b>1.543</b> | <b>4.827</b> |
| Vollzeit   | 915          | 859          | 840           | 1.084        | 3.698        |
| Teilzeit   | 88           | 442          | 140           | 459          | 1.129        |

<sup>1)</sup> Ohne 203 Praktikanten, Trainees und Lernende sowie ohne passiv Mitarbeitende

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

Der ARAG Konzern beschäftigt 70 Mitarbeitende, die keine Angestellten sind. Diese arbeiten mehrheitlich als IT-Berater auf Projektbasis.

#### Unternehmensführung

GRI 2-9

Führungsstruktur und Zusammensetzung

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

#### Vorstand

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

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

Der Vorstand der ARAG Holding SE bestand zum 31. Dezember 2023 aus drei Mitgliedern mit den folgenden Zuständigkeiten:

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

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

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

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

### **Aufsichtsrat**

Für die Bestellung und Kontrolle des Gesellschaftsvorstands ist der Aufsichtsrat verantwortlich. Zum 31. Dezember 2023 gehörten dem Aufsichtsrat die folgenden Mitglieder an:

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

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

## ARAG Konzern

Vermögens-  
und Beteiligungs-  
verwaltung

**ARAG Holding SE**

Operative  
Führungsgesell-  
schaft

**ARAG SE**

und Rechtsschutz-  
versicherung

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

**Konzern  
Vertrieb,  
Produkt und  
Innovation**

**Konzern  
Finanzen**

**Konzern IT  
und  
Operations**

**Konzern  
Risiko-  
management  
und Konzern  
Controlling**

**Konzern  
Human  
Resources/  
Group  
Internal Audit**

Operative  
Versicherungs-  
gesellschaften

**ARAG Allgemeine  
Versicherungs-AG**

(Kompositversicherungen)

**ARAG Kranken-  
versicherungs-AG**

(Krankenversicherungen)

**Interlloyd  
Versicherungs-AG**

(ausgerichtet auf  
Maklervertrieb)

**Internationale  
Gesellschaften**

(Rechtsschutz/  
Rechtsdienstleistung)

Dienstleistungs-  
gesellschaften

**ARAG IT GmbH**

(IT-Dienstleistungen für den  
ARAG Konzern)

**Cura Versicherungsvermittlung  
GmbH**

(Vermittlungsgesellschaft)

**ARAG Service  
Center GmbH**

(Notruftelefonie)

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2023 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

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

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

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

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

|          |   |
|----------|---|
| GRI 2-12 | <b>Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen</b>   |
| GRI 2-13 | <b>Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen</b>   |
|          | <p>Der Aufsichtsrat übt die Aufsicht und Kontrolle über die Geschäftsführung des ARAG Konzerns aus. Der Aufsichtsrat ist zuständig für alle Angelegenheiten, die ihm durch das Gesetz und die Statuten übertragen sind und die er nicht delegiert hat. Soweit Gesetz und Statuten es nicht anders vorsehen, delegiert der Aufsichtsrat die Führung des ARAG Konzerns vollumfänglich an den Vorstand, der in dieser Aufgabe durch die übrigen Mitglieder der Geschäftsleitung gemäß Geschäftsordnung unterstützt wird. Die Verantwortung gegenüber dem Aufsichtsrat bleibt beim Vorstand.</p> <p>Der Aufsichtsrat stellt sicher, dass durch die Wahl geeigneter Mitglieder das oberste Führungsorgan über eine hohe Kompetenz bezüglich Nachhaltigkeit, insbesondere im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung, verfügt. Er stellt durch die weitgehende diversifizierte Erfahrung die kontinuierliche Fortbildung des Gremiums sicher. Der Aufsichtsrat überwacht die Auswirkungen des Unternehmens jährlich im Rahmen der Überprüfung der Strategie. Er beschließt geeignete Maßnahmen und erteilt der Geschäftsleitung den Auftrag zur Umsetzung.</p> <p>Bei der ARAG spielt Nachhaltigkeit eine große Rolle. Die Geschäftsleitung stellt mit geeigneten Maßnahmen sicher, dass die strategischen und operativen Nachhaltigkeitsziele als Teil der Unternehmensstrategie allen Mitarbeitenden bekannt sind und diese verstehen, wie sie mit ihrem persönlichen Beitrag die Zielerreichung fördern können.</p> |
| GRI 2-14 | <b>Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung</b>   |
|          | <p>Der Aufsichtsrat nimmt die gesetzliche Option in Anspruch, eine externe inhaltliche Überprüfung der nichtfinanziellen Erklärung zu beauftragen. Darüber hinaus setzt sich der Aufsichtsrat mit dem Ergebnis der Überprüfung auseinander und sichtet den jährlichen Nachhaltigkeitsbericht im Nachgang. Im Rahmen seiner Sichtung des jährlichen Nachhaltigkeitsberichts genehmigt der Aufsichtsrat auch die Materialitätsanalyse beziehungsweise die Festlegung der für den ARAG Konzern materiellen Themen.</p>   |
| GRI 2-15 | <b>Interessenkonflikte</b>  |
|          | <p>Als Versicherer mit einem Geschäftsschwerpunkt im Rechtsschutz ist die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften für die ARAG von elementarer Bedeutung. Folglich ist das Unternehmen der Vermeidung von Interessenkonflikten sowie von nicht wettbewerbskonformen Geschäftspraktiken verpflichtet. Das Unternehmen trifft Vorkehrungen, die über die gesetzlichen Standards hinausgehen, und unterstreicht so sein Bekenntnis zum fairen Wettbewerb.</p> <p><i>Die Handhabung von Interessenkonflikten wird unter anderem im „ARAG Konzernbericht über Solvabilität und Finanzlage“ im Abschnitt „Internes Kontrollsystem“ beschrieben.</i></p>  |

|          |   |
|----------|---|
| GRI 2-16 | <b>Übermittlung kritischer Anliegen</b>   |
|          | <p>Der Vorstand ist für die Geschäftsführung der ARAG Holding SE zuständig. Er befasst sich mit allen relevanten Themen, entscheidet im Rahmen seiner Kompetenzen und berichtet dem Aufsichtsrat über kritische Anliegen und Vorfälle, die das Potenzial in sich bergen, negative Auswirkungen auf Anspruchsgruppen, Umwelt oder Gesellschaft zu haben.</p>   |
| GRI 2-18 | <b>Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans</b>   |
|          | <p>Der Aufsichtsrat führt einmal im Jahr eine Selbstbeurteilung zur Feststellung der fachlichen Eignung und Zuverlässigkeit von Mitgliedern von Verwaltungs- und Aufsichtsorganen gemäß Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) durch.</p> <p>Zuletzt fand eine solche Selbstbeurteilung im November 2023 statt. Die nächste Selbstbeurteilung des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse ist für das Geschäftsjahr 2024 vorgesehen.</p>  |
| GRI 2-19 | <b>Vergütungspolitik</b>  |
|          | <p>Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Governance eines Unternehmens und daher für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns von besonderer Wichtigkeit. Ebenso ist eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und Bindung von Fach- und Führungskräften. Durch motivierte und leistungsorientierte Organmitglieder und Mitarbeitende schafft die ARAG die Grundlage für ihren nachhaltigen Geschäftserfolg. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass die richtigen Anreize für ethisches Handeln gesetzt und Risiken oder Lenkungseffekte minimiert werden, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten.</p> <p>Darüber hinaus ist wesentlicher Bestandteil der Governance des Konzerns, dass die Vergütung sowohl der Organmitglieder als auch sonstiger Unternehmensangehöriger in allen konzernzugehörigen Einheiten den Grundsätzen der Angemessenheit und Transparenz entspricht und auf Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Unter Angemessenheit versteht die ARAG eine markt- und leistungsgerechte Vergütung für Organmitglieder und Mitarbeitende. Zudem gilt, dass sich die jeweils verantwortlichen Stellen im Unternehmen regelmäßig über die Vergütung im entsprechenden Vergleichsmarkt informieren und erforderliche Änderungen unter Berücksichtigung der individuellen Leistung der Organmitglieder und Mitarbeitenden umsetzen. Transparenz bedeutet, dass die Grundsätze der Vergütungspolitik allen Mitarbeitenden offengelegt werden und eine weitestmögliche Nachvollziehbarkeit der geltenden Grundsätze sichergestellt wird. Transparenz bedeutet für die ARAG auch, dass der Grad der Komplexität in den Vergütungsstrukturen sorgfältig abzuwägen ist und die Vergütungsstrukturen so einfach wie möglich auszugestalten sind.</p> |

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

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

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

Soweit Mitarbeitenden konzernzugehöriger Versicherungsunternehmen nicht ermessensunabhängig durch Tarifverträge oder sonstige kollektivrechtliche Vereinbarungen variable Vergütungsbestandteile gewährt werden, erhalten Mitarbeitende diese ab Erreichen einer bestimmten Führungsebene. Grundlage der variablen Vergütung für diese Führungskräfte sind jährlich abzuschließende Zielvereinbarungen, die sich aus objektiven Konzern- beziehungsweise Bereichskennzahlen sowie individuellen Zielen zusammensetzen. Die Ziele

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

#### GRI 2-20

#### Verfahren zur Festlegung der Vergütung

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

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

Im Zuge der Neustrukturierung des Bereichs Human Resources im Jahr 2021 wurde das Abteilungsreferat Total Rewards gegründet. Es setzt sich vor dem Hintergrund der Zielsetzungen der ARAG Holding SE systematisch mit den Entlohnungs- und Incentivestrukturen im Konzern auseinander.

#### GRI 2-21

#### Verhältnis der Jahresgesamtvergütung

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

---

## Strategie, Richtlinien und Praktiken

---

GRI 2-22

### Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung

---

Das Familienunternehmen ARAG plant bewusst langfristig, um die Unabhängigkeit des Konzerns auch künftig zu sichern. Mit dem Entwicklungsprogramm („ARAG 5→30“) wird der Kurs des Unternehmens bis zum Jahr 2030 festgelegt. Das Programm legt fünf zentrale Handlungsfelder fest, die in den kommenden Jahren die unternehmerische Weiterentwicklung prägen werden:

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

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

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

**4. Driving Purpose:** Mit der ARAG Gründungsidee unterstützt der Konzern weltweit den Zugang zum Recht und stärkt so langfristig demokratische Strukturen. Die ARAG hat die einmalige historische Chance, ihrem Geschäftsmodell neue Relevanz zu geben. Gleichzeitig verringert der Konzern seinen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck: Er reduziert die CO<sub>2</sub>-Intensität im Kapitalanlagebestand um 50 Prozent bis 2030, und alle seine Verwaltungsstandorte werden bis 2025 klimaneutral (siehe Abschnitt „ARAG Nachhaltigkeitsstrategie“).

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

Im Berichtsjahr haben alle Einheiten national und international über 300 Einzelmaßnahmen entwickelt, um das Zielprogramm „ARAG **5→30**“ umzusetzen. Diese Maßnahmen wurden nach Priorität geordnet. In zehn sogenannten Leuchtturm-Clustern wurden die Kernprojekte definiert. Dazu gehören unter anderem die Projekte „Access 2 Justice“, welches die Gründungsidee „Zugang zum Recht“ stärken und mittels gemeinnütziger Projekte teilen soll, sowie „Diverse & Engaged ARAG Family“ zur Förderung der wertebasierten Leistungskultur der ARAG. Diese Cluster-Projekte haben Vorrang bei der Umsetzung.

### **ARAG Nachhaltigkeitsstrategie**

Als international erfolgreiches Familienunternehmen setzt sich der ARAG Konzern für eine nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft ein. Dabei steht für die ARAG eine nachhaltige Entwicklung und Gestaltung als Basis sozialer, ökonomischer und ökologischer Stabilität im Mittelpunkt. Als weltweit führender Rechtsschutzversicherer kann die ARAG einen wertvollen aktiven Beitrag leisten, um den erforderlichen gesellschaftlichen Wandel, die nachhaltige Transformation zu begleiten und voranzutreiben. Zu diesem Zweck hat die ARAG eine konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet. Sie definiert konkrete Ziele für die Bereiche Umwelt, Soziales und Unternehmensführung. Der Konzern orientiert sich dabei an den 17 Sustainable Development Goals (SDGs) und des Global Compact (Initiative zur Förderung von Nachhaltigkeit in Unternehmen, die verschiedene Prinzipien umfasst) der Vereinten Nationen. Dabei kann das Unternehmen zum SDG 16 – „Promote the rule of law at the national and international levels and ensure equal access to justice for all“ – seinen größten Beitrag leisten. Die Möglichkeit des Zugangs zum Recht und damit die Chancengerechtigkeit entspricht der visionären Gründungsidee der ARAG vor fast 90 Jahren und ist damit auch der zentrale Teil der ARAG Essentials. Die verschiedenen nachhaltigen Entwicklungsziele lassen sich ebenfalls durch die Prinzipien des Bereichs „Environment, Social and Governance“ (ESG) abdecken. Die ESG-Betrachtung hat sich in der Gesetzgebung (§ 289a Handelsgesetzbuch [HGB]) durchgesetzt und ist zudem das Ordnungsprinzip der EU-Taxonomie. Der ARAG Konzern folgt daher den ESG-Prinzipien bei der Beschreibung seiner Nachhaltigkeitsziele.

### **Environment**

Als Investor, Risikoträger und als Betreiber von eigenen Betriebsstätten erfüllt der ARAG Konzern seine Verpflichtungen für einen nachhaltigen Umgang mit allen natürlichen Ressourcen. Dabei folgt das Unternehmen ausdrücklich den Vorgaben des Pariser Klimaschutzabkommens, die Erderwärmung auf 1,5 Grad Celsius zu begrenzen. Mit einer aktiven Portfoliopflege und verstärkten Investitionen in nachhaltige Kapitalanlagen will die ARAG einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens bis zum Jahr 2050 erreichen. Dabei setzt sie sich Zwischenziele: Im Vergleich zum Basisjahr 2021 soll bis 2025 über aktive Portfoliopflege die CO<sub>2</sub>-Intensität bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand (Scope 3) um 25 Prozent und bis 2030 um 50 Prozent sinken. Die Zwischenziele werden regelmäßig überprüft und entsprechend dem wissenschaftlichen Fortschritt und der Datenverfügbarkeit weiter detailliert. Ein weiterer Baustein, um die Kapitalanlagen der ARAG klimafreundlicher zu gestalten, ist der Ausbau von Investitionen in nachhaltige Kapitalanlagen, die dem Klimawandel entgegenwirken.

Als Risikoträger ist die ARAG bestrebt, Verbraucher und Unternehmen bei der Verwirklichung sowie Einhaltung von Umweltzielen beziehungsweise -standards zu unterstützen. Dazu werden bei der Produktentwicklung gezielt nachhaltige Leistungen, Services und Pricing-Merkmale in den ARAG Produkten berücksichtigt. Im Underwriting legt die ARAG bei der Annahmeprüfung Wert auf die Einhaltung von ESG-Standards durch ihre (Gewerbe-) Kunden. Die Anerkennung der ESG-Standards durch die Kunden wird im Rahmen der Risikoprüfung durch die ARAG abgefragt.

An allen Verwaltungsstandorten setzt sich die ARAG das Ziel, weltweit eine Netto-CO<sub>2</sub>-Neutralität bis 2025 zu erreichen. In der Kundenkommunikation wird die ARAG weitgehend auf die digitale Bereitstellung von Vertragsunterlagen, Informationsblättern und Korrespondenz umstellen. Ausnahmen sind rechtlichen Erfordernissen geschuldet.

### **Social**

Die nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft kann nur auf der Grundlage sozialer und politischer Stabilität gelingen. Gerade die Rechtsschutzversicherung leistet schon heute einen erheblichen Beitrag zur Chancengerechtigkeit und gewährt den Zugang zum Recht. Die ARAG stärkt die Rechte ihrer Kunden in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, Physische und Psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz sowohl analog als auch digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Beispielhaft sind hier Verfahren gegen Unternehmen zu nennen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbundene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise nicht erfüllen.

Rechtsschutzversicherungen sind entscheidend für die weltweite Verwirklichung des SDG-Ziels „Access to Justice“. Die ARAG hat sich das Ziel gesetzt, ab 2023 in allen ihren Rechtsschutzmärkten einen „ARAG DAY“ durchzuführen, der Verbrauchern und insbesondere bedürftigen Anspruchsgruppen eine kostenfreie rechtliche Orientierung in bestimmten Rechtsgebieten bietet. Diese Aktion fand im Berichtsjahr erstmals in zwölf Ländern statt. Die beteiligten Einheiten entwickelten jeweils marktspezifische Angebote, die von den Zielgruppen gut angenommen und genutzt wurden.

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

Für das Underwriting gilt, dass die ARAG Engagements vermeidet, die – sofern bekannt – im Widerspruch zu den Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit agieren beziehungsweise nicht nachweisen können, dass sie Schritte zur ESG-konformen Transformation ihrer Tätigkeiten unternehmen. Das Gleiche gilt auch für das Asset-Management. Die ARAG unterstützt keine Kapitalnehmer durch Investitionen, die im Widerspruch zu den Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit stehen beziehungsweise keine Schritte zur Dekarbonisierung ihrer

kohlenstoffbasierten Geschäftsmodelle dokumentieren können. Zur Überprüfung des Investitionsverhaltens arbeitet die ARAG mit Ausschlusslisten und integrierten ESG-Ansätzen im Anlage- und Risikomanagement.

Die Zufriedenheit der Kunden ist ein wesentlicher Indikator dafür, ob die ARAG ihren eigenen Ansprüchen gerecht wird. Die ARAG wird die Qualität ihrer Arbeit konsequent im Interesse ihrer Kunden weiter verbessern. Der Konzern misst kontinuierlich die Kundenzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft und macht die dabei gewonnenen Erkenntnisse zu einer bestimmenden Grundlage seines Handelns. Mithilfe des „Net Customer Satisfaction Score“ erhebt die ARAG die Zufriedenheit ihrer Kunden, und mit dem „Net Promotor Score“ ermittelt sie deren Weiterempfehlungsbereitschaft. Die gleichen Standards gelten für das Kapital der ARAG.

Als Rechtsschutzversicherer ist das Prinzip der Chancengleichheit der Kern des ARAG Geschäftsmodells. Natürlich ist es daher auch der Anspruch des Konzerns, Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen zu fördern. Allen Mitarbeitenden stehen die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung offen – unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Der Anteil weiblicher Führungskräfte ist bei der ARAG SE seit Jahren kontinuierlich gestiegen. Auf der ersten Führungsebene liegt der Anteil bei 28 Prozent (Geschäftsjahr 2022: 32 Prozent), auf der zweiten Führungsebene bei 38 Prozent (Geschäftsjahr 2022: 36 Prozent). Den Anteil von Frauen in Führungspositionen wird die ARAG kontinuierlich weiter erhöhen, bis ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis erreicht ist.

### **Governance**

Als internationales Versicherungsunternehmen unterliegt der ARAG Konzern einer umfassenden Regulierung durch deutsche und internationale Aufsichtsbehörden. Die umfangreichen Berichtspflichten bilden Geschäftsaktivitäten transparent und ausführlich ab.

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

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

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

Die ARAG Leadership Essentials, die auf den ARAG Essentials aufbauen, konkretisieren die Anforderungen an Führungskräfte der ARAG und bieten Unterstützung bei der Umsetzung der Vorgaben im Geschäftsalltag. Sie wurden im Jahr 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen und Führungskräfte trainings eingeführt und 2023 weiter ausgerollt. Seit der Einführung können die Führungskräfte digitale Informationen und Live-Online-Sessions zu den ARAG Leadership Essentials über eine digitale Plattform nutzen. Die Leadership Essentials schaffen seitdem den Rahmen für eine neue Führungskräfte- und Potenzialentwicklung. Beispielsweise werden sie bei Einstellungsprozessen zugrunde gelegt sowie in das Onboarding neuer Kolleginnen und Kollegen eingebunden; sie bilden zudem die Basis für neue Führungskräfte trainings.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln mit der Integrity Guideline. Sie definiert, wie das Miteinander im Konzern gestaltet wird. Die Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie. Die Inhalte der Integrity Guideline werden den Mitarbeitenden unter anderem in einem Onlinetraining detailliert erläutert; vor diesem Hintergrund ist das Training Bestandteil des Onboardings neuer Mitarbeitender. In Düsseldorf und München wurden außerdem Vertrauenspersonen zur Integrity Guideline eingesetzt.

Bereits 2017 unterzeichnete die ARAG die „Charta der Vielfalt“. Diese Unternehmensinitiative fördert die Vielfalt in Unternehmen und Institutionen.

Am 1. Januar 2024 wurde das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) verbindlich wirksam. Bereits 2022 startete die ARAG ein Projekt, um bis Ende 2023 alle Maßnahmen umzusetzen, die zur Erfüllung des LkSG erforderlich sind. Im Berichtsjahr 2023 verabschiedete der Vorstand eine Grundsatzerklärung über die Menschenrechtsstrategie der

ARAG. Sie wurde Ende 2023 auf der Unternehmenswebsite veröffentlicht. Zudem wurde ein Beschwerdeverfahren nach dem LkSG implementiert. Darüber hinaus ernannte die ARAG bereits Ende 2022 per Vorstandsbeschluss eine Menschenrechtsbeauftragte.

|          |   |
|----------|---|
| GRI 2-24 | <b>Einbeziehung der Verpflichtungserklärungen zu Grundsätzen und Handlungsweisen</b>  |
|          | <p>Um die unter GRI 2-23 genannten internen Unternehmensgrundsätze und Richtlinien zu verankern, verwendet die ARAG Holding SE verschiedene Instrumente, darunter die Kommunikation über interne Plattformen, Workshops oder Einbettung in Vertragsvereinbarungen. Die Verantwortung dafür liegt bei der Konzernkommunikation, der HR-Abteilung sowie der Abteilung Recht und Compliance. <i>Für weitere Informationen siehe GRI 2-23.</i></p>  |
| GRI 2-25 | <b>Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen</b>   |
|          | <p>Das Governance-System des ARAG Konzerns ermöglicht ein solides und vorsichtiges Management des Versicherungsgeschäfts und entspricht der Wesensart, dem Umfang und der Komplexität der Tätigkeit des Konzerns. Es wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Bezüglich der Aufbau- und Ablauforganisation bestehen eine angemessene Organisationsstruktur sowie ein effektives Informationssystem mit klaren Berichtslinien. Es existieren schriftliche Leitlinien zu den Eckpunkten des Governance-Systems sowie zusätzlich ausführliche Beschreibungen der Schlüsselfunktionen inklusive der Rolle der Geschäftsleitung und der des Aufsichtsrats. Außerdem beinhaltet das Governance-System ein adäquates Vergütungssystem, Notfallpläne, die Umsetzung der Anforderungen an die fachliche Qualifikation und persönliche Zuverlässigkeit, ein Risikomanagementsystem inklusive unternehmenseigener Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung, ein internes Kontrollsystem, die Einrichtung von Schlüsselfunktionen sowie Regelungen zum Outsourcing.</p> <p>Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das bestehende und neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Es wird sichergestellt, dass Ereignisse oder Bedingungen, die, falls sie eintreten, erhebliche negative Auswirkungen auf die Vermögenswerte, die Rentabilität oder die Reputation der ARAG haben könnten, im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert, bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert werden. Gleichmaßen betrachtet es die ARAG als ihre Pflicht, Umweltrisiken vorzubeugen. Aus diesem Grund verfügen alle Unternehmensstandorte über ein Umweltmanagement, aus dem die ARAG Maßnahmen zum schonenden Umgang mit Ressourcen (Energie, Wasser, Papier) ableitet. Für die ARAG als Versicherungsunternehmen spielt das nachhaltige Kapitalanlagemanagement eine zunehmend wichtige Rolle. Hier arbeitet das Unternehmen mit internen Richtlinien, die im Berichtsjahr weiterentwickelt wurden. <i>Weitere Informationen dazu finden sich ab Seite 86 (Asset- und Risikomanagement) und ab Seite 108 (Betriebliche Umweltbelange) in diesem Bericht.</i></p> |

|          |  |
|----------|--|
| GRI 2-26 | Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen   |
|          | <p>Im Jahr 2023 wurde in Umsetzung des Hinweisgeberschutzgesetzes ein neues Portal für interne und externe Meldungen nach § 2 HinschG sowie für unternehmensinterne Hinweise über nicht integriertes Verhalten eingerichtet. Das Portal ermöglicht anonyme Meldungen und auch eine anonyme Kommunikation mit Hinweisgebern. Darüber hinaus ist das Portal in 2023 in mehrere Niederlassungen der ARAG SE implementiert worden (zum Beispiel Spanien, Österreich, Belgien). Die internationale Implementierung wird im kommenden Jahr fortgesetzt. Ziel ist, konzernweit eine einheitliche Meldeplattform für Hinweise dieser Art einzurichten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Beschwerden oder Hinweise bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens einzureichen. Die ARAG informiert auf ihrer Website über diese Möglichkeit.</p>  |
| GRI 2-27 | Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen   |
|          | <p>Im Berichtsjahr wurde gegen die Gesellschaft ein Bußgeld von unter 1.000 Euro aus einem Ordnungswidrigkeitenverfahren aus dem Jahr 2017 verhängt.</p>   |
| GRI 2-28 | Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen  |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die ARAG ist Mitglied im <b>Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)</b>.</li> <li>• Ebenso ist die ARAG Mitglied der <b>Arbeitsgruppe Versicherungswirtschaft bei der Landesregierung Nordrhein-Westfalen</b>.</li> <li>• Die ARAG engagiert sich in der <b>Finanzplatz München Initiative</b>.</li> <li>• Die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften sind üblicherweise Mitglied in den <b>Branchenverbänden</b> der jeweiligen Länder.</li> <li>• Außerdem ist die ARAG Gründungsmitglied des <b>InsurLab Germany</b>, der größten Brancheninitiative Deutschlands für die Vernetzung von Versicherungsunternehmen, und beteiligt sich an InsurTechs, die digitale Produkte für die Versicherungswirtschaft entwickeln.</li> <li>• Des Weiteren ist die ARAG Mitglied des <b>German Sustainability Network (GSN)</b>. Die Initiative bietet Unternehmen der Versicherungswirtschaft eine Kollaborationsplattform für interaktive Diskussionen und die Bearbeitung von Fragestellungen rund um das Thema Nachhaltigkeit. Die vielseitigen Angebote des GSN und die daraus entstehenden Synergieeffekte unterstützen den Transformationsprozess hin zu einer nachhaltigen Versicherungswirtschaft.</li> <li>• Die ARAG ist Partner des <b>Düsseldorfer Klimapaktes</b>. Ziel der von der Landeshauptstadt Düsseldorf, der IHK Düsseldorf sowie der Handwerkskammer und Kreishandwerkerschaft Düsseldorf gegründeten Initiative ist es, bis 2035 die stadtweiten CO<sub>2</sub>-Emissionen gemeinsam auf durchschnittlich zwei Tonnen pro Kopf und Jahr zu reduzieren.</li> </ul> |

---

## Einbindung von Stakeholdern

---

GRI 2-29

### Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern

---

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

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

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

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

In Kooperation mit einem externen Institut untersuchte die ARAG die Verbrauchererwartungen beim Thema „Prävention“ im Gesundheitswesen. Im ARAG Denkraum – der Online-Kunden-Community – befragt das Unternehmen regelmäßig Kunden, zum Beispiel zum Thema „Warte- und Bearbeitungszeiten“, um seine operativen Prozesse nach Kundenbedürfnissen ausrichten zu können. Es werden dort auch Diskussionen zu Produkten oder Prozessen mit den Kunden geführt – der direkte Dialog steht dabei im Vordergrund. Zudem wird fortlaufend die Zufriedenheit mit Telefonkontakten erhoben.

Im September 2023 nahm die Belegschaft weltweit zum dritten Mal an einer Kulturanalyse teil. Im Berichtsjahr erfolgte die Auswertung, und die einzelnen Länderergebnisse wurden in den jeweiligen internationalen Einheiten präsentiert. Die Befragung verzeichnete eine Teilnahmequote von 68 Prozent national und von 58 Prozent international. Das entspricht einer Beteiligung von mehr als 3.100 Mitarbeitenden weltweit. Die Analyse der Befragung zeigte ein insgesamt sehr positives und homogenes Ergebnis und bestätigte die starke und lebendige Unternehmenskultur konzernweit.

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

GRI 2-30

#### Tarifverträge

63 Prozent der Mitarbeiter (Geschäftsjahr 2022: 64 Prozent) der deutschen Konzerngesellschaften unterstehen Tarifverträgen. Bezogen auf die ARAG SE Deutschland, beträgt der Anteil 71 Prozent (Geschäftsjahr 2022: 72 Prozent).

### Angaben zu den wesentlichen Themen

GRI 3-1

#### Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen

Die Grundsätze zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsqualität wurden im gesamten Berichterstattungsprozess angewendet. Die wesentlichen Themen wurden im Jahr 2020 auf Basis einer umfassenden Wesentlichkeitsanalyse festgelegt. Seitdem erfolgt jährlich eine Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung der wesentlichen Themen und deren Positionierung. Auch im Geschäftsjahr 2023 wurden die wesentlichen Themen im Rahmen eines Workshops mit den Verantwortlichen der ARAG einer Plausibilitätsprüfung unterzogen. Dabei wurden die wesentlichen Themen und deren Positionierung aus dem Vorjahr bestätigt. Ende 2023 wurde zudem eine Wesentlichkeitsanalyse nach den Vorgaben der CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) durchgeführt, deren Ergebnisse zukünftig Anwendung finden.

Laut CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG) sind die Themen relevant, welche für das Verständnis des Geschäftsverlaufs und den Einfluss des Unternehmens auf diese Themen erforderlich sind. *Den gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht der ARAG Holding SE finden Sie ab Seite 8 in diesem Bericht.* Für die GRI-Berichterstattung sind gemäß den Anforderungen der GRI-Standards 2021 alle Themen relevant, die einen starken Einfluss auf die nachhaltige Entwicklung der ARAG haben. Diese Themen bilden daher den inhaltlichen Schwerpunkt des vorliegenden GRI-Berichts. Darüber hinaus werden Themen behandelt, die eine hohe Einwirkung auf den langfristigen Geschäftserfolg der ARAG haben.

GRI 3-2: Liste der wesentlichen Themen

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

## Wesentliche Themen

### Unternehmensführung und Compliance

|                | <b>Wirtschaftliche Wertschöpfung</b>  |
|----------------|---|
| <b>GRI 3-3</b> | <b>Management von wesentlichen Themen</b>   |
|                | <p><b>Unabhängigkeit als Leitmotiv für alle Bereiche der Geschäftstätigkeit</b></p> <p>Der ARAG Konzern ist das größte familiengeführte Versicherungsunternehmen in Deutschland und ist nach Beitragseinnahmen der weltweit führende Rechtsschutzanbieter. Im Kern des unternehmerischen Selbstverständnisses steht die Unabhängigkeit der ARAG als Familienunternehmen ohne Fremdaktionäre. So verfolgt die ARAG eine langfristig ausgerichtete Strategie und setzt mit einer konservativen Risiko- und Solvabilitätspolitik auf nachhaltig profitables Wachstum. Dank ihrer Unabhängigkeit, die als Leitmotiv in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit gelebt wird, kann sich die ARAG vollkommen auf die Interessen ihrer wichtigsten Stakeholder, ihrer Kunden, fokussieren. Die Ressourcen des Unternehmens werden vorrangig dafür eingesetzt, Kunden optimal zu bedienen und die Leistungsversprechen zu erfüllen. Die zurückhaltende Dividendenpolitik der ARAG unterstreicht diesen Ansatz. Um die finanzielle Substanz und Investitionsfähigkeit zu stärken, verbleiben die Gewinne überwiegend im Unternehmen und werden reinvestiert.</p> <p><b>Wachstumsziele im Rechtsschutz-, Sach- und Krankenversicherungsgeschäft</b></p> <p>Im deutschen Markt fokussiert sich der ARAG Konzern auf die Weiterentwicklung des Geschäfts in den Rechtsschutz- und Krankenversicherungen. International setzt das Unternehmen auf den weiteren dynamischen Ausbau des Rechtsschutzgeschäfts. Aus dieser zweidimensionalen Wachstumsstrategie werden Umsatz- und Ergebnisziele abgeleitet und auf die einzelnen Konzerneinheiten heruntergebrochen. Mehrere Instrumente tragen dazu bei, dass die ARAG ihre Wachstums- und Gewinnziele erreicht. Dazu zählen die Dreijahresplanung für alle Konzerngesellschaften, das Zielvereinbarungssystem, das umfangreiche Risikomanagementsystem nach Solvency II unter Anwendung eines partiell internen Risikomodells und das Interne Steuerungs- und Kontrollsystem (ISKS).</p> <p>Im Berichtsjahr wurden die positiven Erwartungen des ARAG Konzerns voll bestätigt. Trotz der wirtschaftlichen Unsicherheiten infolge des Ukraine-Kriegs und der andauernden Pandemiekrise stiegen die gebuchten Bruttobeiträge um 7,7 Prozent auf 2,3 Milliarden Euro. Per Saldo wurden im Berichtsjahr mehr als 100.000 neue Kunden hinzugewonnen.</p> <p><b>Erfolgreich dank Markterweiterungen, Digitalisierung und Innovation</b></p> <p>Der ARAG Konzern mit seinen internationalen Gesellschaften bewegt sich auf sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Im Berichtsjahr hat der Konzern stark in den Geschäftsausbau investiert und mit der DAS Holding Ltd. seinen direkten Wettbewerber in Großbritannien erworben. Mit dieser Akquisition baut die ARAG ihr internationales Geschäft stark aus und festigt ihre Position als weltweit führender Rechtsschutzversicherer.</p> <p>Weitere Informationen zum Smart Insurer Programm finden sich ab Seite 83 („Digitale Transformation“) in diesem Bericht.</p> |

|           |  |
|-----------|--|
| GRI 201-1 | <p>Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert</p> <p><i>Siehe Geschäftsbericht 2023 Konzernabschluss ARAG Holding SE.</i></p>   |
|           | <p><b>Unternehmens- und Führungskultur –<br/>Ethische Unternehmensführung und Compliance</b></p>   |
| GRI 3-3   | <p>Management von wesentlichen Themen</p> <p><b>Unternehmenskultur motiviert zu Höchstleistungen</b></p> <p>Die ARAG arbeitet in sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Dabei behauptet sich das Unternehmen durch Qualität und Innovationen für seine Kunden. Im Berichtsjahr hat die ARAG eine Vielzahl von Versicherungsprodukten überarbeitet und mit neuen Leistungen ausgestattet. Dieser Erfolg zeugt von der Motivation der Mitarbeitenden und zeigt, dass der Kunde bei der ARAG immer im Mittelpunkt steht. Die klare Kundenfokussierung ist ein Ergebnis der starken Unternehmens- und Führungskultur der ARAG. Sie schafft im ganzen Konzern Orientierung und prägt das gemeinschaftliche Handeln im Interesse der Kunden. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden, denn er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden. Im Berichtsjahr zeigte sich der ARAG Spirit in einer erneuten und deutlichen Verbesserung der Kennzahlen wie der Combined Ratio oder des versicherungstechnischen Ergebnisses, die ein Rekordwachstum im Konzern widerspiegeln. Ein solcher Erfolg wäre ohne die engagierte und leistungsfähige Belegschaft nicht möglich.</p> <p>Die ARAG Essentials und die ARAG Leadership Essentials sind die Leitlinien der Unternehmenskultur. Die ARAG Essentials bilden seit 2006 einen klaren Aktions- und Führungsrahmen für den gesamten Konzern. Im Jahr 2022 wurden die ARAG Leadership Essentials konzernweit eingeführt. Die ARAG Leadership Essentials beschreiben das Verständnis von Führung und Zusammenarbeit im ARAG Konzern und geben Führungskräften Orientierung für ihr Handeln, ihre persönliche Entwicklung und für die Entwicklung des Teams. Seit der Einführung können die Führungskräfte digitale Informationen und Live-Online-Sessions zu den ARAG Leadership Essentials über eine digitale Plattform nutzen. Die Leadership Essentials schaffen den Rahmen für eine neue Führungskräfte- und Potenzialentwicklung. Beispielsweise werden sie bei Einstellungsprozessen zugrunde gelegt sowie in das Onboarding neuer Kolleginnen und Kollegen eingebunden; sie bilden zudem die Basis für neue Führungskräfte trainings.</p> <p><b>Regelmäßige Einbindung der Mitarbeitenden</b></p> <p>Die ARAG legt großen Wert darauf, die Mitarbeitenden bei der Weiterentwicklung der Unternehmenskultur miteinzubeziehen. Im September 2023 nahm die Belegschaft weltweit zum dritten Mal an einer Kulturanalyse teil. Mehr als 3.100 Mitarbeitende beantworteten die Fragen zur Unternehmenskultur. National lag die Beteiligung bei 58 Prozent und international bei 68 Prozent. Die Analyse der Befragung zeigt ein insgesamt sehr positives Bild und ist eine Bestätigung der starken und lebendigen Unternehmenskultur konzernweit. Erstmals wurden in der Befragung auch die Mitarbeitendenzufriedenheit und die</p> |

Weiterempfehlungsbereitschaft ermittelt. Die Ergebnisse unterstreichen die sehr enge Verbindung der Belegschaft zum Unternehmen. 96 Prozent der Teilnehmer gaben an, gerne bei der ARAG zu arbeiten, und der employee Net Promoter Score (eNPS) liegt bei 33. Trotz der sehr guten Werte sieht die ARAG vereinzelt Handlungsbedarf, so etwa beim Informationsfluss zwischen Abteilungen und Unternehmensbereichen. Hier wird sich der Konzern mit den Ursachen beschäftigen, um den Informationsaustausch zu verbessern.

### **Ethische Unternehmensführung und Compliance**

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

### **Compliance-Risikoanalyse**

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

### **Jährliche Überprüfung des Fortschritts**

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

---

## **Sicherstellung des Zugangs zum Recht**

---

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

---

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

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

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

Insbesondere in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, Physische und Psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz stärkt die ARAG die Rechte der Verbraucher analog wie digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Verfahren gegen Unternehmen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbundene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise erfüllen, sind hier beispielhaft zu nennen. Rechtsschutzversicherungen sind daher ein Instrument von erheblicher Wirksamkeit, um Verbrauchern einen direkten Einfluss auf nachhaltige Transformationsprozesse zu gewähren. Auch hier setzt sich die ARAG das Ziel, im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses eine Nachhaltigkeitsprüfung zu integrieren. Die Prüfung der Aufnahme nachhaltiger Leistungen, Services oder Pricing-Merkmale wird fester Bestandteil der Überarbeitung und Neuentwicklung von Rechtsschutzprodukten. Produkte mit Nachhaltigkeitskomponenten sollen das Produktportfolio sinnvoll ergänzen und den Kunden der ARAG einen Mehrwert bieten. Im neuen Unternehmensprodukt „ARAG Recht & Gewerbe“ können Unternehmenskunden mit beispielsweise Umwelt- und Nachhaltigkeitszertifikaten in eine höhere Schadenfreiheitsklasse eingeordnet werden und somit eine günstigere Einstiegsprämie erhalten.

### **Mediation – außergerichtliche Konfliktlösung**

Erfahrungen aus fast 90 Jahren Geschäftstätigkeit als Rechtsschutzversicherer haben gezeigt, dass Konflikte nicht immer nur durch gerichtliche Verfahren gelöst werden müssen. Eine bewährte und zukunftsorientierte Methode, Konflikte außergerichtlich zu bewältigen, ist die Mediation, die die ARAG seit 2008 anbietet und kontinuierlich ausweitet. Das Mediatoren-Team der ARAG besteht aus Juristen, die eine Zusatzausbildung zum Mediator absolviert haben. Erfahrene Mediatoren der ARAG legen Wert darauf, rechtliche Streitigkeiten zwischen den Konfliktparteien zu vermeiden und Wege aufzuzeigen, die zu einer außergerichtlichen Konfliktlösung beitragen. Hierbei werden alle gesetzlichen Regelungen (Mediationsgesetz) eingehalten und eine regelmäßige Fortbildung der Mitarbeitenden gefördert.

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

Ein großer Vorteil der Mediation ist ihre Kosten- und Zeitersparnis. Des Weiteren zeigt sich beispielsweise im Arbeitsrecht, dass eine Mediation zu einer wesentlich schnelleren Konfliktlösung führt. 2023 lag die sogenannte Erledigungsquote aller Mediationen bei 75 Prozent durch unsere Dienstleister und 84 Prozent durch unsere Inhouse-Mediatoren. Die positive Resonanz der Kunden spiegelt sich auch in der Anzahl der durchgeführten Mediationen in den vergangenen Jahren wider. Im Jahr 2022 wurden etwa 8.600 Fälle verzeichnet, während es im Jahr 2023 bereits circa 12.000 waren. Für das Jahr 2024 wird ebenfalls eine weitere Zunahme erwartet.

Die ARAG sieht hier Potenzial, die Mediationsleistungen aufgrund der positiven Entwicklungen der vergangenen Jahre weiter auszubauen. Darauf aufbauend, startete die internationale Zusammenarbeit 2015 mit zunächst vier Niederlassungen: Spanien, Niederlande, Österreich und Italien. Im Fokus dieser Zusammenarbeit steht die konzernweite Nutzung von Synergien zum Thema Mediation und Alternative Dispute Resolution (ADR). Es geht um gegenseitige Impulse für individuelle Kundenangebote, die einen außergerichtlichen und nachhaltigen Umgang mit Konflikten jenseits der traditionellen Versicherungsleistungen ermöglichen. Gleichzeitig geht es um den konzernweiten Erfahrungsaustausch zu „Best Practices“, um digitale Tools und die Einsatzmöglichkeiten von KI. Mittlerweile gehören 13 Länder zur International Mediation Community: Dazugekommen sind Belgien, Griechenland, Norwegen, Großbritannien, die Republik Irland und die USA. Schweden, Kanada und Slowenien sind die jüngsten Neuzugänge. Organisatorisch findet dieser Austausch in – bislang – sieben internationalen Workshops statt, der letzte jüngst in Oslo. Zudem gibt es fest institutionalisierte Touchpoints wie beispielsweise Jours fixes mit den jeweiligen Ländern sowie einen internationalen Teams-Kanal, über den alle beteiligten ARAG Länder Neuigkeiten und Entwicklungen einpflegen und sich inspirieren lassen können. Wesentlich ist dabei immer die Berücksichtigung der jeweiligen Geschäftsmodelle und lokalen Besonderheiten der Länder, um das optimal passende Kundenangebot zu entwickeln. Lassen Konfliktfälle eine Mediation zu, können Gerichtsverfahren vermieden werden, und die Justiz wird entlastet. Diese schnellen und kostengünstigen Wege der Konfliktbewältigung tragen maßgeblich zu den von den Vereinten Nationen definierten Zielen des SDG 16 bei.

### **Zugang zum Recht: ARAG DAY und die Zusammenarbeit mit Justice Leaders**

Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer setzt sich die ARAG aktiv für die Stärkung der Rechtsstaatlichkeit ein. Denn für das Geschäftsmodell der ARAG ist ein gut funktionierendes Rechtssystem, in dem Konflikte gelöst, Rechte eingefordert, Frustrationen kanalisiert und Gewalt verhindert werden können, unerlässlich. Dies stärkt das Vertrauen der Gesellschaft in das Rechtssystem.

Die ARAG hat daher einen ARAG DAY in ihre Rechtsschutzmärkte eingeführt. Verbrauchern und insbesondere bedürftigen Anspruchsgruppen wird hier eine kostenfreie rechtliche Orientierung in bestimmten Rechtsgebieten geboten. Im Folgenden werden Beispiele für die Umsetzung dieses Aktionstages in einigen Ländern aufgeführt:

- Die ARAG Spanien bot im Rahmen des ARAG DAY kostenlose persönliche und darüber hinaus telefonische Rechtsberatung für Mitglieder der Fundación Prevent sowie drei Rechtsgespräche für die spanische Krebsgesellschaft über das Jahr 2023 an.
- In den USA drehte sich der ARAG DAY 2023 um die Erstellung von Testamenten, Vollmachten und anderen Dokumenten zur Nachlassplanung.
- Die ARAG in Griechenland widmete den Aktionstag Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit und den daraus resultierenden Herausforderungen im Zugang zum Recht.
- In den Niederlanden fokussierte sich der ARAG DAY auf Eltern, Kunden und Freiwillige rund um die niederländische Kindergeldaffäre.
- Der ARAG DAY markierte den Beginn der Zusammenarbeit mit der Initiative Italian Association for Spastic Assistance (AIAS) in Italien. In diesem Rahmen bot die ARAG kostenfreie Rechtsberatung für Menschen mit Behinderung an.
- Die ARAG in Österreich bot Single- beziehungsweise getrennten Eltern Rechtsberatung zu den Themen Familienrecht und Stalking an. Anschließend an den ARAG DAY übernahm ein Mediator der ARAG in Österreich einen Pro-bono-Fall zu einer Scheidungsmediation.

Zuverlässige Rechtssysteme werden immer wichtiger in einer Welt der großen Umwälzungen in Sachen Klimaanpassung und Nachhaltigkeit, die wahrscheinlich eine Umgestaltung ganzer Volkswirtschaften und Gesellschaften erfordern.

Diese komplexe und wichtige Herausforderung ist jedoch zu groß, um sie allein den Justizministerien, den Gerichten, den Rechtsanwaltskammern und den Rechtshilfeorganisationen zu überlassen. Sie erfordert daher neue Formen der Zusammenarbeit, neue Funktionen und neue Arbeitsweisen. Daher arbeitet die ARAG mit der gemeinnützigen Organisation Justice Leaders zusammen. Ihr Ziel ist es, Verantwortliche bei Veränderungen im Rechtssystem zu unterstützen und die Stärkung der Rechtsstaatlichkeit zu fördern. Die Innovationskraft, der Ideenreichtum und das Kapital des privaten Rechtssektors sind hierbei gefragt. Daher hat die ARAG in digitalen Treffen mit den Justice Leaders neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Organen der Rechtspflege und dem Privatsektor ausgelotet, die dazu beitragen können, den Zugang zum Recht für jeden zu ermöglichen. Mit der Innovationskraft der ARAG und einer vertieften Zusammenarbeit mit den Justice Leaders sieht sich die ARAG auf dem richtigen Pfad, innovative und an Kundenbedürfnisse angepasste Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und so einen Beitrag zur Erreichung der UN-Ziele zu leisten.

---

## **Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten**

---

GRI 3-3

### **Management von wesentlichen Themen**

---

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

#### **Leitlinien zur Vermeidung von Interessenkonflikten**

Die ARAG berücksichtigt neben allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zusätzlich Empfehlungen internationaler Organisationen wie Transparency International und der Organisation für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit (OECD). Die Compliance-Leitlinie formuliert zudem unternehmensinterne Vorgaben und Handlungsanweisungen für Mitarbeitende zum Umgang mit Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen. Die Leitlinie untersagt Mitarbeitenden unter anderem, Dritten im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile anzubieten oder zu gewähren oder selbst solche Vorteile anzunehmen oder einzufordern. Diese Bestimmung schließt Geldzahlungen und andere Leistungen ein. Werbebeschenke und Einladungen sind so auszuwählen, dass jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird. Gegenüber Beamten und anderen Amtsträgern sind Geschenke prinzipiell untersagt, und Interessenkonflikte sind grundsätzlich zu vermeiden. In Zweifelsfällen können sich die Mitarbeitenden von den Compliance-Fachleuten im Unternehmen beraten lassen.

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

#### **Schwerpunkte 2023**

2022 schuf die Compliance-Funktion den ARAG Information Hub, einen zentralen digitalen Ort für alle im Konzern geltenden Richt- und Leitlinien. Dadurch wird es erheblich einfacher, die übergreifend geltenden Regelwerke auch in allen internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften zu finden und zu kommunizieren. Im Berichtsjahr wurden konzernübergreifend Regelwerke im ARAG Information Hub hochgeladen und damit für alle ARAG Bereiche und Niederlassungen zugänglich gemacht.

Die bereits im letzten Jahr initiierte Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten „Interessenkonflikte“, „Fairer Wettbewerb“, „Kartellrecht“ und „Informationssicherheit“ wurde fortgesetzt. Die Schulung wurde zum 31.12.2023 von einer Teilnehmerquote von 56 Prozent der Belegschaft absolviert. Diese Schulung ist auch Teil des Onboarding-Prozesses für neue Mitarbeitende. Die Richtlinien zu Geschäften mit nahestehenden Personen wurden turnusgemäß aktualisiert.

Eine Prüfung auf mögliche Interessenkonflikte wurde ausdrücklich in den neuen Outsourcing-Fragebogen aufgenommen. Jeder Fachbereich ist verpflichtet, bei einem Outsourcing-Vorhaben im Rahmen der Risikoanalyse eine entsprechende Bewertung vorzunehmen. Der Prozess sieht darüber hinaus standardmäßig eine Plausibilitätskontrolle der Bewertung durch die Bereiche Group Risk Management und Recht & Compliance Konzern vor.

---

**GRI 205-1      Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden**

---

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

---

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

---

Die ARAG schult die Mitglieder des Aufsichtsrats, alle Vorstände sowie die Führungskräfte der ersten und zweiten Führungsebene regelmäßig in der Vermeidung von Interessenkonflikten. Die Führungskräfte sind gemäß dem Konzept „Train the Trainer“ zur Schulung und Unterrichtung ihrer Mitarbeitenden verpflichtet. Über das Intranet informiert das Unternehmen zudem regelmäßig und anlassbezogen zu aktuellen Themen.

Im Berichtszeitraum nahmen die Mitarbeitenden der deutschen Gesellschaften erneut an einer für alle verpflichtenden Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten „Interessenkonflikte“, „Fairer Wettbewerb“, „Kartellrecht“ und „Informationssicherheit“ teil. Diese Schulung ist auch Teil des Onboarding-Prozesses für neue Mitarbeitende.

Trainings zur Vermeidung von Interessenkonflikten zählen zu den Pflichtthemen beim Onboarding neuer Mitarbeitender an den Standorten Deutschland, Großbritannien und Belgien. Die internationalen Standorte sind außerdem angehalten, zusätzliche länderspezifische Trainings durchzuführen.

---

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

---

2023 wurden keine Fälle von Interessenkonflikten mit nachteiligen Folgen registriert.

---

## **Cyberrisiken und Datenschutz**

---

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

---

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

#### **Umfassendes Datenschutzmanagement**

Das umfangreiche Datenschutzmanagement der ARAG basiert auf einem gut abgestimmten Regelwerk. Es besteht aus der ARAG Informationsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, der ARAG Leitlinie zum Datenschutz, der ARAG Datenschutzmanagement-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese Vorgaben sind für alle Mitarbeitenden im Intranet abrufbar. Sie werden jährlich überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

Im digitalen Zeitalter ist Datenschutz eine Querschnittsaufgabe, die in allen Fachabteilungen verankert ist und dort verantwortet wird. Dabei erhalten die Fachabteilungen Unterstützung von der Datenschutzorganisation. Sie wird vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten geführt. Im Rahmen des „Three Lines of Defense“-Modells überprüfen der betriebliche Datenschutzbeauftragte sowie die Konzernrevision (Third Line of Defense) die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen. Die Interne Revision vereinbart jährlich mit den Vorständen einen Revisions-Prüfungsplan. Zusätzlich überprüfen unabhängige Auditoren regelmäßig die vorgabengetreue Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme. Die wiederkehrenden Sicherheitsprüfungen an den deutschen und internationalen Standorten liefern weitere Erkenntnisse über Schwachstellen in der Sicherheitsarchitektur. Auf der Grundlage dieser Informationen leitet das Unternehmen Verbesserungsmaßnahmen ein.

#### **Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzbestimmungen**

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

Neben den gesetzlich bindenden Anforderungen der DSGVO erfüllt die ARAG freiwillig die Regeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (Code of Conduct [CoC]). Die Verhaltensregeln sind mit den deutschen Datenschutzaufsichtsbehörden abgestimmt und gehen über das gesetzliche Minimum hinaus. Für das Jahr 2023 war die Einrichtung einer externen Überwachungsstelle geplant. Sie sollte die Einhaltung des Code of Conduct im Unternehmen regelmäßig überprüfen. Die Abstimmungen zwischen den Datenschutzaufsichtsbehörden und dem Gesamtverband der Versicherer (GDV) zu diesem Projekt konnten jedoch 2023 nicht abgeschlossen werden. Gegebenenfalls wird die Überwachungsstelle 2024 eingesetzt.

### **Umsetzung neuer Regulierungen**

Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Für den Datentransfer in die USA gibt es seit Juli 2023 einen neuen Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, das Data Privacy Framework. Die Fachbereiche der ARAG wurden über diese Neuerung informiert. Die ARAG nutzt auf Empfehlung der Datenschützer aber auch weiterhin die seit 2021 geltenden Standardvertragsklauseln (SCCs) der EU-Kommission für die grenzüberschreitende Datenverarbeitung.

### **Erfolgsmessung und Beschwerdemöglichkeiten**

Die ARAG überwacht Datenschutzbeschwerden laufend und misst deren Anzahl, um zu beurteilen, wie gut die Datenschutzerfordernisse im Geschäftsalltag eingehalten werden. Wird eine Verletzung des Datenschutzes vermutet, kann zunächst bei der handelnden Fachabteilung Beschwerde eingereicht werden. Außerdem kann man sich an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Bei einer meldepflichtigen Datenschutzverletzung ist die ARAG gesetzlich dazu verpflichtet, innerhalb von 72 Stunden nach Kenntnisnahme Meldung zu erstatten. Die Meldung geht zunächst an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde, und im Anschluss werden gegebenenfalls auch die Betroffenen informiert. Für die ARAG hat Transparenz Priorität. Deshalb informiert das Unternehmen die Betroffenen generell auch in Fällen, in denen keine gesetzliche Meldepflicht besteht. Alle zwei Wochen wird der für den Datenschutz zuständige Vorstand über aktuelle Datenschutzthemen informiert. Bei meldepflichtigen Datenschutzverletzungen nehmen die zuständigen Vorstandsmitglieder die finale Prüfung und Freigabe der Meldung gemäß Datenschutzmanagement-Richtlinie vor.

### **Mitarbeiterschulung zu Datenschutz und Cyberrisiken**

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

Alle zwei bis drei Jahre wiederholt das Versicherungsunternehmen die Datenschutzgrundschulung der Mitarbeitenden. Neue Mitarbeitende sind verpflichtet, die Schulung unmittelbar nach ihrer Einstellung zu absolvieren. 2023 bot die ARAG eine spezielle Inhouse-Schulung für die Datenschutzansprechpartner an. Weitere Sensibilisierungsmaßnahmen, Pflichttrainings und aktuelle Informationen über die internen Kommunikationskanäle ergänzen diese Angebote. Die ARAG sammelt Erfahrungen aus den Datenschutzzschulungen und wertet sie aus, um das Trainingsangebot zum Datenschutz laufend zu optimieren.

Die Herausforderung für die Zukunft besteht darin, die Sensibilität der Fachbereiche und ihrer Mitarbeitenden zu erhöhen, um die Kriterien für Datenschutzverletzungen besser in der Organisation zu verankern, denn es gilt: Jeder Verlust an Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit ist eine Datenschutzverletzung, die untersucht werden muss. Die Mitarbeitenden werden in erster Linie anlassbezogen für Datenschutz sensibilisiert. Die Anzahl dokumentierter Datenschutzverletzungen wächst. Dies beweist, dass die Sensibilisierung für dieses Thema Wirkung zeigt.

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

#### **Ausbau IT-Sicherheitsinfrastruktur**

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

---

**GRI 418-1**

#### **Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten**

---

2023 wurden in Deutschland 20 Datenschutzbeschwerden registriert. In zwölf Fällen war die Beschwerde begründet und auf Unachtsamkeit der handelnden Mitarbeitenden zurückzuführen. Die Betroffenen wurden ausführlich und schriftlich über den Sachverhalt informiert. Damit hat die ARAG so weit wie möglich Transparenz geschaffen. 2023 gab es zudem drei Untersuchungen der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden aufgrund von Eingaben oder Beschwerden, die durch Dritte eingereicht wurden.

## Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung

---

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

---

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

---

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

#### **Auf Kundenwünsche ausgerichtete Produktinnovation**

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

Aktuell suchen immer mehr Kunden den schnellen Zugang zum Recht. Darauf reagiert die ARAG mit neuen Angeboten. Der neue Rechtsschutztarif mit Soforthilfe reiht sich in diese Produktstrategie ein und trifft den Kundenbedarf, insbesondere wenn im akuten Fall Hilfe benötigt wird. Die Mediation ist obligatorischer Bestandteil aller ARAG Rechtsschutzprodukte und sichert ebenfalls rasch und niedrigschwellig Zugang zum Recht. Durch Mediation können rechtliche Streitigkeiten oftmals in kurzer Zeit, unkompliziert und einvernehmlich beigelegt werden. Um den Kunden in jeder Situation schnell und unkompliziert zu helfen, verzichtet die ARAG bei Inanspruchnahme der Mediation auf Risikoausschlüsse, eine Wartezeit, die Einrede der Vorvertraglichkeit und eine Selbstbeteiligung.

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

#### **Produkt-Highlights 2023**

Im Berichtsjahr ergänzte die ARAG ihr Produktportfolio um zwei innovative Lösungen: „ARAG Recht & Gewerbe“ und „Erneuerbare Energietechnik“.

Die ARAG Spanien hat zudem ein neues Produkt für Mieter eingeführt, welches Schutz vor Konflikten im Zusammenhang mit Mietverträgen bietet.

### **Marktneuheit für das Gewerbe**

Mit „ARAG Recht & Gewerbe“ führte das Versicherungsunternehmen ein neues Verbundprodukt für Gewerbetreibende ein. Es ist die erste Kombipolice der ARAG für das Gewerbe. Der Kunde kann zwischen einer Komfort- und einer Premiumvariante wählen. Die ARAG will mit diesem kompakten Rundumschutz die anspruchsvollen Anforderungen der Gewerbetreibenden adressieren. Vor allem soll „ARAG Recht & Gewerbe“ Gewerbetreibende, Freiberufler und Selbstständige unter den derzeit angespannten wirtschaftlichen Bedingungen entlasten. Das Produkt bietet daher unter anderem einen differenzierten Forderungsausfall- beziehungsweise Insolvenzschutz. Die Police umfasst Rechts-, Sach- und Haftpflichtschutz inklusive eines Schadenfreiheitsrabattsystems.

Das Konzept sieht vor, dass der Kunde zum obligatorischen Rechtsschutz-Baustein die Sach-Deckung und/oder die Betriebshaftpflicht abschließt. Innerhalb dieser Bausteine lässt sich der Versicherungsschutz individuell erweitern – zum Beispiel für den privaten Bereich des Geschäftsführers. Eine Besonderheit stellt die Differenzdeckung dar. Sie erlaubt es bereits versicherten Gewerbekunden, bis zu drei Jahre lang zeitnah vom leistungsstarken Versicherungsschutz der ARAG zu profitieren.

Mit „ARAG Recht & Gewerbe“ ist zudem erstmals ein Produkt mit Schadenfreiheitssystem für Gewerbekunden auf dem Markt. Bei Schadenfreiheit erhält der Kunde Rabatte von bis zu 50 Prozent über die Laufzeit und zahlt so weniger Beitrag. Bereits nach einem halben schadenfreien Jahr gibt es einen Nachlass von fünf Prozent. Durch den hinzuwählbaren „Rabattretter“ kann der Kunde sicherstellen, dass er im Folgejahr trotz maximal einer Schadenzahlung in die nächstbessere Schadenfreiheitsklasse gestuft wird.

Weitere finanzielle Vorteile bietet die Police Gewerbekunden, die einen positiven Beitrag zum Umweltschutz leisten, etwa indem sie Öko-Strom nutzen oder ihre Fahrzeugflotte elektrifiziert haben. Auch diese Belohnung nachhaltigen Verhaltens ist bisher einmalig auf dem Versicherungsmarkt.

### **Risikoschutz für erneuerbare Energien**

Mit der neuen „Erneuerbare Energietechnik“-Versicherung der Interlloyd können Anlagen zur Energieerzeugung, -umwandlung oder -speicherung einschließlich aller Komponenten unter anderem gegen Bedienfehler, Ungeschicklichkeit, Folgeschäden aus Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehlern, Kurzschluss, Überspannung und Induktion abgesichert werden. Zusätzlich können versicherte Sachen wie zum Beispiel Wärmepumpen gegen Diebstahl geschützt werden. Mit diesem Baustein sollen nicht nur bestehende, sondern auch künftige Risiken im Bereich der erneuerbaren Energien versichert sein.

### **Erfolgsmessung und Auszeichnungen**

Die ARAG setzt ein Beispiel für praktische Kundenorientierung, indem sie Produkte anbietet, die von den Kunden nachgefragt werden. Zur Qualitätssicherung tragen Zertifizierungen sowie Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern bei. Zudem überprüft die ARAG

den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabilitätszahlen. Bei der ARAG in Italien startete 2022 ein Projekt zur Überprüfung und Verbesserung der Messung der Kundenzufriedenheit. 2023 wurden Web-Kundenzufriedenheitsumfragen eingeführt bei zeitgleicher Beibehaltung der bestehenden lokalen Telefonumfrage. Zudem findet ein monatlicher Überwachungsprozess mit kontinuierlichen Verbesserungen und Feinabstimmungen statt.

Darüber hinaus lässt die ARAG ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wird dabei immer wieder herausragende Qualität bescheinigt, zum Beispiel zeichnete das Euro-Magazin (Finanzen Verlag) 2023 den ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe mit dem „Goldenen Bullen“ aus. Diese Auszeichnung unterstreicht die Innovationskraft des Unternehmens und zeigt, dass es zukunftsorientiert an den richtigen Themen arbeitet.

Weitere ausgewählte Auszeichnungen für das Geschäftsjahr 2023 sind:

- Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) zeichnet den ARAG Manager-Rechtsschutz als Versicherungsprodukt des Jahres 2023 aus.
- Die WirtschaftsWoche bewertete die ARAG als Rechtsschutzversicherer mit der höchsten Empfehlung als Preisfavoriten.
- Im Oktober gewann die ARAG SE den Assekuranz-Award der Mein Geld Mediengruppe in der Rubrik „Innovation Sach“ mit dem Manager-Rechtsschutz.
- Der TÜV-Saarland zeichnete die Rechtsschutzprodukte der ARAG SE für Privatpersonen und für Selbstständige im Premiumtarif mit der Bestnote „Sehr gut“ aus.
- Die Stiftung Warentest bewertete die ARAG Wohngebäudeversicherung Komfort im Test mit insgesamt 71 Versicherungen mit der Note „Sehr gut“ (1,1)
- Im August zeichnete Stiftung Warentest/Finanztest die ARAG Privathaftpflicht Premium mit „Sehr gut“ (0,7) aus.
- Die ARAG SE Italien erhielt den Insurance Connect Award 2023 für das „Beste Unternehmensprodukt – Rechtsschutz für Nachhaltigkeit“.

### **Einsatz digitaler Hilfsmittel**

Digitale Angebote und Lösungen haben stark an Bedeutung gewonnen. Die ARAG profitierte im Berichtsjahr von den Investitionen, die sie im Rahmen des Smart Insurer Programms über die vergangenen Jahre tätigte, um digitale Hilfsmittel zum Vorteil der Kunden einzusetzen. Schon vor der Pandemie standen den Kunden viele Wege zur Verfügung, um mit der ARAG in Kontakt zu treten (Telefon, Chat, App, Social Media, postalisch). Seit 2018 haben ARAG Kunden auch die Möglichkeit, ihre Anliegen einfach und schnell mithilfe des Flixchecks zu dokumentieren – entweder durch Texteingabe, Fotos oder durch eine Unterschrift direkt auf dem Smartphone. Die Angaben werden automatisch an den ARAG Kunden-Service weitergeleitet, der sich umgehend um das Anliegen kümmert. Umgekehrt kann die ARAG dem Kunden nach einer Anfrage einen personalisierten Link schicken. Via Web-App findet der Kunde die angefragten Dokumente zur einfachen Weiterverwendung. Im Kooperationsvertrieb wird Flixcheck zusammen mit American Express eingesetzt. Des Weiteren versendet Flixcheck Dokumente mithilfe eines Roboters und entlastet so die Mitarbeitenden am Telefon und in der Sachbearbeitung. So können auch die Nachbearbeitungszeiten deutlich reduziert werden.

Die Integration dieser digitalen Hilfen in die ARAG Systemwelt wurde 2023 weiter ausgebaut. Versendete Checks werden nun automatisch und ohne manuellen Aufwand zum Vertrag archiviert. Der Roboter versendet täglich die Neugeschäftspolice per Flixcheck, sodass die Neukunden schneller und komfortabler über den Vertragsabschluss informiert werden. Flixcheck wird im kundennahen Bereich stark genutzt. Beispielsweise können Bestandskunden Dokumente per Flixcheck erhalten. 94 Prozent der Kunden sind sehr zufrieden mit dem Angebot.

2023 durchlief der gesamte ARAG Kundenservice intensive Schulungen zum digitalen Service. Dadurch konnte die Menge der versendeten Checks in den Teams um 100 Prozent von 8.000 auf knapp 16.000 Checks gesteigert werden. Rechnet man die durch den Roboter versandten Checks hinzu, ist sogar eine Steigerung um 270 Prozent von 33.000 auf knapp 123.000 Checks zu verbuchen.

Damit der digitale Versand von Dokumenten eine sichere Alternative zum Postweg ist, sind bei Flixcheck Sicherheitsschritte eingebaut: Der Kunde erhält per E-Mail einen Link zum Abrufen seiner Dokumente, muss aber zusätzlich einen Sicherheitscode eingeben, den er auf sein Smartphone erhält. Um den Kunden mehr Komfort zu bieten, wurde die Gültigkeit des SMS-Codes im Jahr 2023 von 60 Sekunden auf zwei Minuten verlängert.

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

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

---

## **Digitale Transformation**

---

### **GRI 3-3**

#### **Management von wesentlichen Themen**

---

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

#### **Digitale Produkte und Prozesse**

Die ARAG hat über die letzten Jahre eine Vielzahl digitaler Produkte, Dienstleistungen und Prozesse im Rahmen des Smart Insurer Programms auf den Weg gebracht. Dazu gehören

beispielsweise ein digitales Kundenportal sowie der Ausbau digitaler Verkaufsprozesse. So kann der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb den gesamten Verkaufsprozess digital via iPad abwickeln. Zudem wird dank der Einführung der ARAG BeratungsApp bereits jeder dritte Neuantrag aus dem ARAG Stammvertrieb komplett digital policiert. Im Internetvertrieb beläuft sich diese Quote im Jahr 2023 auf 76 Prozent. Die ARAG will das Niveau der Automatisierung auch in anderen Vertriebskanälen stetig steigern.

Immer mehr Produkte können zudem online beantragt werden. Der Interessent muss lediglich eine Telefonnummer und Erreichbarkeitszeiten angeben und wird innerhalb eines Werktags von der ARAG kontaktiert, um Details und die Versicherbarkeit des jeweiligen Falls zu klären. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird die Schadendeckung zugesagt und die Police versandt. Die Kunden honorieren diese Innovationsfreudigkeit des Unternehmens. Der Bestand der Onlinekunden wächst kontinuierlich und hat allein 2023 um 12 Prozent zugenommen.

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

### **Umfassender Schutz vor Gefahren im Internet**

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

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

### **Nutzung von Data Analytics und künstlicher Intelligenz**

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

spiel ist die kundenorientierte Optimierung des Schadenmanagements. Das System empfiehlt den Kunden beispielsweise bei Rechtsschutzschäden den besten Anwalt für ihr individuelles Anliegen. Die Empfehlungslogik wurde mit maschinellem Lernen anhand der umfangreichen Falldaten der ARAG trainiert.

#### **Livechat und Bots**

Auch 2023 brachte die ARAG eine Vielzahl digitaler Produkte und Prozesse voran. Unter anderem wurde die Nutzung von sogenannten Chat- und Voicebots weiter vertieft. Durch sie können Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeitet werden. So wurden 2023 beispielsweise über 600.000 Anrufer in Deutschland mithilfe der Voicebots zu den richtigen Stellen im Unternehmen gelenkt, oder das Anliegen wurde gar direkt über einen Selfservice gelöst.

#### **ARAG Kundenportal**

Das Kundenportal „Meine ARAG“ bietet ARAG Kunden aller Sparten nach einer Registrierung jederzeit Zugriff auf nahezu alle relevanten Dokumente zu ihren Verträgen. Nach einer kompletten Überarbeitung 2022 bietet das digitale Kundenportal der ARAG nun auch eine digitale Registrierung an. Ende 2023 nutzten bereits 263.000 Kunden (Geschäftsjahr 2022: 187.000 Kunden) das komplett inhouse erstellte Kundenportal, und jeden Tag kommen im Schnitt 210 Neuregistrierungen (Geschäftsjahr 2022: 142 Neuregistrierungen) hinzu.

#### **ARAG Beratungs- und GesundheitsApp**

Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden 23 Updates durchgeführt, um die App nutzerfreundlicher zu gestalten und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum 31. Oktober 2023 verwendeten etwa 277.800 Nutzer (Geschäftsjahr 2022: 227.000 Nutzer) die GesundheitsApp, das sind circa 50.800 (Geschäftsjahr 2022: 33.000) mehr als im Vorjahr. Bereits 62 Prozent (Geschäftsjahr 2022: 58 Prozent) aller Einreichungen erfolgen über die App. Die automatisierte Verarbeitung der Einreichungen dauert nur wenige Minuten.

---

### **Transparente Produkte und Dienstleistungen**

---

GRI 3-3

#### **Management von wesentlichen Themen**

---

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

### Verantwortlichkeiten und Prozesse

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

### Stetige Verbesserung der Verständlichkeit

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

Auch die internationalen ARAG Vertretungen engagieren sich für Transparenz. So hat die ARAG in Österreich weitere Produkte und Berechnungsoptionen im Tarifikalkulator hinzugefügt. In Spanien hat die ARAG weiter an der Digitalisierung der Versicherungsbedingungen gearbeitet. Kunden erhalten nun ausschließlich die Bedingungen, die für den abgeschlossenen Vertrag relevant sind, und nicht wie zuvor die vollständigen Standardbedingungen.

|           |   |
|-----------|---|
| GRI 417-1 | <b>Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung</b>  |
|           | Die ARAG erachtet es als selbstverständlich, dass bei den angebotenen Produkten und Dienstleistungen alle anwendbaren internationalen und nationalen Gesetze und Vorschriften eingehalten werden und dass ihre Vermarktung den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Zu den wichtigsten regulatorischen Vorgaben gehören das Versicherungsvertragsgesetz (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die EU-Richtlinie über Versicherungsvertrieb (Insurance Distribution Directive [IDD]) sowie die Richtlinien der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). |

## Asset- und Risikomanagement

|         |   |
|---------|---|
|         | <b>Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management</b>   |
| GRI 3-3 | <b>Management von wesentlichen Themen</b>   |
|         | Die ARAG möchte ihrem Ruf als verantwortungsvolles Unternehmen auch im Asset-Management gerecht werden. Deshalb berücksichtigt sie bei Investitionen ökologische, soziale und Governance-Kriterien (ESG-Kriterien). Damit erweitert das Unternehmen die |

Risikobeurteilung um eine zusätzliche Perspektive und ermöglicht so eine umfassendere Beurteilung des Risiko-Rendite-Profiles von Kapitalanlagen. Gleichzeitig werden dadurch die klimabedingten Auswirkungen von Investitionen in den ARAG Portfolios erhoben, geprüft und kommuniziert.

### Einheitliche Berücksichtigung von ESG-Kriterien

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. Sie wird in regelmäßigen Abständen überprüft und angepasst. Die Richtlinie schreibt einen Negativfilter mit norm-, wert- und umsatzbasierten Ausschlusskriterien für einzelne Emittenten und Länder vor. Zudem sind Klimarisiken bei Neuinvestmentprozessen in der Direktanlage zu beachten. 2023 wurden die Investitionsvorschläge für die Direktanlage und Spezialfonds in eigener Verwaltung um Informationen zum ESG-Rating, Implied Temperature Rise (ITR) und Environmental Pillar Score (EPS) erweitert. Auch bei der Asset-Manager-Auswahl ist Nachhaltigkeit eines der Beurteilungskriterien. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung dieser Vorgaben verantwortlich. Die ARAG USA arbeitet seit 2023 mit Conning als Anlageberater zusammen, die sich bereits 2012 zu der Principles-for-Responsible-Investment(PRI)-Initiative bekannt haben. In der Zusammenarbeit werden Nachhaltigkeitsaspekte verstärkt in Investmentprozesse einbezogen. Investitionen in nachhaltige Infrastrukturprojekte wurden im Rahmen des bestehenden Alternative-Investments-Programms im Jahr 2023 weiter ausgebaut. Die ARAG beteiligt sich an Infrastrukturfonds, die die Energiewende fördern. Sie sandte zudem eine Anfrage an alle Fondsmanager, ob sie Klimakennzahlen berichten können.

### Ziele und Entwicklungen

Die ARAG will bis 2050 einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens erreichen und so dazu beitragen, die Erderwärmung langfristig auf 1,5 Grad Celsius zu beschränken. Zusätzlich hat die ARAG sich als Zwischenziel gesetzt, die CO<sub>2</sub>-Intensität bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand (Scope 3) um 25 Prozent bis 2025 beziehungsweise um 50 Prozent bis 2030 im Vergleich zum Basisjahr 2021 zu reduzieren. Diese Zwischenziele werden regelmäßig überprüft und entsprechend dem wissenschaftlichen Fortschritt und der Datenverfügbarkeit konkretisiert. Erreicht werden die Zwischenziele über aktive Portfoliopflege.

---

#### GRI G4-FS10 Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern

---

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

---

#### GRI G4-FS11 Überprüfung der Investitionen und Anlagen

---

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

Im Jahr 2023 fanden erste Gespräche mit den externen Spezialfondsmanagern zur Senkung des Carbon Footprint im Portfolio statt. Die Manager wurden angehalten, Strategien zu entwickeln, die die ARAG Ziele unterstützen, und diese Pläne vorzustellen. Der Austausch zu diesem Thema wird 2024 fortgeführt.

---

**Management von Nachhaltigkeitsrisiken –  
Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft**

---

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

---

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

Entsprechend der ORSA-Bewertung im Berichtsjahr stuft die ARAG das Nachhaltigkeitsrisiko auf Konzernebene als „wesentlich“ ein. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wichtigste Aspekt, denn die Art und Weise, wie der Konzern Nachhaltigkeit umsetzt, hat einen Einfluss auf die Wahrnehmung der ARAG durch Kunden und andere Stakeholdergruppen. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenausfallrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko, operationelles Risiko, versicherungstechnisches Risiko und das strategische Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien in Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert. Beispielsweise wurden im ORSA-Bericht 2023 für alle Gesellschaften Szenarioberechnungen zu möglichen Auswirkungen des Klimawandels auf die Kapitalanlage erstellt. Für die Kompositversicherer wurde zudem die Auswirkung von klimawandelbedingten Naturkatastrophen in der Versicherungstechnik analysiert. Nachhaltigkeitsrisiken wurden auch auf die Risikolandkarten der Tochterunternehmen ARAG Allgemeine, Interlloyd und ARAG Krankenversicherung aufgenommen. Durch dieses Vorgehen will die ARAG Risiken auch auf Ebene der Solounternehmen individuell steuern können.

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

Vertiefte Auswirkungsanalysen von insbesondere Klimarisiken auf die Gesellschaft werden für die ORSA-Bewertung des Geschäftsjahres 2024 erwartet.

### **Zeichnungspolitik und Tarifierung**

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

Die ARAG berücksichtigt Nachhaltigkeitsrisiken für die Zeichnungspolitik und Tarifierung in verschiedenen Bereichen. Beispielsweise analysierte die ARAG Italien die Portfolios von kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) im Hinblick auf die ESG-Bewertung. Dabei wurde deutlich, dass Kunden mit einem guten Nachhaltigkeitsansatz eine niedrigere Schadenquote haben. Im Angebotsprozess erhalten Kunden mit einem guten ESG-Score daher bessere Konditionen.

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

### **Herausforderungen bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken**

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

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

*Für weitere Informationen zu neuen Produkten der ARAG mit Nachhaltigkeitsbezug siehe „Produkt-Highlights 2023“ im Kapitel „Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung“ auf Seite 80.*

|           |  |
|-----------|--|
| GRI 201-2 | <b>Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen</b>  |
|           | <p>Für den gesamten ARAG Konzern hat die Nachhaltigkeit und somit auch der Klimawandel eine hohe Bedeutung. Im Rahmen des ORSA-Prozesses nimmt der Konzern daher nicht nur eine Einschätzung der rechtlichen und regulatorischen Risiken vor, sondern er weist separat auch die klimabezogenen Risiken aus und bewertet sie. Durch den Klimawandel ist die ARAG physischen und transitorischen Risiken ausgesetzt. Der Klimawandel kann zum einen das versicherungstechnische Risiko in Form von höheren Sachschäden oder Krankheitskosten beeinflussen. Zum anderen können mit dem Klimawandel verbundene gesetzliche Änderungen den Wert von Vermögensgegenständen betreffen. Das spiegelt sich im Marktrisiko wider.</p> <p>Sach- und Krankenversicherungen können insbesondere durch extreme Wetterereignisse oder Hitzewellen betroffen sein, während der Übergang hin zu einer CO<sub>2</sub>-armen Wirtschaft eine Adjustierung des Kapitalanlageportfolios bedeuten kann. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedeutung des Themas und der damit möglicherweise einhergehenden organisatorischen Transformations- und Anpassungseffekte stuft der Konzern das Nachhaltigkeitsrisiko als wesentlich, aber nicht gefährdend ein. Die Einstufung des Nachhaltigkeitsrisikos basiert auf den Ergebnissen des ORSA-Prozesses. Im Jahr 2023 wurde dieses Risiko „genauer/umfassender,“ untersucht, und der Klimawandel als ein materielles Risikoereignis für den Konzern eingestuft.</p> <p>Durch vorausschauendes Agieren können Nachhaltigkeitsherausforderungen auch Chancen bieten, beispielsweise durch das bessere Verständnis von Klimarisiken und ihren Auswirkungen.</p> |

---

### **Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematische Bewertungen**

---

|         |  |
|---------|--|
| GRI 3-3 | <b>Management von wesentlichen Themen</b>  |
|         | <p>In den letzten Jahren haben Nachhaltigkeitsrisiken in der Versicherungswelt weiter an Bedeutung gewonnen. Versicherer müssen nun sicherstellen, dass sie diese Risiken in ihre Bewertungen einbeziehen, indem sie ökologische, soziale und Governance-Faktoren berücksichtigen, die das Risiko beeinflussen können. Die Risiken und Auswirkungen müssen für jede Versicherungssparte einzeln betrachtet werden und spielen eine wichtige Rolle in Bereichen wie Risikobewertung, Reservierung, Zeichnungspolitik und Rückversicherungen.</p> <p>Das Group Risk Management (GRM) befasst sich mit der Überwachung und Kontrolle von Risiko-, Compliance- und Governance-Themen in Versicherungsunternehmen. Es umfasst die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften, die Überwachung von Geschäftsrisiken und die Kontrolle von Geschäftsprozessen.</p> <p>Die physischen Risiken, insbesondere die Zunahme von Naturkatastrophen, können das Risikoprofil der ARAG Allgemeine und Interlloyd beeinflussen, während die ARAG SE eher transitorischen Risiken ausgesetzt ist. Obwohl das aktuelle Risikomodell der ARAG keine explizite Modellierung von Nachhaltigkeitsrisiken vorsieht, werden Kumulschadenereignisse bereits in der internen Risikomodellierung berücksichtigt. Eine Analyse</p> |

zur Berücksichtigung von Klimaszenarien in der Versicherungstechnik wurde für die ARAG Allgemeine und die Interlloyd 2023 erstmalig durchgeführt. Seit 2022 bestehen gesellschaftsübergreifende Analysen zu den Kapitalanlagen.

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

## Arbeitnehmerbelange

| <b>Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft</b> |   |
|--|---|
| <b>GRI 3-3</b>   | <p><b>Management von wesentlichen Themen</b></p> <p>Die interne Kommunikation ist ein wichtiger Pfeiler der Unternehmenskultur und der Arbeitseffizienz des ARAG Konzerns. Sie spielt zudem eine zentrale Rolle beim digitalen Wandel im Unternehmen. Als Familienunternehmen profitiert die ARAG von flachen Hierarchien und direkten Abstimmungswegen. So werden Informationen transparent weitergegeben, und die Belegschaft hat den nötigen Überblick über das Unternehmen und die Märkte, um effizient arbeiten zu können. Darüber hinaus sind gut informierte Mitarbeitende deutlich einsatzbereiter und engagierter.</p> <p><b>Intensive Kommunikation stärkt Vertrauen und Zufriedenheit</b></p> <p>Die ARAG Holding SE verantwortet die interne Kommunikation sowie das gesamte Kommunikationsmanagement und die Markenführung. Operativ ist die interne Kommunikation zusätzlich im Ressort Zentrale Konzernfunktionen der ARAG SE angesiedelt. Die interne Kommunikation unterscheidet hauptsächlich zwischen Führungskommunikation und Mitarbeitendenkommunikation. Die Führungskommunikation stellt sicher, dass betriebliche Veränderungen vermittelt werden. Sie wird in Kombination mit der Mitarbeitendenkommunikation eingesetzt. So werden beispielsweise Führungskräfte vorab über wichtige und strategisch relevante Themen informiert. Anschließend wird die Mitarbeiterkommunikation, etwa in Form von Townhall-Meetings, Live-Talks durch die Vorstände, oder Intranet-Informationen, gestartet. Auch die Kommunikation von Mitarbeitenden untereinander ist möglich, beispielsweise über dezentrale Kanäle im ARAGnet, dem Konzern-Intranet. Da sich die ARAG Belegschaft sehr stark mit dem Konzern identifiziert, setzt die interne Kommunikation besonders bei komplexen Veränderungsprozessen auf Bottom-up-Formate. Er trägt ebenfalls dazu bei, dass die ARAG immer wieder hervorragende Bewertungen in Mitarbeitendenumfragen erreicht. Im Berichtsjahr wurde die ARAG von FOCUS-Business erneut als Top-Arbeitgeber in der Kategorie „Versicherungen“ in Deutschland ausgezeichnet. In diesem Ranking hat die ARAG 2023 ihre Position im Vergleich zum</p> |

Vorjahr verbessert. Lag sie 2022 auf Platz 10 unter den besten zehn Arbeitgebern im Bereich „Versicherungen“, erreichte sie 2023 den 7. Platz in dieser Kategorie.

In den USA werden die Mitarbeitenden ebenfalls regelmäßig nach ihrer Meinung gefragt. Zusätzlich fördern Veranstaltungen wie die ARAG Tage Engagement und Innovation. Die ARAG USA hat im Jahr 2023 eine Vielzahl an Auszeichnungen für ihre Unternehmenskultur erhalten, darunter den National Top Workplace, den Iowa Top Workplace for Employee Communication und den Gallagher Employer of the Year Award.

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

#### **Vermehrter Einsatz digitaler Kommunikationsformate**

Digitale Kommunikationsformate haben sich während der Pandemie bei der ARAG etabliert und bewährt. Alle nationalen und internationalen Einheiten nutzen Livecalls für den schnellen und flexiblen Informationsaustausch. Diese digitalen Möglichkeiten nutzt auch der Vorstand, um Fragen aus dem Kreis der Mitarbeitenden direkt zu beantworten. Diese Formate wurden auch 2023 eingesetzt und erweitert, vor allem, um digitale Roadshows für alle internationalen Einheiten anzubieten. Hybride Kommunikationsformate ermöglichen es nun auch Mitarbeitenden, die nicht vor Ort sein können, an Veranstaltungen teilzunehmen. Durch hybride Livecalls ist der Vorstand in der internen Kommunikation stärker präsent. So wird die Unternehmensführung in der Belegschaft stärker wahrgenommen.

#### **Zunahme der Kommunikationsgeschwindigkeit**

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

GRI 402-1

#### **Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen**

Die ARAG achtet darauf, die Mitarbeitenden so früh wie möglich über Pläne der Geschäftsleitungen zu informieren sowie ihre Vertretungen frühzeitig in Veränderungsprozesse einzubinden. Die jeweiligen länderspezifischen rechtlichen Vorgaben werden erfüllt.

#### **Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz**

GRI 3-3

#### **Management von wesentlichen Themen**

Die Mitarbeitenden der ARAG müssen motiviert und bei guter Gesundheit sein, um die hohen Erwartungen des Unternehmens an ihre Leistungsbereitschaft zu erfüllen. Deshalb

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

### **Umfassende Sicherheitsorganisation mit Beteiligung der Mitarbeitenden**

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

Derzeit wird ein Alarmierungstool in Form einer App entwickelt, das bei einem medizinischen Notfall den schnellen Kontakt zwischen dem Hilfesuchenden und einem Ersthelfer ermöglicht.

2023 fanden drei geplante Räumungsübungen statt. Wie auch die Übungen zuvor verliefen sie reibungslos und zeigten, dass die Beschäftigten und Unterstützungskräfte auf einen möglichen Alarmierungsfall vorbereitet sind.

Ihre Notfallhandbücher hat die ARAG ergänzt und beschreibt darin nun zusätzliche Prozesse für Szenarien, die aufgrund des aktuellen Weltgeschehens immer mehr in den Fokus rücken. So finden sich in den Handbüchern nun Anweisungen für Notfälle wie „Bombenfund“ und „Extremwetterereignisse“.

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

### **Mitarbeitendenschulung zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge**

Eine Schulung im Intranet informiert die Belegschaft über Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz. Das E-Learning zum Thema „Arbeitsschutz“ wurde aktualisiert und präsentiert sich nun in einem neuen, modernen Format. Inhaltsschwerpunkte sind der Gesundheits- und Versicherungsschutz auch am außerbetrieblichen Arbeitsplatz, medizinische Notfälle und der organisatorische, präventive und abwehrende Brandschutz. Human Resources wertet statistisch aus, wie viele Mitarbeitende das Onlinetraining absolvieren. Um sicherzustellen, dass möglichst viele Beschäftigte sich mit dem Thema Arbeitssicherheit vertraut machen, wird im Intranet immer wieder an das Training erinnert. Neue Mitarbeitende erhalten in einer praxisnahen Präsenzveranstaltung eine Einweisung in den Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Darüber hinaus erhalten Mitarbeitende mit besonderen Sicherheitsaufgaben mindestens alle zwei Jahre Auffrischungstrainings. In diesem Jahr wurde eine Ausbildungsoffensive gestartet, um zusätzliche Ersthelfer zu rekrutieren. Es konnten rund 60 neue Ersthelfer gewonnen werden. Die größere Gruppe der Ersthelfer soll gemeinsam mit der neuen Alarmerungs-App sicherstellen, dass immer ein ausgebildeter Ersthelfer an den ARAG Standorten erreichbar ist, auch wenn inzwischen viele Mitarbeitende nicht mehr jeden Tag im Unternehmen, sondern zeitweise im Homeoffice arbeiten.

### **Betriebliches Gesundheitsmanagement – ARAGcare**

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

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

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

Im Unternehmen finden auch besondere Aktionen rund um das Thema Gesundheit statt, beispielsweise veranstaltete der Standort Düsseldorf im Berichtsjahr einen Blutspendekaktionstag und eine Typisierungsaktion mit dem Deutschen Roten Kreuz.

### **Ergonomie am Arbeitsplatz**

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

### **Beschwerdemöglichkeiten**

Die Mitarbeitenden der ARAG können sich bei Beschwerden hinsichtlich der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes direkt an den Mitarbeitenden des Fachreferats

Safety and Security sowie an die Mitarbeitenden der Abteilung Talent and Skill Development wenden. Das Intranet und eine zentrale E-Mail-Adresse können ebenfalls für Rückmeldungen genutzt werden. Hinweise nehmen auch die ARAGcare Mitarbeitenden entgegen, oder sie können in die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses eingebracht werden. Darüber hinaus stehen den Mitarbeitenden bei Anliegen der Betriebsrat sowie jede Führungskraft als Ansprechpartner zur Verfügung.

---

**GRI 403-9/10 Arbeitsbedingte Verletzungen und Erkrankungen**

---

|                  | <b>Männer</b> | <b>Frauen</b> | <b>Total</b> |
|------------------|---------------|---------------|--------------|
| Sollstunden      | 3.560.077     | 4.731.986     | 8.292.063    |
| Ausfallstunden   | 198.106       | 217.743       | 415.850      |
| Abwesenheitsrate | 5,6 %         | 4,6 %         | 5,0 %        |

Die Zahlen berücksichtigen alle Angestellten der ARAG Deutschland sowie internationale Einheiten. Sie stellen die gesamte Abwesenheit aufgrund von Krankheit oder Rehabilitationsmaßnahmen dar, nicht ausschließlich arbeitsbedingte Verletzungen und Erkrankungen. Die Abwesenheitsrate wird ermittelt, indem die Ausfallstunden durch die Sollstunden geteilt werden.

---

**Aus- und Weiterbildung**

---

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

---

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

**Richtlinien, Verantwortlichkeiten und regulatorische Vorgaben**

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

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

### **Gestaltung der Aus- und Weiterbildungsprogramme**

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

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

### **Weiterentwicklung digitaler Kompetenzen**

Die zunehmende Digitalisierung erfordert, dass alle Mitarbeitenden ihrer Funktion entsprechend digitale Fähigkeiten entwickeln und offen für digitale Methoden und Abläufe sind. Die Abteilung Talent and Skill Development implementierte deshalb im Rahmen des ARAG Smart Insurer Programms neue digitale Lern- und Entwicklungsformate. So kann das Unternehmen dem steigenden Qualifizierungsbedarf Rechnung tragen und neue Kompetenzen fördern. Trainings zu den Themen agiles Projektmanagement und ein erweitertes Angebot zu Microsoft 365 und SharePoint gehören deshalb seit mehreren Jahren zum Weiterbildungsangebot der ARAG. Seit 2019 erleichtert zudem die Videoplattform Masterplan den Wissenserwerb rund um die Digitalisierung. In kurzen Videosequenzen vermitteln Experten Lerninhalte zu Themen wie „New Work“, „Digitale Zusammenarbeit“ oder „Digitale Geschäftsmodelle“.

### **Talentmanagement mit ARAG myCareer**

Neben den bedarfsgerechten Aus- und Weiterbildungsangeboten unterstützt das hausinterne Talentmanagementprogramm ARAG myCareer die Mitarbeitenden bei ihrer indivi-

duellen Entwicklungs- und Karriereplanung. Das Programm fördert die Bindung von qualifizierten Mitarbeitenden und sichert den Erhalt des fachlichen und überfachlichen Wissens im Unternehmen.

ARAG myCareer bietet ein modernes Instrumentarium zur Personalauswahl und -entwicklung. Führungskräfte können über myCareer Kandidaten für Fach- und Führungsfunktionen anmelden. Die angemeldeten Kandidaten werden durch individuelle Einstiegs- und Vorbereitungsgespräche auf die Personaldiagnostik vorbereitet. 2023 bot die ARAG ihren Führungskräften ein spezielles Recruitingtraining an. Das Training „Winning Talents“ soll die Führungskräfte bei einer potenzialorientierten Einstellung neuer Mitarbeitender unterstützen.

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

---

#### GRI 404-2

#### Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe

---

##### **Vielfältiges Aus- und Weiterbildungsangebot**

Über die webbasierte Qualifizierungsplattform ARAG Learn2Develop können alle Mitarbeitenden in Deutschland ihr Wissen und ihre Fähigkeiten weiterentwickeln. Die Plattform bietet ein breites Spektrum an Trainings, Videos und E-Learning-Kursen, wobei die Schwerpunkte auf Fach-, Methoden- und Führungskompetenzen, persönlichen und sozialen Kompetenzen, versicherungs- und betriebswirtschaftlichem Wissen, Projekt- und Prozessmanagement sowie Fremdsprachen liegen. Die Angebote werden mit ausgewählten externen Weiterbildungspartnern entwickelt und bereitgestellt. 2023 startete mit „KVpedia“ ein digitales Lernangebot speziell für die ARAG Krankenversicherung. Das Schulungsprogramm enthält derzeit 27 Web Based Trainings und es gab bereits mehr als 3.000 Kursbuchungen.

Bei der Ausgestaltung der Lernangebote berücksichtigt die ARAG aktuelle Entwicklungen und achtet darauf, ihre Mitarbeitenden auf die zukünftigen Branchenanforderungen vorzubereiten. So bietet das Unternehmen beispielsweise Trainings, Workshops und Netzwerkveranstaltungen zum Selbstmanagement und Veränderungsmanagement an sowie zu den Themen „Fehlerkultur“ und „Hybride Führung in der Transformation“. Ebenfalls Teil des Angebots sind Schulungen zu neuen regulatorischen Anforderungen und Themen wie „Risikomanagement“, „Revision“ und „Compliance“ sowie „Datenschutz“ und „Arbeitssicherheit“.

2023 dokumentierte die ARAG allein in Deutschland rund 20.000 Teilnahmen an verschiedensten Weiterbildungsangeboten. Hinzu kommt die Teilnahme am verpflichtenden E-Learning-Angebot zu Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit.

##### **Ausbildung von Kaufleuten und IT-Spezialisten**

Die ARAG bildet Kauffrauen und Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen aus. Damit sichert sie den fachlichen Nachwuchs und sorgt für demografische Vielfalt im Konzern. 2023 wurden in Düsseldorf und in München insgesamt 48 Auszubildende in verschiede-

nen Jahrgängen betreut. Erstmals startete in der ARAG IT GmbH die Ausbildung von dual Studierenden.

### **Aus- und Weiterbildung an den internationalen Standorten**

Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an den internationalen Standorten decken sich weitgehend mit denen in Deutschland. Die internationalen Standorte können jedoch darüber hinausgehende Angebote machen. Die ARAG Italien bietet zum Beispiel Schulungen zum Thema „Geschlechtervielfalt und Chancengleichheit“ an, während in Spanien jährliche Fortbildungspläne erstellt werden, um die Hard und Soft Skills der Mitarbeitenden zu verbessern. In den Niederlanden wurden 2022 drei junge Mitarbeitende erfolgreich für das Jugendinnovationsprogramm des „Verbond van Verzekeraars“ angemeldet.

GRI 404-3

**Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten**

Die ARAG schreibt jährlich verpflichtende Mitarbeitendengespräche vor, in denen die individuelle Weiterbildung thematisiert und geplant wird. Die Kontrolle durch die Hauptabteilung Human Resources ergab für das Jahr 2023 eine Durchführungsquote von 97,97 Prozent (Geschäftsjahr 2022: 97,5 Prozent).

### **Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz**

GRI 3-3

**Management von wesentlichen Themen**

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

### **Rahmenbedingungen begünstigen Vielfalt**

In der konzernweiten Unternehmensstrategie „ARAG ~~5-30~~“ ist die Förderung von Diversität unter dem Ziel „Winning Spirit“ eines von fünf erklärten Handlungsfeldern, die bis 2030 verstärkt in den Fokus rücken.

Bei ARAG Deutschland schaffen strukturelle Rahmenbedingungen ein gutes Umfeld für Vielfalt im Unternehmen: Die ARAG fördert flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten, insbesondere durch den Verzicht auf Kernarbeitszeiten und durch die Möglichkeit, zu 40 Prozent oder mehr im Homeoffice zu arbeiten oder einen Telearbeitsplatz einzurichten. Die

ARAG unterstützt die technische und ergonomische Ausstattung von Heimarbeitsplätzen. Sie stellt außerdem digitale Lerninhalte zur Verfügung, damit die Mitarbeitenden sich überall und unabhängig weiterqualifizieren können.

### **Höhere Frauenanteile auf Führungsebenen**

Das Versicherungsunternehmen unterstützt die Karriere von Frauen und fördert ihren Anteil auf den oberen Führungsebenen: 2015 lag der Anteil von weiblichen Führungskräften auf der ersten Führungsebene (F1) bei neun Prozent, 2023 waren es bereits 28 Prozent; damit wurde der Vorjahreswert leicht unterschritten (32 Prozent). Auf der zweiten Führungsebene (F2) war im Jahr 2015 knapp ein Viertel der Führungskräfte weiblich, 2023 waren es bereits 38 Prozent und damit mehr als im Vorjahr (36 Prozent).

### **Vielfalt bringt Mehrwert**

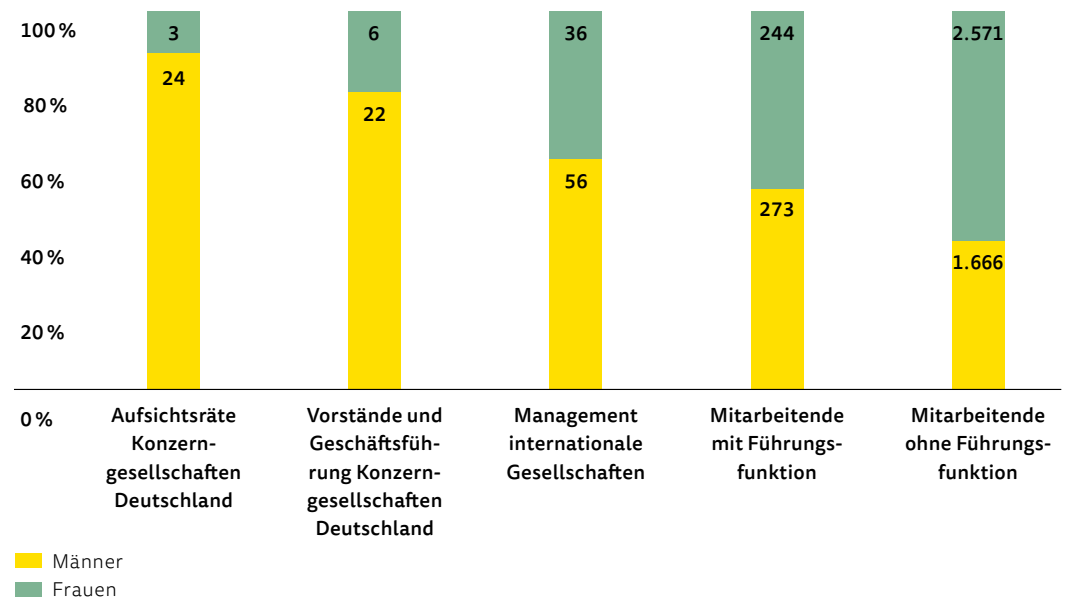
Getreu dem Leitsatz „Einheit trotz Vielfalt“ zählt neben der Chancengleichheit für Frauen und Männer auch die Internationalität zu den Stärken der ARAG. Das Unternehmen ist stolz darauf, Menschen aus unterschiedlichen Nationen zusammenzubringen, und betrachtet Individualität als Mehrwert.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln mit der Integrity Guideline. Sie definiert, wie das Miteinander im Konzern gestaltet wird. Die Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie. Die Inhalte der Integrity Guideline werden den Mitarbeitenden unter anderem in einem Onlinetraining detailliert erläutert; vor diesem Hintergrund ist das Training Bestandteil des Onboardings neuer Mitarbeitender. In Düsseldorf und München wurden außerdem Vertrauenspersonen zur Integrity Guideline eingesetzt. Auf internationaler Ebene wurden 2023 im Rahmen der ARAG ~~5-30~~-Ziele erstmals konzernweit Ansprechpartner und Themenverantwortliche identifiziert, die die Förderung von Diversität in der jeweiligen Länderorganisation mit konkreten Maßnahmen unterstützen. In der Zukunft wird angestrebt, diese Initiativen innerhalb einer eigens gegründeten Community zu verbreiten und Inhalte, Umsetzung sowie Erkenntnisse auszutauschen. Ein Beispiel für gelebte Vielfalt ist der Chancengleichheitsplan (Plan de Igualdad de Oportunidades) der ARAG Spanien. Dieser Plan wurde gemeinsam mit dem Betriebsrat eingeführt und bewährt sich bereits seit 14 Jahren. Im Jahr 2020 etablierte die ARAG USA ein Komitee für Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration. In den Mittelpunkt stellt das Komitee die positiven Aspekte vielfältiger Hintergründe und Lebensweisen für die Zusammenarbeit, für Innovationen und die Beziehungen zu den Kunden. Das Diversity Committee organisiert unter anderem Bildungsveranstaltungen und Schulungen, etwa zum Thema „Unbewusste Vorurteile“. Seit seiner Gründung hat der Ausschuss unter anderem dazu beigetragen, geschlechtsneutrale Toiletten in der Zentrale einzuführen und Pronomen in E-Mail-Signaturen zu integrieren. Mitarbeitendenumfragen belegen, dass die Arbeit des Komitees dazu beiträgt, sich bewusster mit dem Thema „Vielfalt“ bei der ARAG auseinanderzusetzen und auf Gleichbehandlung zu achten. In Zusammenarbeit mit der Abteilung Culture & People organisierte der Ausschuss außerdem eine Schulung zum Thema „Unbewusste Diskriminierung“, die für alle leitenden Angestellten verpflichtend war. Mitarbeitende konnten die Veranstaltung freiwillig besuchen.

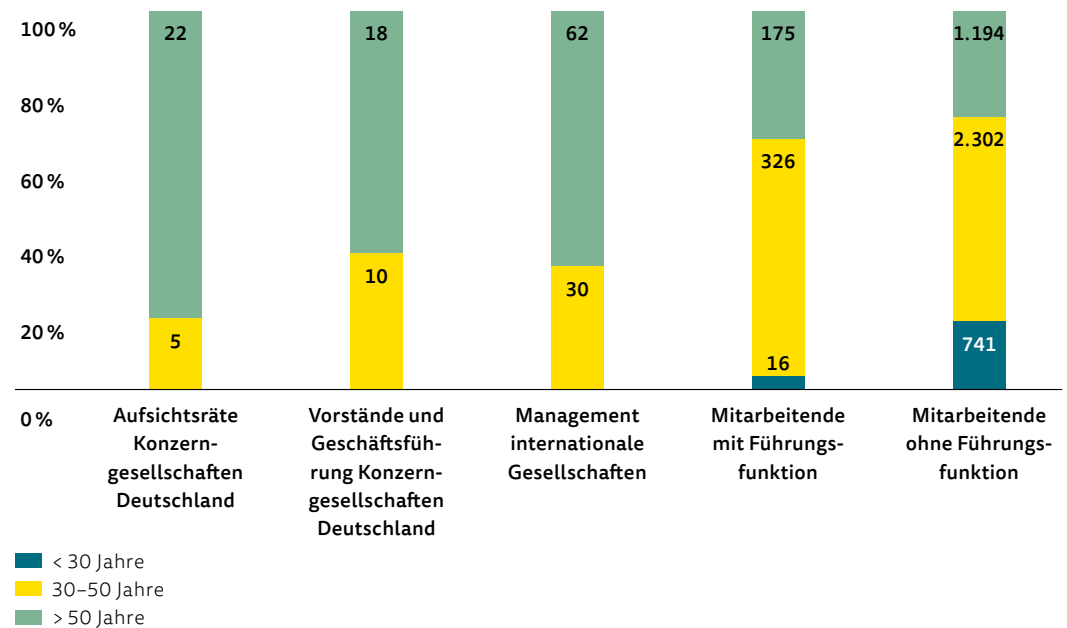
## Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft

**Aufsichtsgremien und Belegschaft 2023 nach Geschlecht**

(in Prozent und absoluten Zahlen)

**Aufsichtsgremien und Belegschaft 2023 nach Altersgruppen**

(in Prozent und absoluten Zahlen)



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

---

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>GRI 406-1</b> | <b>Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen</b> |
|------------------|---|

---

Im Geschäftsjahr 2023 registrierte die ARAG keine Diskriminierungsfälle.

## Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz

---

### Wertschöpfung für die Gesellschaft

---

|                |   |
|----------------|---|
| <b>GRI 3-3</b> | <b>Management von wesentlichen Themen</b> |
|----------------|---|

---

#### Die ARAG sichert Arbeitsplätze

Mit seinen über 1.600 Beschäftigten (Geschäftsjahr 2022: über 1.600 Mitarbeitende) am Hauptsitz in Düsseldorf ist das Familienunternehmen ARAG ein ebenso traditionsreicher wie wichtiger Arbeitgeber. Vom ARAG Konzern hängen auch indirekt zahlreiche Arbeitsplätze bei Lieferanten und im Vertrieb ab. Aber nicht nur in Düsseldorf, sondern an allen ihren Standorten trägt die ARAG dazu bei, die Standortattraktivität zu steigern, indem sie zukunftsfähige und sichere Arbeitsplätze schafft und sich gesellschaftlich engagiert.

#### Vielfalt fördern

Das Versicherungsunternehmen ist seit rund 90 Jahren eine starke Marke und ein attraktiver Arbeitgeber in der Finanzwirtschaft. Die ARAG ist im Bereich Personalmanagement sehr aktiv. Sie zieht durch ihren guten Ruf und vorteilhafte Konditionen neue Kräfte an und betreibt intern gezielte Personalentwicklung. Seit Jahrzehnten fördert die ARAG lokale Fach- und Führungskräfte, auch in der höchsten Management- und Führungsebene. Dem Grundsatz der Chancengerechtigkeit verpflichtet, fördert der Konzern die Vielfalt im Unternehmen. Die ARAG möchte, dass sich der Facettenreichtum der Gesellschaft – und der Kunden – in ihrer Belegschaft widerspiegelt. Bei der ARAG ist man überzeugt: Vielfalt ist einer der Grundpfeiler für den bestmöglichen Kundenservice.

#### Rolle als Steuerzahler

Für die ARAG ist es selbstverständlich, dass sie ihren steuerlichen Verpflichtungen nachkommt. Als Steuerzahler trägt sie zum Funktionieren des öffentlichen Lebens und zum Wohl der Gesellschaft bei.

*Für weitere Informationen zu diesem Thema siehe das Kapitel „Steuern“ auf Seite 102.*

---

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>GRI 202-2</b> | <b>Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte</b> |
|------------------|---|

---

In Deutschland rekrutiert die ARAG an den beiden Hauptgeschäftsstandorten Nordrhein-Westfalen und Bayern die meisten Führungskräfte lokal. Die Verwaltungssitze der inter-

nationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen sind meist in wichtigen Branchenzentren angesiedelt. Auch dort gewinnt die ARAG Kräfte in Standortnähe. Es werden dazu jedoch keine Daten erhoben.

**GRI 203-2**

### **Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen**

Die Prognos-Studie „Die Versicherungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen (NRW) – Schlüsselbranche und Technologietreiber“ untersuchte im Jahr 2022 die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche im bevölkerungsreichsten deutschen Bundesland. Die Studie im Auftrag des Arbeitskreises für Versicherungswirtschaft beschreibt die positiven gesamtwirtschaftlichen Effekte der Versicherungswirtschaft – und damit auch des ARAG Konzerns – in NRW. Sie verweist sowohl auf den direkten Beitrag der Versicherungsbranche zu Wertschöpfung und Beschäftigung als auch auf den indirekten volkswirtschaftlichen Beitrag durch Nachfrage nach Vorleistungen aus den vorgelagerten Wirtschaftszweigen. Als wichtiger Steuerzahler trägt die Versicherungswirtschaft maßgeblich zur Finanzierung des öffentlichen Haushalts auf Landesebene und kommunaler Ebene bei. Der volkswirtschaftliche Beitrag der ARAG als weltweit größter Rechtsschutzversicherer dürfte in den vergangenen Jahren angesichts der positiven Geschäfts- und Lohnentwicklung größer geworden sein.

Durch die Übernahme der DAS Holding Ltd. in Großbritannien stärkte die ARAG ihre dortige Marktposition. Gemeinsam mit der ARAG plc wird der Konzern im Vereinigten Königreich Beitragseinnahmen von mehr als 230 Millionen Euro erzielen und am Standort in Bristol mehr als 800 Mitarbeitende beschäftigen.

## **Steuern**

**GRI 3-3**

### **Management von wesentlichen Themen**

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

BEPS steht für „Base Erosion and Profit Shifting“ und verfolgt das Ziel, Gewinnkürzungen und Gewinnverlagerungen zu verhindern. Diese Möglichkeiten ergeben sich, weil die Steuerrechtssysteme der Staaten unzureichend aufeinander abgestimmt sind beziehungsweise einige Staaten unfairen Steuerwettbewerb betreiben und daher Steuerschlupflö-

cher entstehen. International tätige Unternehmen können dies ausnutzen und ihre Steuerlast mit aggressiver Steuerplanung auf ein Minimum reduzieren. Dies schadet dem Wettbewerb der Unternehmen untereinander, da kleine und mittelständische Unternehmen derartige Möglichkeiten nicht nutzen können. Daher haben sich die Staaten der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und der Gruppe der Zwanzig (G20) sowie Schwellen- und Entwicklungsländer im BEPS-Projekt zusammengeschlossen, um die internationalen Steuerstandards zu stärken, Regeln für den internationalen Steuerwettbewerb festzulegen und ihre jeweiligen Steuerrechtssysteme besser miteinander zu verzahnen.

BEPS 2.0 reformiert das internationale Steuerrecht und reagiert auf die Herausforderungen der Globalisierung und Digitalisierung der Wirtschaft. Das Ziel der Reform ist insbesondere, multinationale Konzerne an der Vermeidung von Steuerzahlungen zu hindern. Der Ansatz besteht aus zwei Säulen: einer Neuordnung von Besteuerungsrechten mit einem Anknüpfungspunkt für die Marktstaaten (Säule 1) und einer globalen effektiven Mindestbesteuerung (Säule 2). Die zweite Säule von BEPS 2.0 sieht eine globale Mindestbesteuerung von 15 Prozent auf die Unternehmensgewinne vor, wenn ein Unternehmen mindestens 750 Millionen Euro Jahresumsatz erwirtschaftet. Seit Ende 2023 ist das „Mindestbesteuerungsrichtlinie-Umsetzungsgesetz“ in Deutschland rechtskräftig. Für 2024 ist erstmals eine „Mindeststeuererklärung“ zu erstellen.

Auf Neuerungen im steuerlichen Reglement wie BEPS 2.0 bereitet die ARAG sich aktiv vor. Im Hinblick auf BEPS analysierte sie gemeinsam mit externen Beratern, welche Konsequenzen für sie die „Säule 2“ des OECD-Projekts hat. Sie ergriff frühzeitig Maßnahmen, um die gesetzlichen Vorgaben fristgerecht umzusetzen.

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

---

**GRI 207-1****Steuerkonzept**

---

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

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

Die Steuerabteilung der ARAG SE ist dafür verantwortlich, dass sämtliche inländischen Konzerngesellschaften die geltenden Steuerregularien einhalten. Die ausländischen Nie-

derlassungen und Tochtergesellschaften sind selbst für die Einhaltung der dort geltenden steuerlichen Vorschriften zuständig.

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

---

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

---

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

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

Die Steuerangaben im Jahresabschluss werden jährlich durch den Abschlussprüfer einer Prüfung unterzogen. Außerdem werden die verantwortlichen Personen der ausländischen Gesellschaften und Betriebsstätten auf ihrem jährlich stattfindenden Treffen auf Neuerungen im Steuerbereich hingewiesen.

---

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

---

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

---

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

---

Die ARAG übermittelt das Country-by-Country Reporting fristgerecht und im vorgeschriebenen Umfang an das Bundeszentralamt für Steuern. Eine Veröffentlichung unterbleibt zurzeit, da die Informationen unter das Steuergeheimnis fallen. Die EU-Direktive zum Public Country-by-Country Reporting trat im Dezember 2021 in Kraft und wurde von den EU-Mitgliedstaaten bis Juni 2023 in nationales Recht umgesetzt.

Nach Art. 2 des Umsetzungsgesetzes vom 19. Juni 2023 kommen in Deutschland die Vorgaben für die Ertragsteuerinformationsberichterstattung für alle nach dem 21. Juni 2024 beginnenden Geschäftsjahre zur Anwendung (Art. 90 Abs. 1 EGHGB). Das erste Anwendungsjahr beginnt folglich am 1. Januar 2025. Deshalb unterbleibt auch weiterhin eine Veröffentlichung des Country-by-Country Reportings.

---

## **Gesellschaftliches und politisches Engagement**

---

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

---

#### **Gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen**

Die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung genießt bei der ARAG einen besonders hohen Stellenwert. Das Familienunternehmen übernimmt insbesondere dort gesellschaftliche Verantwortung, wo staatliche Stellen notwendigen Aufgaben nicht vollumfänglich nachkommen können. Aus dieser Haltung heraus betreibt die ARAG eine Reihe von Förderprogrammen und Initiativen. Bei diesen Förderprogrammen setzt die ARAG auf langfristiges Engagement und ist dadurch ein Partner, auf den gesellschaftliche und soziale Initiativen zählen können. Der Einsatz des Unternehmens für gesellschaftliche Verantwortung leistet einen positiven Beitrag zur Lebensqualität lokaler Gemeinschaften und zum wirtschaftlichen Umfeld. Die Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung stärkt zudem das positive Image der ARAG und die Akzeptanz des Geschäftsmodells.

2023 wurde in den USA ein Förderprogramm namens „ARAG cares“ ins Leben gerufen. Lokale gemeinnützige Organisationen konnten sich hier für eine Förderung bewerben. Vier Organisationen wurden ausgewählt und erhielten eine finanzielle Unterstützung für ihre Arbeit. Das Förderprogramm wird nun jährlich angeboten. In Belgien ist die ARAG eine Partnerschaft mit der Stiftung Child Focus eingegangen. Die Stiftung bietet Opfern (Kindern wie Eltern) psychologische und rechtliche Unterstützung, wenn Kinder vermisst werden (durch Entführung oder weil sie weggelaufen sind) oder sexuell missbraucht oder ausgebeutet wurden. In Spanien bietet die ARAG an Schulen Gespräche für Teenager rund um digitale Gefahren und Jugendstrafrecht an.

Gemeinsam mit der von Prinzessin Laurentien gegründeten „Number 5 Foundation“ setzt sich die ARAG in den Niederlanden für Betroffene der sogenannten Kindergeldaffäre (Toeslagenaffaire) ein. Im Berichtsjahr hat die ARAG SE Niederlande zudem eine Zusammenarbeit mit der „Emma at Work“-Stiftung begonnen. Die Stiftung hat zum Ziel, jungen Menschen mit einer chronischen und/oder körperlichen Erkrankung faire Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Mitarbeitende der ARAG haben hier mit einer Schulung unterstützt.

Unter anderem in Zusammenarbeit mit der AIAS-Stiftung hat die ARAG in Italien verschiedene soziale Projekte umgesetzt, etwa ein Charity Fußballturnier, an dem über 200 Menschen teilgenommen haben.

### Politisches Engagement

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

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

In Norwegen hat die Regierung angekündigt, dass ein neues Prozesskostenhilfegesetz in Vorbereitung ist. Die ARAG in Norwegen setzt sich aktiv dafür ein, dass jeder, der Anspruch auf unentgeltliche Prozesskostenhilfe hat, diese durch ein Rechtsschutzversicherungsmodell erhalten kann.

---

#### GRI 203-1

#### Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen

---

##### Hilfe für Konfliktmanagement an Schulen

Seit 2014 bietet das Unternehmen erfolgreich das innovative Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) wird dieses Programm allen weiterführenden Schulen und Berufskollegs in NRW angeboten. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards für Konfliktmanagement an Schulen und für Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Lehrkräfte sowie Fachkräfte für Schulsozialarbeit werden als Schulmediatoren ausgebildet. Sie ihrerseits qualifizieren später Schüler zu Konfliktlotsen. Bisher fanden zehn Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 426 Schulmediatoren von über 141 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Ende 2023 vollendeten wir erfolgreich mit dem Abschluss unseres zehnten Ausbildungslehrgangs für Schulmediatoren zugleich den finalen Durchgang unseres wegweisenden und innovativen Förderprojektes „Konfliktmanagement an Schulen“.

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

##### Schutz vor Gefahren im Internet

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

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

### **Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung**

Das gesellschaftliche Engagement der ARAG schließt auch die Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich „Digitale Bildung“ ein. Gemeinsam riefen die ARAG und die DKJS Ende 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben. Dieses Programm unterstützt Schulen dabei, Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern. In der dritten Förderphase ab 2023 lag der Schwerpunkt auf dem Ausbau des Programms zu einer Dachmarke mit vielfältigen Angeboten. Neben den bestehenden Schulentwicklungsnetzwerken wurden weitere Formate zur Unterstützung von Schulen eingeführt, darunter Coachings zu Mikrofortbildungen, zukunft.digital – Studierenden Tandems an Hamburger Schulen und update.bildung als Impulsformat für die Bildungverwaltung.

Dank der Kooperation mit der ARAG SE konnte im Juni 2023 der Pilotversuch „KI im Klassenzimmer“ mit 71 Schulen bundesweit gestartet werden, um valides Wissen über den Einsatz von KI an deutschen Schulen zu generieren. Das Themenportal [www.bildung.digital](http://www.bildung.digital) fungierte weiterhin als praxisorientierte Plattform. Insgesamt nahmen 2023 322 Personen aus 123 Institutionen (Schulen, Landesministerien und (Fach-)Hochschulen) direkt an den Angeboten von [bildung.digital](http://bildung.digital) teil.

GRI 415-1

### **Parteispenden**

Der ARAG Konzern setzt sich für die Unterstützung und Förderung der demokratischen Strukturen in Deutschland ein. Dieses Engagement umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 106.000 Euro.

## **Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette**

GRI 3-3

### **Management von wesentlichen Themen**

Das Geschäftsmodell der ARAG als Rechtsschutzversicherer beruht auf dem Prinzip, allen Menschen Zugang zum Recht zu ermöglichen, auch denen, die es sich nicht leisten können. Insofern ist der Schutz der Menschenrechte ein Eckpfeiler des ARAG Geschäftsmodells. Wirksamer Schutz ist aber nur dort möglich, wo rechtsstaatliche Strukturen diesen Grundkonsens stützen. Aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit kauft die ARAG Leistungen ein, bei denen kein Risiko besteht, dass Menschenrechte verletzt werden. Der überwiegende

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

Bereits 2022 begann die ARAG mit der Vorbereitung auf das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG). Bis Ende 2023 hatte die ARAG alle Maßnahmen umgesetzt, die zur Erfüllung des LkSG erforderlich sind. Das Gesetz ist seit Anfang 2024 in Kraft.

Zur Vorbereitung auf das neue Gesetz nahm die ARAG 2023 eine Risikoanalyse der unmittelbaren Lieferanten und im eigenen Geschäftsbereich vor. Sie überprüfte ihre Einkaufsrichtlinie hinsichtlich der LkSG-relevanten Punkte. Zusätzlich entwickelte sie ein Konzept zur Prävention beziehungsweise Abhilfe, das vor Risiken innerhalb der Lieferkette schützen soll. Das Versicherungsunternehmen benannte außerdem eine Menschenrechtsbeauftragte und installierte ein Tool für das Beschwerdeverfahren nach LkSG auf seiner Homepage. Dieses Tool bietet jedem die Möglichkeit, offen oder anonym Verstöße gegen Menschenrechtsverletzungen zu melden.

GRI 414-1

#### Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden

Um ihrer Sorgfaltspflicht nachzukommen, prüft die ARAG bei allen neuen Kreditoren, ob sie auf den Sanktionslisten der amerikanischen Kontrollbehörde Office of Foreign Assets Control (OFAC) oder auf den Listen der EU oder der Vereinten Nationen stehen. Zur Überprüfung nutzt die ARAG das Tool Siron KYC. 2023 wurden rund 200 Lieferanten neu angelegt und überprüft.

Bereits vorhandene Kreditoren sind täglich maschinellen Prüfungen unterworfen. Im Verdachtsfall wird der Kreditoren sofort gesperrt, sodass keine Bestellung oder Auszahlung mehr möglich ist. Zahlungen von der ARAG in Länder außerhalb des europäischen Zahlungsraums werden vor Ausführung noch einmal extra geprüft. Dabei findet zusätzlich eine Prüfung gegen Länder, die einem Embargo unterliegen, statt.

Seit dem 1. Januar 2024 ist bei sämtlichen Bestellungen oder Rahmenverträgen ein neuer Vertragspassus enthalten, der explizit auf den neu entwickelten ARAG-Verhaltenskodex für Geschäftspartner hinweist und von jedem Dienstleister zu beachten ist.

## Betriebliche Umweltbelange

### Klimafreundlicher Betrieb

GRI 3-3

#### Management von wesentlichen Themen

Die ARAG berücksichtigt Umweltkriterien nicht nur in der Kapitalanlage, sondern sie will auch im eigenen Unternehmen den Energieverbrauch und die damit einhergehenden Treibhausgasemissionen so weit wie möglich senken. Damit leistet das Unternehmen

einen Beitrag zum Klimaschutz, sichert aber auch die reibungslosen Abläufe im Betrieb, denn die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur und der IT-Systeme hängt ebenso wie ein angenehmes Raumklima entscheidend von einer beständigen Energieversorgung ab.

### **Zuständigkeit und Einbezug der Mitarbeitenden**

Als interner Dienstleister steuert vor allem das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Die Abteilung Einkauf ist verantwortlich für den Energieeinkauf und schreibt sämtliche Dienstleistungen aus, die damit verbunden sind. Die ARAG ist sich bewusst, dass alle Mitarbeitenden an einem Strang ziehen müssen, wenn es um die Verringerung des Energieverbrauchs und der Emissionen geht. Bedienungsunterlagen und Nutzungshinweise sensibilisieren die Belegschaft für Möglichkeiten, am Arbeitsplatz Strom und Heizenergie zu sparen. Die Mitarbeitenden des Fachbereichs Zentrale Dienste, zu dem das Technische Facility Management, das Property Management, der Service und Support sowie das Fachreferat Safety Security gehören, engagieren sich aktiv für den Klimaschutz. Unterstützt von den Teamleitungen organisieren sie in Eigenregie regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten zu Themen wie Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich.

### **Fortlaufende Optimierungsmaßnahmen im In- und Ausland**

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

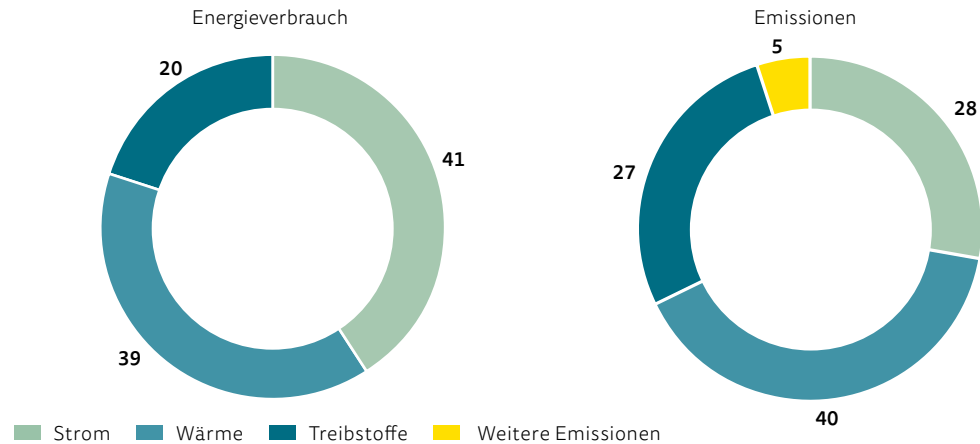
Die ARAG will kontinuierlich klimafreundlicher werden und arbeitet ganzjährig an Optimierungen. Seitdem die neue Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten gilt, ist die Auslastung des ARAG Hauptgebäudes im Vergleich zu den Jahren vor der Pandemie geringer. Viele Mitarbeitende verbringen die meisten Arbeitstage im Homeoffice. Im Jahr 2022 hat die ARAG mit dem Projekt „Flexibles Arbeitsplatz- und neues Teamwork-Konzept der ARAG“ (FANTA) Desk Sharing eingeführt und über 1.200 Büroarbeitsplätze neu gestaltet. Dadurch wurde es möglich, bereits zum 1. Juli 2022 einen kompletten Gebäudeteil zu räumen. Dieser Gebäudeteil befand sich auch 2023 in der Leerstandsbewirtschaftung. Er verbraucht deshalb nur wenig Energie und verursacht nur geringe Emissionen. Geplant ist, diesen Teil des ARAG Towers für eine Drittnutzung zur Verfügung zu stellen.

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

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

### Energieverbrauch und Emissionen nach Quellen

(in Prozent)



### Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen Deutschland<sup>1)</sup>

|   | 2023          | 2022          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Energieverbrauch in MWh</b>                      | <b>14.340</b> | <b>15.394</b> |
| <b>Strom</b>  | <b>5.215</b>  | <b>5.745</b>  |
| Stationäre Nutzung                                  | 5.209         | 5.712         |
| Fahrzeuge   | 6             | 33            |
| <b>Wärme</b>  | <b>5.850</b>  | <b>6.420</b>  |
| Erdgas  | 504           | –             |
| Eingekaufte Wärme                                   | 5.346         | 6.420         |
| <b>Treibstoffe</b>                                  | <b>3.275</b>  | <b>3.229</b>  |
| Diesel  | 1.747         | 1.699         |
| Benzin  | 1.528         | 1.530         |
| <b>Energieverbrauch in kWh pro FTE</b>              | <b>6.712</b>  | <b>7.724</b>  |
| <b>Emissionen in t CO<sub>2</sub>e<sup>2)</sup></b> | <b>2.509</b>  | <b>2.594</b>  |
| <b>Scope 1</b>                                      | <b>1.103</b>  | <b>1.019</b>  |
| Brennstoffe   | 102           | –             |
| Erdgas  | 102           | –             |
| Treibstoffe   | 851           | 848           |
| Diesel  | 457           | 459           |
| Benzin  | 394           | 389           |
| Kältemittel   | 150           | 171           |
| <b>Scope 2</b>                                      | <b>1.406</b>  | <b>1.575</b>  |
| Strom <sup>3)</sup>                                 | 228           | 297           |
| Eingekaufte Wärme                                   | 1.178         | 1.278         |
| <b>Emissionen in kg CO<sub>2</sub>e pro FTE</b>     | <b>1.174</b>  | <b>1.302</b>  |

## Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen global <sup>1)</sup>

|  | 2023          | 2022          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Energieverbrauch in MWh</b>                       | <b>23.475</b> | <b>24.673</b> |
| <b>Strom</b>   | <b>9.590</b>  | <b>10.071</b> |
| Stationäre Nutzung                                   | 9.516         | 10.014        |
| Fahrzeuge  | 74            | 51            |
| Kälterzeugung  | –             | 6             |
| <b>Wärme</b>   | <b>9.091</b>  | <b>9.661</b>  |
| Heizöl   | 128           | 117           |
| Erdgas   | 2.289         | –             |
| Eingekaufte Wärme                                    | 6.675         | 9.544         |
| <b>Treibstoffe</b>                                   | <b>4.794</b>  | <b>4.941</b>  |
| Diesel   | 2.666         | 2.659         |
| Benzin   | 2.128         | 2.282         |
| <b>Energieverbrauch in kWh pro FTE</b>               | <b>5.150</b>  | <b>5.768</b>  |
| <b>Emissionen in t CO<sub>2</sub>e <sup>2)</sup></b> | <b>4.638</b>  | <b>4.861</b>  |
| <b>Scope 1</b>                                       | <b>1.980</b>  | <b>1.708</b>  |
| Brennstoffe  | 495           | 28            |
| Heizöl   | 31            | 28            |
| Erdgas   | 464           | –             |
| Treibstoffe  | 1.250         | 1.384         |
| Diesel   | 704           | 758           |
| Benzin   | 546           | 626           |
| Kältemittel  | 235           | 296           |
| <b>Scope 2</b>                                       | <b>2.659</b>  | <b>3.153</b>  |
| Strom <sup>3)</sup>                                  | 1.305         | 1.329         |
| Eingekaufte Wärme                                    | 1.354         | 1.824         |
| <b>Emissionen in kg CO<sub>2</sub>e pro FTE</b>      | <b>1.018</b>  | <b>1.137</b>  |

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

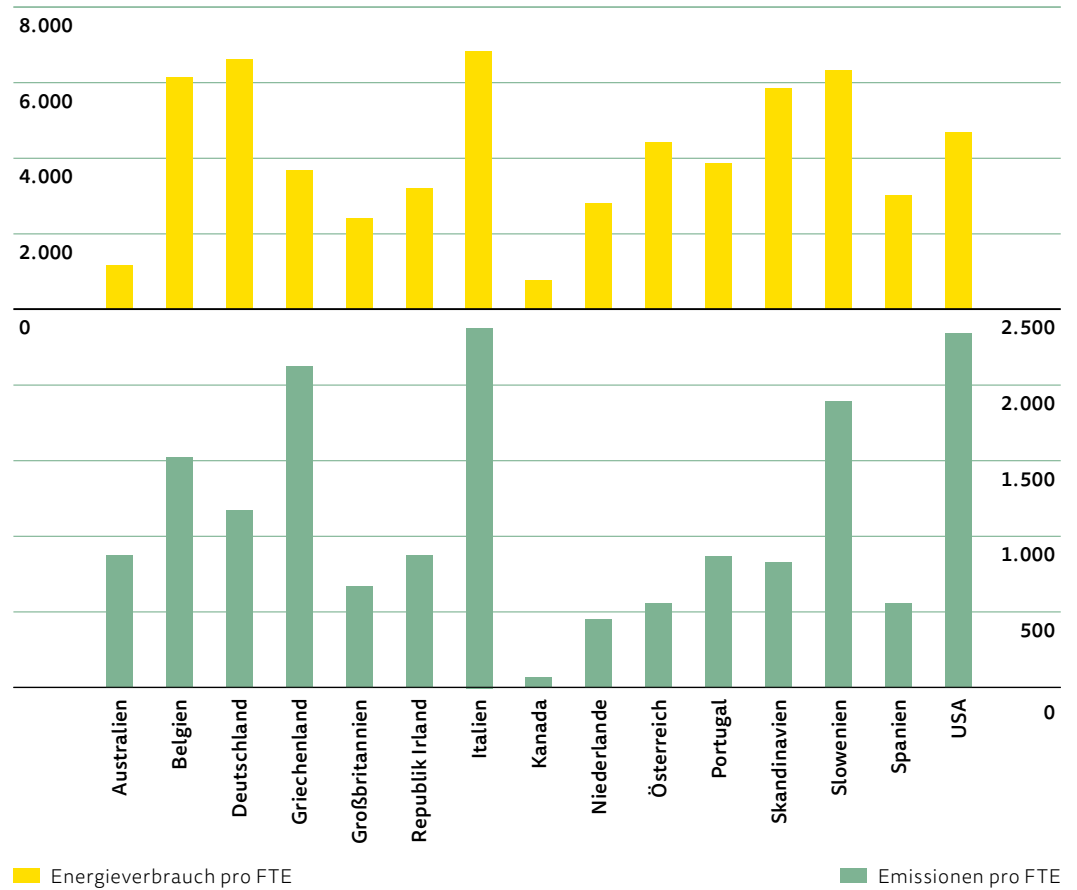
<sup>2)</sup> Die Treibhausgasemissionen werden gemäß den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol berechnet.

<sup>3)</sup> Die mit dem Stromverbrauch assoziierten Treibhausgasemissionen wurden gemäß dem Market-based-View-Ansatz (spezifischer Verbrauchermix) nach Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Standard ausgewiesen. Werden die Emissionen mit dem Location-based-View-Ansatz (durchschnittlicher Ländermix) berechnet, fallen für Deutschland 2.120 tCO<sub>2</sub>e und global 3.443 tCO<sub>2</sub>e aus dem Stromverbrauch an.

## Energieverbrauch und Emissionen pro Vollzeitäquivalent (FTE)

(Energieverbrauch in kWh/FTE)

(Emissionen in kg CO<sub>2</sub>e/FTE)



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

Der ARAG gelang es im Geschäftsjahr 2023, den Energieverbrauch und die daraus resultierenden Treibhausgasemissionen vor allem durch einen optimierten Gebäudebetrieb stetig zu senken. Weitere Konzepte für einen klimaschonenden Gebäudebetrieb sind in Arbeit.

Durch das 2022 eingeführte Projekt FANTA konnte ein kompletter Gebäudeteil des ARAG Hauptgebäudes geräumt werden. Der Energieverbrauch dort wurde sehr stark reduziert. Die ARAG recycelte nicht mehr benötigte Möbel und baute sie zu Spinden für die Mitarbeitenden um. Neuanschaffungen waren so nicht nötig. Alte elektronische Geräte wurden getrennt und der Wiederverwertung zugeführt. Überschüssige Büromaterialien wurden gesammelt und neu verteilt. Bei nicht vermeidbaren Neuanschaffungen von Mobiliar oder Büromaterialien achtete der Einkauf auf Nachhaltigkeit sowie recycelte Produkte.

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

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

In Deutschland hat die ARAG 2023 ihre Fuhrparkrichtlinie angepasst. Damit ist sichergestellt, dass der Fuhrpark binnen der nächsten sechs Jahre auf vollelektrische Fahrzeuge umgestellt wird.

## GRI-Index



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2024

Die ARAG hat in Übereinstimmung mit den GRI-Standards für den Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023 berichtet. Für den Content Index – Essentials Service überprüfte das GRI-Services-Team, ob der GRI-Index in einer Weise dargestellt wurde, die mit den Anforderungen für die Berichterstattung gemäß den GRI-Standards übereinstimmt und ob die Informationen im GRI-Index klar dargestellt und für die Stakeholder zugänglich sind. Diese Dienstleistung wurde für die deutsche Version des Berichts erbracht.

Der Nachhaltigkeitsbericht wird jährlich publiziert. Der Bericht wurde am 30. April 2024 veröffentlicht. Kontaktperson ist Kathrin Köhler, [nachhaltigkeit@arag.de](mailto:nachhaltigkeit@arag.de)

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>Verwendeter GRI 1</b>                | GRI 1: Grundlagen 2021 |
| <b>Anwendbarer GRI-Branchenstandard</b> | Keiner                 |

## Allgemeine Angaben

| GRI-Standard/<br>andere Quelle        | Angabe  | Verweis/<br>Information | Auslassung |
|---------------------------------------|---|-------------------------|------------|
|                                       | <b>Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken</b>                                      |                         |            |
| <b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b> | 2-1 Organisationsprofil   | S. 49                   |            |
|                                       | 2-2 Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden | S. 49–50                |            |
|                                       | 2-3 Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle  | S. 50                   |            |
|                                       | 2-4 Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen   | S. 50                   |            |
|                                       | 2-5 Externe Prüfung   | S. 50                   |            |
|                                       | <b>Tätigkeiten und Mitarbeitende</b>  |                         |            |
| <b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b> | 2-6 Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen                              | S. 50–51                |            |
|                                       | 2-7 Angestellte   | S. 51                   |            |
|                                       | 2-8 Mitarbeitende, die keine Angestellten sind  | S. 51                   |            |
|                                       | <b>Unternehmensführung</b>  |                         |            |
| <b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b> | 2-9 Führungsstruktur und Zusammensetzung  | S. 51–53                |            |
|                                       | 2-10 Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans  | S. 54                   |            |
|                                       | 2-11 Vorsitzende:r des höchsten Kontrollorgans  | S. 54                   |            |
|                                       | 2-12 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen   | S. 55                   |            |
|                                       | 2-13 Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen                             | S. 55                   |            |
|                                       | 2-14 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung                   | S. 55                   |            |
|                                       | 2-15 Interessenkonflikte  | S. 55                   |            |
|                                       | 2-16 Übermittlung kritischer Anliegen   | S. 56                   |            |
|                                       | 2-17 Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans   | S. 54                   |            |
|                                       | 2-18 Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans   | S. 56                   |            |
|                                       | 2-19 Vergütungspolitik  | S. 56–58                |            |
|                                       | 2-20 Verfahren zur Festlegung der Vergütung   | S. 58                   |            |
|                                       | 2-21 Verhältnis der Jahresgesamtvergütung   | S. 58                   |            |
|                                       | <b>Strategie, Richtlinien und Praktiken</b>   |                         |            |
| <b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b> | 2-22 Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung                                | S. 59–62                |            |
|                                       | 2-23 Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen                                   | S. 63–64                |            |
|                                       | 2-24 Einbeziehung der Verpflichtungserklärungen zu Grundsätzen und Handlungsweisen                | S. 64                   |            |
|                                       | 2-25 Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen   | S. 64                   |            |
|                                       | 2-26 Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen                     | S. 65                   |            |
|                                       | 2-27 Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen   | S. 65                   |            |
|                                       | 2-28 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen  | S. 65                   |            |
|                                       | <b>Einbindung von Stakeholdern</b>  |                         |            |
| <b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b> | 2-29 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern   | S. 66–67                |            |
|                                       | 2-30 Tarifverträge  | S. 67                   |            |

## Wesentliche Themen

| GRI-Standard/<br>andere Quelle                | Angabe  | Verweis/<br>Information | Auslassung |
|---|---|-------------------------|------------|
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-1 Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen  | S. 67                   |            |
|   | 3-2 Liste der wesentlichen Themen   | S. 68                   |            |
| <b>Unternehmensführung und Compliance</b>     |   |                         |            |
|   | <b>Wirtschaftliche Wertschöpfung</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 69                   |            |
| <b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b> | 201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert   | S. 70                   |            |
|   | <b>Unternehmens- und Führungskultur</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 70–71                |            |
|   | <b>Ethische Unternehmensführung und Compliance</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 70–71                |            |
|   | <b>Sicherstellung des Zugangs zum Recht</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 72–74                |            |
|   | <b>Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 75–76                |            |
| <b>GRI 205: Anti-korruption 2016</b>          | 205-1 Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden  | S. 76                   |            |
|   | 205-2 Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung                             | S. 76                   |            |
|   | 205-3 Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen   | S. 76                   |            |
|   | <b>Cyberisiken und Datenschutz</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 77–79                |            |
| <b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>   | 418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes von Kundendaten und den Verlust von Kundendaten | S. 79                   |            |
|   | <b>Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 56–58                |            |
| <b>Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung</b> |   |                         |            |
|   | <b>Kundenorientierung und innovative Kundenangebote</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 80–83                |            |
|   | <b>Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 80–83                |            |
|   | <b>Digitale Transformation</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>         | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 83–85                |            |

| GRI-Standard/<br>andere Quelle                                 | Angabe  | Verweis/<br>Information | Ausschlussung |
|--|---|-------------------------|---------------|
|  | <b>Transparente Produkte und Dienstleistungen</b>   |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 85–86                |               |
| <b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>               | 417-1 Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung   | S. 86                   |               |
| <b>Asset- und Risikomanagement</b>                             |   |                         |               |
|  | <b>Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess</b>  |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 86–87                |               |
| <b>GRI G4 Financial Services Sector Disclosures</b>            | FS10 Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern   | S. 87                   |               |
| <b>GRI G4 Financial Services Sector Disclosures</b>            | FS11 Überprüfung der Investitionen und Anlagen  | S. 87–88                |               |
|  | <b>Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management</b>   |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 86–87                |               |
|  | <b>Einbindung von ESG-Risiken in Risikoidentifikation, -steuerung und -controlling</b>  |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 88–89                |               |
| <b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>                  | 201-2 Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen  | S. 90                   |               |
|  | <b>Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik (inklusive länder- und branchenbezogener Nachhaltigkeitsrisiken) sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten</b> |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 88–89                |               |
|  | <b>Einbezug von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematische Bewertungen</b>  |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 90–91                |               |
| <b>Arbeitnehmerbelange</b>                                     |   |                         |               |
|  | <b>Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft</b>  |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 91–92                |               |
| <b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>       | 402-1 Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen  | S. 92                   |               |
|  | <b>Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz</b>  |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 92–95                |               |
| <b>GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2018</b> | 403-9 Arbeitsbedingte Verletzungen  | S. 95                   |               |
|  | 403-10 Arbeitsbedingte Erkrankungen   | S. 95                   |               |
|  | <b>Aus- und Weiterbildung</b>   |                         |               |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                          | 3-3 Management von wesentlichen Themen  | S. 95–97                |               |
| <b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>                    | 404-2 Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe  | S. 97–98                |               |
|  | 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten  | S. 98                   |               |

| GRI-Standard/<br>andere Quelle                          | Angabe   | Verweis/<br>Information | Auslassung |
|---|--|-------------------------|------------|
|   | <b>Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz</b>                    |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 98–99                |            |
| <b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016</b>   | 405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten                       | S. 100–101              |            |
| <b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>               | 406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen                   | S. 101                  |            |
|   | <b>Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz</b>                  |                         |            |
|   | <b>Wertschöpfung für die Gesellschaft</b>  |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 101                  |            |
| <b>GRI 202: Marktpresenz 2016</b>                       | 202-2 Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte | S. 101–102              |            |
| <b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b> | 203-2 Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen                              | S. 102                  |            |
|   | <b>Steuern</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 102–103              |            |
| <b>GRI 207: Steuern 2019</b>                            | 207-1 Steuerkonzept  | S. 103–104              |            |
|   | 207-2 Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement                             | S. 104                  |            |
|   | 207-3 Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken     | S. 104                  |            |
|   | 207-4 Länderbezogene Berichterstattung   | S. 104–105              |            |
|   | <b>Gesellschaftliches und politisches Engagement</b>                             |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 105–106              |            |
| <b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b> | 203-1 Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen                 | S. 106–107              |            |
| <b>GRI 415: Politische Einflussnahme 2016</b>           | 415-1 Parteispenden  | S. 107                  |            |
|   | <b>Schutz der Menschenrechte in der Wertschöpfungskette</b>                      |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 107–108              |            |
| <b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016</b>  | 414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden       | S. 108                  |            |
|   | <b>Betriebliche Umweltbelange</b>  |                         |            |
|   | <b>Klimafreundlicher Betrieb</b>   |                         |            |
| <b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>                   | 3-3 Management von wesentlichen Themen   | S. 108–109              |            |
| <b>GRI 302: Energie 2016</b>                            | 302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation                                | S. 110–112              |            |
|   | 302-4 Verringerung des Energieverbrauchs   | S. 113                  |            |
| <b>GRI 305: Emissionen 2016</b>                         | 305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)   | S. 110–112              |            |
|   | 305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)                         | S. 110–112              |            |
|   | 305-5 Senkung der Treibhausgasemissionen   | S. 113                  |            |

## Informationen und Impressum

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

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

**ARAG**  
**Konzernkommunikation/Marketing**  
**ARAG Platz 1**  
**40472 Düsseldorf**  
**Telefon: 0211 963-3488**  
**Telefax: 0211 963-2025/-2220**  
**E-Mail: [medien@ARAG.de](mailto:medien@ARAG.de)**

**Informationen zum Thema Nachhaltigkeit** erhalten Sie unter folgender Adresse:

**Kathrin Köhler**  
**Chief Sustainability Officer & Corporate Responsibility**  
**Konzernkommunikation/Marketing**  
**Telefon: 0211 963-2225**  
**Telefax: 0211 963-2220**  
**E-Mail: [nachhaltigkeit@ARAG.de](mailto:nachhaltigkeit@ARAG.de)**

Im Internet erhalten Sie aktuelle Informationen über unsere Homepage:

**[www.ARAG.com](http://www.ARAG.com)**

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

### Impressum

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Gesamtverantwortung:                  | ARAG Konzernkommunikation/<br>Kathrin Köhler, Chief Sustainability Officer |
| Gestaltung und Realisierung:          | Kammann Rossi GmbH, Köln   |
| Redaktion, Beratung nichtfinanzieller |  |
| Bericht und GRI-Bericht:              | Sustainserv GmbH, Zürich und Frankfurt                                     |
| Druck:                                | Druckpartner, Essen  |

# Gemeinsam für eine nachhaltige Zukunft!

Nachhaltigkeit ist kein bloßes Schlagwort, sondern eine Verpflichtung, der wir uns als ARAG täglich stellen. Unser Engagement für eine gerechtere Welt erstreckt sich über verschiedene Bereiche, die alle darauf abzielen, eine nachhaltigere und fairere Zukunft zu schaffen.

Erfahren Sie mehr über  
unsere nachhaltigen Initiativen unter:  
[www.arag.com/de/nachhaltigkeit](http://www.arag.com/de/nachhaltigkeit)