



**wüstenrot**

**Nichtfinanzieller Bericht 2020**  
Wüstenrot Versicherungs-AG  
(und Versicherungsgruppe)

# Inhalts- verzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2. Überblick</b>	<b>6</b>
<b>3. Unternehmen</b>	<b>7</b>
<b>4. Diversitätskonzept</b>	<b>8</b>
<b>5. Umweltbelange</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen</b>	<b>10</b>
5.1.1. Lebens:Wert	10
5.1.2. FlexibleLife	10
5.1.3. Mobilitäts-Schutz sowie Absicherung von Solar- und Photovoltaikanlagen	10
5.1.4. Digitalisierung des Versicherungsprozesses	11
5.1.5. Weitere Digitalisierungsprozesse	11
<b>5.2. Mobile Services für Kundinnen und Kunden</b>	<b>12</b>
5.2.1. Wüstenrot Klickmal App	12
5.2.2. Kundenmagazin MEIN LEBEN	12
<b>5.3. Verantwortungsvolle Veranlagung</b>	<b>13</b>
5.3.1. Einbeziehung von Nachhaltigkeitsfaktoren in das Investment Management	13
<b>5.4. Umweltaktivitäten</b>	<b>15</b>
5.4.1. eServices und Reduktion der Papierausdrucke	15
5.4.2. Reduktion des Postversandes	15
5.4.3. Green IT	15
5.4.4. Senkung des Energieverbrauchs	<b>16</b>
5.4.5. Initiative „CO2-neutral zugestellt“	16
5.4.6. Fuhrparkmanagement	16
5.4.7. Klimapositive Kalenderproduktion	16

<b>6. Sozialbelange</b>	<b>17</b>
<b>6.1. Ferialarbeitsplätze, Praktika, Unternehmenspräsentationen für Schulen und Organisation von Vorträgen</b>	<b>18</b>
<b>6.2. Barrierefreiheit</b>	<b>18</b>
<b>6.3. Weiterentwicklung des Wüstenrot Webauftrittes</b>	<b>19</b>
<b>6.4. Nachhaltige Kundenbeziehungen</b>	<b>20</b>
<b>6.5. Soziales Engagement / Verantwortung</b>	<b>20</b>
6.5.1. Stiftung Kindertraum	20
6.5.2. Verein zur Förderung eines selbstbestimmten Umgangs mit Medien	20
6.5.3. PC-Übergabe an sozial benachteiligte Schülerinnen und Schüler	20
6.5.4. Sozialwerk des Bundespräsidenten	20
6.5.5. Gut Aiderbichl	20
6.5.6. Österreichische Nationalbibliothek	20
6.5.7. Roll-On	21
6.5.8. Lions Club Hohensalzburg	21
6.5.9. Fit4Internet	21
6.5.10. Mit MY21 in nur 21 Tagen abwehrgestärkt	21
6.5.11. Weiteres soziales Engagement	21
<b>6.6. Sportsponsoring</b>	<b>22</b>
<b>6.7. Persönliches Engagement der Mitarbeiter</b>	<b>22</b>
<b>6.8. Business Continuity Planning</b>	<b>23</b>

<b>7. Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen</b>	<b>24</b>
7.1. Mitarbeiterzahl in Köpfen (Stichtag 31.12.2020)	25
7.2. Anteil der Frauen in Führungspositionen in Prozent	25
7.3. Mitarbeiterförderung und -entwicklung	26
7.3.1. Unterstützung des Engagements der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	26
7.4. Betriebliche Gesundheitsförderung	27
7.5. Wüstenrot-Sportclub	28
7.6. Jährliche Gesundheitstage mit SIPCAN	28
7.7. Förderung und Betreuung der Lehrlinge	28
7.8. Best Recruiter Award 5. Platz	28
7.9. Sars-Cov-2	29
7.10. Familienfreundlichkeit	30
7.11. Bistro – eine gesunde Jause und ein gesundes Mittagessen im Unternehmen	30
7.12. Förderung von älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern	30
7.13. Aufwendungen für betriebliche Sozialleistungen im Jahr 2020	30
<b>8. Achtung der Menschenrechte</b>	<b>31</b>
<b>9. Bekämpfung von Korruption und Bestechung</b>	<b>33</b>
9.1. Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung	35

# 1. Einleitung



Gemäß § 243b UGB müssen große Unternehmen, die gleichzeitig Unternehmen von öffentlichem Interesse sind und an den Bilanzstichtagen das Kriterium erfüllen, im Durchschnitt des Geschäftsjahres mehr als 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu beschäftigen, in den Lagebericht eine nichtfinanzielle Erklärung aufnehmen. Unternehmen von öffentlichem Interesse, die Mutterunternehmen sind und an den Abschlussstichtagen das Kriterium erfüllen, im Jahresdurchschnitt auf konsolidierter Basis mehr als 500 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu beschäftigen, haben gem. § 267a UGB in den Konzernlagebericht (an Stelle der Analyse der nichtfinanziellen Leistungsindikatoren) eine konsolidierte nichtfinanzielle Erklärung aufzunehmen. Die konsolidierte nichtfinanzielle Erklärung kann als gesonderter konsolidierter nichtfinanzieller Bericht erstellt werden.

Der Bericht hat Angaben zu enthalten, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage des Unternehmens bzw. Konzerns sowie der Auswirkungen seiner Tätigkeit erforderlich sind.

## 2. Überblick

### Das Wichtigste auf einen Blick

Aufgrund des einfachen Geschäftsmodells der Wüstenrot Versicherungs-AG (und Versicherungsgruppe) wurden folgende Belange als wesentlich für den Bericht identifiziert:

UMWELT

SOZIALES

ARBEITNEHMERINNEN/ARBEITNEHMER

ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION  
UND BESTECHNUNG

# 3. Unternehmen

Die in diesem Bericht angeführten Angaben gelten sowohl für die Wüstenrot Versicherungsgruppe als auch für die folgenden Einzelunternehmen:



Die Wüstenrot Versicherungs-AG ist das führende Operativunternehmen in der Wüstenrot Versicherungsgruppe, weshalb der Bericht aus Sicht der Wüstenrot Versicherungs-AG verfasst wird.

Spezifische Angaben weiterer Gruppenmitglieder werden gesondert gekennzeichnet.

Bezüglich des Geschäftsmodells wird auf den Geschäftsbericht der Wüstenrot Versicherungs-AG für das Jahr 2020 verwiesen.

## 4. Diversitätskonzept

Die Wüstenrot Versicherungs-AG bekennt sich in der Führungsebene zur Förderung des unterrepräsentierten Geschlechts (derzeit das weibliche Geschlecht) und vertritt dementsprechend die Ansicht, dass ein Mindestmaß an Vielfalt einen positiven Einfluss auf die Unternehmenskultur und den fachlichen Überwachungsprozess hat.

Der Aufsichtsrat der Wüstenrot Versicherungs-AG achtet im Zuge der Bestellung von Mitgliedern der Führungsebene darauf, dass bei der Auswahl von Bewerberinnen und Bewerbern das unterrepräsentierte Geschlecht fair berücksichtigt wird.

Angehörigen des unterrepräsentierten Geschlechts wird daher ohne jegliche Unterscheidung nach ihrem Geschlecht oder Familienstand die Chance eingeräumt, sich für eine Bestellung zum Mitglied der Führungsebene zu bewerben und im Bewerbungsverfahren ihre fachliche und persönliche Qualifikation erfolgreich nachzuweisen. Trotz dem grundsätzlichen Bekenntnis der Wüstenrot Versicherungs-AG zur geschlechtlichen Gleichbehandlung hat der Aufsichtsrat bei der Bestellung von Mitgliedern der Führungsebene primär auf die Erfüllung der Anforderungen gemäß der Fit & Proper Richtlinie zu achten.



## 5. Umweltbelange



**Die Wüstenrot Gruppe bekennt sich zum Umweltschutz und ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den nachfolgenden Generationen bewusst, weshalb es ihr ein Anliegen ist, umweltbewusste Verhaltensweisen auch im Arbeitsleben an den Tag zu legen. Risiken aus der Geschäftstätigkeit, die mit negativen Auswirkungen auf die Umwelt verbunden sind, wurden in Hinblick darauf, dass als Dienstleistungsunternehmen in der Versicherungswirtschaft die Risiken für die Umwelt vergleichsweise gering sind, auf den sorgsamsten Umgang mit natürlichen Ressourcen reduziert.**

Um den Einfluss auf die Umwelt möglichst gering zu halten, achten die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bei ihrer Arbeit daher darauf, mit den zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Ressourcen sorgsam und sparsam umzugehen (wie beispielsweise durch Materialeinsparungen, Energie sparende Planung oder durch Vermeidung, Reduzierung und Recycling von Abfällen) und sich an einem hohen Kostenbewusstseinsmaßstab zu orientieren. Ökologische Herausforderungen und Initiativen zur Förderung eines verantwortungsvollen Umgangs mit der Umwelt stehen auch im wirtschaftlichen Handeln im Vordergrund.

## 5.1. Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen

Die Wüstenrot Gruppe reagiert auf den wachsenden Bedarf an nachhaltigen Produkten und Serviceleistungen in der Gesellschaft, indem Kundinnen und Kunden und deren Bedürfnisse immer stärker im Fokus stehen. Wüstenrot begleitet seine Kundinnen und Kunden mit flexiblen und zuverlässigen Lösungen, sowohl analog als auch digital, in jeder Lebensphase.

### 5.1.1. Lebens:Wert

In Österreich leben derzeit rund 400.000 Menschen mit der Diagnose Krebs und jährlich kommen ca. 37.000 Neuerkrankungen dazu (Quelle: österreichische Krebshilfe). 2015 hat Wüstenrot als erstes Versicherungsunternehmen in Österreich eine Vorsorge auf den Markt gebracht, die Menschen im Falle einer Krebserkrankung vor den finanziellen Folgen schützt: Wüstenrot Lebens:Wert. Denn Krebserkrankungen bergen zumeist auch finanzielle Sorgen durch Krankenstand, vermindertes Krankengeld und Einkommenseinbußen. Die laufenden Fixkosten bleiben aufrecht und zusätzliche Ausgaben entstehen beispielsweise für Kinderbetreuung oder Selbstbehalte bei Spitalsaufenthalten. Lebens:Wert soll Erkrankten helfen, sich ausschließlich auf den Heilungsprozess zu konzentrieren.

### 5.1.2. FlexibleLife

Die Wüstenrot Versicherungs-AG hat 2020 einen Relaunch der kapitalbildenden Lebensversicherung vorgenommen. Dabei wurde bei FlexibleLife – der Kombination aus klassischer und fondsgebundener Lebensversicherung – besonderer Wert auf Nachhaltigkeit gelegt.

Das bedeutet, dass Fonds ESG-Normen zu entsprechen haben. Diese drei Buchstaben beschreiben drei nachhaltigkeitsbezogene Verantwortungsbereiche von Unternehmen, und zwar Environment (Umwelt), Social (Soziales) sowie Governance (Aufsichtsstrukturen).

Beim Bereich Umwelt geht es um den effizienten Umgang mit Ressourcen, Emissionen und die ökologische Effizienz. Der Bereich Soziales berücksichtigt soziale Aspekte, wie die Einhaltung von Arbeitnehmerrechten, faire Löhne, das Verbot von Kinderarbeit und Diskriminierung.

Die Aufsichtsstrukturen sollen eine gute Unternehmensführung ermöglichen, womit unter anderem die Etablierung ethischer Unternehmensgrundsätze, die Prävention von Korruption und Bestechung und eine transparente Vergütungspolitik gemeint sind.

### 5.1.3. Mobilitäts-Schutz sowie Absicherung von Solar- und Photovoltaikanlagen

Der Absatz von E-Bikes stieg in Österreich in den letzten zehn Jahren überproportional an; mittlerweile ist jedes dritte verkaufte Rad ein E-Bike (Quelle: Statista GmbH). Damit tragen sukzessive immer mehr Verkehrsteilnehmer/innen zu einer Verbesserung der Ökobilanz bei, denn die Benützung des E-Bikes ist um ein Vielfaches umweltfreundlicher im Vergleich zu Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor. Wüstenrot berücksichtigt diesen Trend spezifisch in seinem Produktangebot in Form von Mobilitäts-Schutz-Bausteinen in der Haushalt- sowie in der Privat-Rechtsschutzversicherung. Der Mobilitäts-Schutz bietet in der Haushaltversicherung eine Absicherung für Schäden an (Elektro-) Fahrrädern bzw. deren Diebstahl sowie eine Haftpflichtdeckung für Schadenersatzansprüche, die aus der Benützung dieser Fahrzeuge hervorgehen. Mit dem Baustein Mobilitäts-Schutz PLUS kann die örtliche Geltung auf ganz Österreich und die Nachbarstaaten erweitert werden. E-Bike-Lenker, die in einen Verkehrsunfall verwickelt sind, können durch den Mobilitäts-Schutz in der Rechtsschutzversicherung ihre Schadenersatzansprüche gegenüber dem Unfallgegner geltend machen. Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf alle Fahrzeuge ohne Kennzeichenpflicht, somit sind neben Fahrrädern und E-Bikes auch Segways, E-Scooter sowie Krankenfahrstühle miteingeschlossen.

Am Hauptgebäude montierte Solar- und Photovoltaikanlagen sind in der Eigenheimversicherung mitversichert. Der Versicherungsschutz kann auch für an Nebengebäuden montierte bzw. im Freien aufgestellte Solar- und Photovoltaikanlagen ausgeweitet werden. Wer auf diese nachhaltige Energieversorgung setzt, ist bei Wüstenrot gut aufgehoben.

#### 5.1.4. Digitalisierung des Versicherungsprozesses

2020 startete die Integration der versicherungstechnischen Arbeitsanweisungen in eine standardisierte Aufbereitung im Rahmen der unternehmensweiten Informationsplattform. Diese erlaubt eine direkte Verknüpfung mit den Prozessmodellen, die zeitgleich überarbeitet werden. Ziel ist es ein hohes Maß an Standardisierung zu erreichen, um darauf weitere Digitalisierungsprojekte aufzubauen.

Die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** hat für die Vertriebskanäle bereits einen umweltfreundlichen Digitalisierungsprozess zum Abschluss von Lebensversicherungen implementiert. Das Unternehmen hat die Möglichkeit der Online-Kartenzahlung für Versicherungsnehmer (zugänglich von der Website) und den 2D-Barcode implementiert, der kontaktlose Zahlungen ermöglicht. Auch der Rechnungsversand erfolgt per E-Mail.

#### 5.1.5. Weitere Digitalisierungsprozesses

Im Zuge des ersten Lockdowns (März 2020) erfolgte die unternehmensweite Umstellung auf Homeoffice. Neben der Hardwareausstattung wurden auch die systemtechnischen Grundlagen (Videokonferenz, VPN-Zugänge, etc.) weiter ausgebaut, um den laufenden Betrieb zu unterstützen. Im Rahmen eines periodischen Austausches zwischen Fachbereich und IT wird verstärkt geplant, schnelle und einfache Digitalisierungspotentiale zu identifizieren und nachhaltig durch digitale Prozesse zu lösen. Um das Potential in begründeten Fällen auch kurzfristig zu heben wird seit 2019 auch RPA (Robot Processing Automation) als temporäre Zwischenlösung gesetzt.

Die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** arbeitet an dem Projekt zur Implementierung des direkten Onlineabschlusses von ausgewählten Lebensversicherungsprodukten. Dabei werden auch Onlineschulungen für die Vertriebskanäle zum Thema IDD entwickelt. Die Plattform wird für interne Schulungen und Workshops verwendet werden um das Wissen und die Kompetenz in den Fachbereichen zu erhöhen.

Um die Effizienz zu erhöhen und den Kunden einen bedarfsgerechten Service bieten zu können, wird kontinuierlich an einer Automatisierung und Optimierung bestehender interner Prozesse gearbeitet.

Folgende Prozesse wurden in der **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** in den letzten Jahren digitalisiert:

- Automatisierung des Backoffice durch elektronische Verwaltung des eigenen Vertriebes (Aufnahme und Zuordnung)
- Bereitstellung eines Online-Shops mit Werbeartikeln, Arbeitsmitteln, elektronischen Anträgen und Formularen zur Verkaufsförderung (Schulungen, Anzeigenwerbung, Teambuilding). In den letzten 2 Jahren gab es 4.200 Online-Bestellungen, in Papierform wären es ca. 8.000 Seiten gewesen.
- Elektronische Schulung von Vertriebsmitarbeiterinnen/-mitarbeitern und Angestellten
- Möglichkeit eines Online-Vertragsabschlusses, was einerseits zur Ablöse von Papieranträgen und Papierformularen und andererseits auch zur schnelleren Abwicklung der einzelnen Prozesse und Tätigkeiten führt.

## 5.2. Mobile Services für Kundinnen und Kunden

### 5.2.1. Klickmal App

Die Wüstenrot Gruppe arbeitet laufend daran, den Kundenservice noch besser, moderner und bedürfnisorientierter zu gestalten. Einen wesentlichen Beitrag leisten – neben dem persönlichen Einsatz unserer Mitarbeiter im Innen- und Außendienst – die digitalen Tools von Wüstenrot. Insbesondere mit dem Relaunch der Wüstenrot Klickmal App in 2020 bietet Wüstenrot seinen Kunden weitere wesentliche Erleichterungen und Services. Mit neuem Look & Feel, vereinfachter Usability und vielen nützlichen Features für Kunden und Berater präsentiert sich die App.

Die wichtigsten Funktionalitäten hier im Überblick:

- Beratersuche
- Online-Schadensmeldung
- Bautagebuch
- me1n Lebenscheck
- DokBox
- Unwetterwarnung
- Kreditcheckliste
- Magazin

Herauszuheben ist dabei u.a. der Service der DokBox, welcher einen elektronischen Datentresor darstellt, mit dem Kundinnen und Kunden alle ihre Dokumente immer zur Hand haben und diese sicher und papierlos verwahren können. Der Upload von Unterlagen kann via App bequem von zu Hause aus erfolgen.

### 5.2.2. Kundenmagazin Mein Leben

Nachhaltigkeit nimmt auch im Online-Kundenmagazin Mein Leben bereits seit langer Zeit eine sehr zentrale Stellung ein. Dabei wird darauf Wert gelegt, das Thema in allen Ressorts des Magazins immer wieder aufzugreifen, um es den Lesern in seiner gesamten Bandbreite und mit all seinen größeren Zusammenhängen vermitteln zu können.

Im Jahr 2020 gab es so wie bereits in den Jahren zuvor zahlreiche Ratgeber-Artikel, die den Lesern konkrete Handlungsanleitungen für ein nachhaltigeres Leben präsentieren sollen. Beleg dafür sind Beiträge wie „Nachhaltig investieren“, „Nachhaltig heizen“, „Tipps um Weihnachten nachhaltig zu feiern“ oder „5 Ideen für mehr Nachhaltigkeit in deiner Küche“.

Zudem wird das Thema Nachhaltigkeit immer wieder in diverse Ratgeber-Artikel integriert, wie das zum Beispiel bei den „Food Trends 2020“ oder den „Wohntrends des Winters“ erfolgte. In beiden Beiträgen wurde Nachhaltigkeit jeweils als ein Trend (von vielen) implementiert. So soll das Thema eine Spur unterschwelliger präsentiert werden, um auch diverse Zielgruppen ansprechen zu können.

Darüber hinaus stellen wir im Magazin MEIN LEBEN in regelmäßigen Abständen Unternehmen und Personen vor, die in ihrem Schaffen für mehr Nachhaltigkeit sorgen oder sich dafür einsetzen. Dies geschieht vor allem vor dem Hintergrund, um gut darstellen zu können, dass sich Nachhaltigkeit und erfolgreiches Wirtschaften keinesfalls ausschließen, sondern sogar sehr gut ergänzen können. Im abgelaufenen Jahr sind hier die Stories über den Gründer des Start-ups refurb oder die erfolgreiche Vermarktung von Bademode aus Meeresplastik zu erwähnen.

Mit all diesen Maßnahmen wollen wir redaktionell ein Bewusstsein für Nachhaltigkeit und Regionalität schaffen und auch dafür, dass das aktive Handeln eines jeden Einzelnen von großer Bedeutung ist.

Um unsere nachhaltige Position auch authentisch zu untermauern, setzen wir bei der drei Mal jährlichen Print-Auskopplung des Online-Magazins weiterhin auf Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft und mineralölfreien Farben.

## 5.3. Verantwortungsvolle Veranlagung

Die Veranlagungen der Wüstenrot Versicherungs-AG sind im Bereich der wesentlichen Nachhaltigkeitsbelange von besonderer Relevanz. Verantwortungsvolles Investieren steht nicht nur für die klassischen Veranlagungsziele Rendite, Sicherheit und Liquidität, sondern definiert sich zudem durch die Berücksichtigung von Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekten<sup>1</sup> im Investmentmanagement. Die Einbeziehung von Nachhaltigkeitsfaktoren in das Investment Management spiegelt das Bewusstsein für die gesellschaftliche Verantwortung der Wüstenrot Versicherungs-AG wieder und dient zudem der Identifikation von Risiken aus Nachhaltigkeitsfaktoren, die negative Auswirkungen auf Vermögenswerte haben können.

Die verantwortungsvolle Veranlagungsstrategie wird regelmäßig evaluiert und weiterentwickelt.

### 5.3.1. Einbeziehung von Nachhaltigkeitsfaktoren in das Investment Management

Die folgende Grafik dient der vereinfachten Veranschaulichung auf Portfolioebene<sup>2</sup>.



#### Integrieren

Veränderte ökologische und soziale Rahmenbedingungen können zu negativen Auswirkungen auf Vermögenswerte führen. Je nach Sektor gibt es hinsichtlich der Betroffenheit allerdings deutliche Unterschiede. In einer Heatmap werden Sektoren entsprechend ihrer Exposition gegenüber Nachhaltigkeitsfaktoren eingeordnet. Durch ein Heatmap-Screening wird systematisch ein Bewusstsein für die Belastung des Portfolios durch Investitionen in besonders exponierten Sektoren geschaffen.

Diese Vermögenswerte werden quartalsweise identifiziert und durch das Asset Liability Management-Komitee mittels Zielquote gesteuert. Bei der letzten Analyse zum Stichtag 31.10.2020 standen die Sektoren Power, Agribusiness und Oil & Gas im Fokus. Dabei wurden Klimarisiken als primäre Risikotreiber identifiziert.

Ländervorgaben für die Asset Allokation beschränken Investments in Regionen mit besonders niedrigen Governance Standards.

Basierend auf der o.a. Heatmap ist für das Jahr 2021 für unsere Direktveranlagungen eine harmonisierte Berücksichtigung von ESG-KPIs in der Investmentanalyse vorgesehen. Auch die Berücksichtigung von ESG-Faktoren bei Fondsmandaten ist für 2021 vorgesehen.

#### Sichten

Mit dem Ziel kontroverse Themen im Wertpapierportfolio im Detail zu sichten und zu beschränken wurden in Zusammenarbeit mit der ESG-Research & Ratingagentur Sustainalytics relevante Negativkriterien erarbeitet. Es wird regelmäßig ein Negativscreening durchgeführt und im Asset Liability Management-Komitee berichtet. Die letzte Auswertung zum Stichtag 30.09.2020 ergab, dass lediglich 4,6 % des Screening-Universums<sup>4</sup> diese kontroversen Themen umfassen. Dabei konnten keine Investitionen in Zusammenhang mit kontroversen Waffen oder Ölsand identifiziert werden.

<sup>1</sup> auch bekannt unter der englischen Abkürzung Environment, Social und Governance

<sup>2</sup> Grafik ist nicht maßstabsgetreu

<sup>3</sup> Marktwerte per 31.10.2020 exkl. ILV/FLV

<sup>4</sup> verfügbare Daten ca. 2,8 Mrd. Euro in MW

**Negativkriterien:**

Kriterium	Interpretation	% von Screening Universum
<b>UN Global Compact Prinzipien / kontroverse Wirtschaftspraktiken</b>	Dieses Kriterium prüft anhand der UN Global Compact Prinzipien, ob Unternehmen gegen internationale Normen und Konventionen (Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz, Korruptionsbekämpfung) verstoßen bzw. ob besonders kontroverse Wirtschaftspraktiken vorliegen.	1 %
<b>Kontroverse Waffen</b>	Dieses Kriterium prüft, ob Unternehmen in die Produktion oder den Vertrieb von kontroversen Waffen involviert sind. Dazu zählen folgende Waffentypen: Antipersonenminen (Tretminen), biologische Waffen, Streumunition, Uranmunition, Nuklearwaffen, Phosphorbomben.	0 %
<b>Arktische Öl &amp; Gas Exploration/Bohrung</b>	Dieses Kriterium prüft, ob Unternehmen in arktische Öl & Gas Explorationen/Bohrungen involviert sind und/oder ob eine Lizenz für Unternehmungen dieser Art vorliegt.	2 %
<b>Ölsand</b>	Dieses Kriterium prüft, ob $\geq 10$ % der Umsätze durch den Abbau von Ölsand generiert werden.	0 %
<b>Thermische Kohle</b>	Dieses Kriterium prüft, ob $\geq 10$ % der Umsätze durch den Abbau von thermischer Kohle generiert werden oder ob die Energieerzeugung $\geq 10$ % kohlebasiert ist.	1 %
<b>Länderrisiko</b>	Dieses Kriterium prüft bei Regierungsanleihen ob UN-, US- oder EU-Sanktionen gegen die Zentralregierung vorliegen.	0 %

**Bewirken**

In der Veranlagung der Wüstenrot Versicherungs-AG wird durch zielgerichtete Investments ein positiver Effekt auf Nachhaltigkeitsfaktoren erwirkt. Insbesondere die Investmentnische ‚Infrastruktur‘ bietet vermehrt Chancen, für verantwortungsvolle Investoren einen zielgerichteten, ökologischen und gesellschaftlichen Mehrwert zu erschaffen. Durch diese Assetklasse, die sich noch im Aufbau befindet, lassen sich somit in besonderem Maße stabile Erträge mit einer positiven Wirkung auf ESG-Faktoren erzielen. Durch kommunale Veranlagungen, die sich auf den Wirtschaftsstandort Österreich fokussieren, sollen Projekte mit einem Mehrwert für die lokale Bevölkerung und die lokale Wertschöpfung begünstigt werden.

## 5.4. Umweltaktivitäten

### 5.4.1. eServices und Reduktion der Papiausdrucke

Seit Mitte 2013 steht für mehr als 98.000 Kundinnen und Kunden und für die Vermittler der Wüstenrot Gruppe die elektronische Zustellung von Dokumenten zur Verfügung. Wüstenrot klickmal App User als auch reine eServices-Nutzer bekommen ihre Kundenpost und die jährlichen Kontoauszüge/Wertbenachrichtigungen elektronisch und damit umweltschonend in ihre persönliche Wüstenrot Postbox zugestellt. Dadurch konnte der Papiausdruck von circa 628.000 Blättern unterbleiben. Durch ständiges Bewerben des e-Services stieg die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Jahr 2020 um ca. 16.000 Kundinnen und Kunden. Auch diverser anderer Schriftverkehr wird über die e-Service-Schiene erfolgreich abgewickelt.

Die **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** bietet seit Februar 2018 das Kundenportal „Mein Wüstenrot“ an. Durch die Einführung und Nutzung des Kundeportals wird eine Reduktion des Briefversandes in Papierform erwartet.

### 5.4.2. Reduktion des Postversandes

Mit den eServices besitzt die Wüstenrot Gruppe ein Kundenportal mit elektronischer Vertragsauskunft und elektronischer Postbox. Im Zuge des Wüstenrot klickmal App Relaunchs wurden die eServices samt Postbox in der App integriert. Kunden haben somit alle ihre Verträge und den damit einhergehenden Schriftverkehr mit Wüstenrot digital am Smartphone jederzeit griffbereit. Um die Nutzung der App nach dem Relaunch zu forcieren und auszuweiten, wurde zudem ein Direct Mailing an knapp eine halbe Million Bestandskunden versendet wodurch die aktive Nutzung der App massiv gesteigert werden konnte.

### 5.4.3. Green IT

Die Wüstenrot Datenservice GmbH erfüllt ihre Rolle als interner IT-Dienstleister maßgeblich durch das Entwickeln und Betreiben IT-basierter Lösungen. Ein energieeffizientes IT-Management stellt einen Optimierungsbereich für unsere Nachhaltigkeitsleistung dar. Maßnahmen zugunsten einer umweltfreundlichen IT haben hohe Priorität.

2020 wurden alle mobilen Clients im Unternehmen ausgetauscht. Durch die neusten, stromsparenden Low-Voltage-Prozessoren konnte der bereits sehr geringe Energieverbrauch nochmals gesenkt werden.

Seit vielen Jahren werden Serversysteme konsolidiert und virtualisiert und sparen damit Energie. Durch den Einsatz aktueller Technologien wird zwar die Leistungsdichte erhöht, in Summe aber der Gesamtenergieverbrauch gesenkt. Zusätzlich zu energieeffizienten Geräten werden seit Jahren konsequent auch die Prozesse digitalisiert. Durch elektronische Einreichungen, elektronische Unterschrift, digitale Service etc. wird der Verbrauch an Papier stetig vermindert. Im Jahr 2020 wurden im Bereich des Office-Drucks, teilweise bedingt durch verstärktes Home-Office, die Ausdrücke in SW um 25 % und jene in Farbe um 15 % reduziert.

Die **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** konsolidiert und virtualisiert seit vielen Jahren ihre Serversysteme und spart damit Energie. Durch den Einsatz aktueller Technologien wird zwar die Leistungsdichte erhöht, in Summe aber der Gesamtenergieverbrauch gesenkt. Seit mehreren Jahren ist der Batch-Druck an eine externe Firma ausgelagert, wodurch es zur Senkung des Energieverbrauches um circa 45 % gekommen ist.

Die slowakischen Wüstenrot Unternehmen treten gegenüber den Energielieferanten als eine Wüstenrot-Gruppe auf. Daraus resultiert, dass der Lieferant den Energieverbrauch aller Unternehmen gemeinsam berücksichtigt und anschließend für Bonitätskunden (bezogen auf die Höhe des Gesamtverbrauchs) niedrigere Preise im Vergleich zu anderen Abnehmern festlegt. Würde man die Unternehmen einzeln betrachten, wäre es nicht möglich, derartige Preisbegünstigungen zu erzielen. Die so vereinbarten Preisbegünstigungen werden bei der Lieferung von Gas und Strom geltend gemacht, und zwar für das Gebäude der Zentrale als auch für die Verkaufsstellen. Die angeführten Vereinbarungen haben positive Auswirkungen auf die Kosten sowie auf die Wüstenrot Verpflichtungen für die Einhaltung der Mengenanforderungen an die Energieabnahme seitens des Energieversorgers. Aktuell werden im Unternehmen Lieferantprojekte hinsichtlich eines Austauschs der ursprünglichen Leuchtkörper (Notfallbeleuchtungen, Beleuchtungen in Büro- und Gemeinschaftsräumen) gegen LED-Beleuchtung beurteilt. Die Kosten für den Austausch von Leuchtkörpern sollten nach den ersten Informationen von den Einsparungen des geringeren Stromverbrauches gedeckt werden. Die meisten Gebäude des Unternehmens verfügen über ein Energiezertifikat (Energieklasse B). Im Unternehmen findet alle vier Jahre ein Energieaudit statt, durchgeführt von einem externen Energieauditor.

#### 5.4.4. Senkung des Energieverbrauchs

Die Wüstenrot Gruppe errichtete in Salzburg 2019 in der Alpenstraße 61 (WVAG) eine 45 KWp und in der Alpenstraße 70 (BWAG) eine 129 KWp PV Anlage mit einem Batterie Storage System.

PV Anlage	Produzierte KWh mit 100 % Eigenverbrauch
Alpenstraße 61	42.675,00 KWh
Alpenstraße 70	122.538,00 KWh

Geplant ist in weiterer Zukunft die Installation von E-Tankstellen für E-Bikes und Autos.

Weiters ist die Filiale der Wüstenrot Gruppe in Saalfelden Abnehmer von PV Strom der Bürgerbeteiligungsanlage auf dem Dach des Congress Saalfelden.

#### 5.4.5. Initiative „CO2-neutral zugestellt“

Die Österreichische Post AG kompensierte 2019 für die Wüstenrot Gruppe in Österreich 51 Tonnen CO<sub>2</sub>, die bei der Zustellung von rund 3,6 Mio. Sendungen (Briefe, Werbesendungen und Pakete) entstanden sind.

#### 5.4.6. Fuhrparkmanagement

Im Rahmen des Fuhrparkmanagements wurde 2020 die Carpolicy neu überarbeitet. Dadurch konnten begrenzte Modellvarianten der unterschiedlichen Funktionsgruppen implementiert werden. Dies führte zu einer signifikanten Vereinfachung des Ankaufprozesses.

2021 erfolgt die Ausarbeitung eines E-Mobilitätskonzeptes, um den verstärkten Einsatz von Hybrid- und Elektrofahrzeugen und den dadurch entstehenden Potentialen und Risiken zu evaluieren.

Zudem werden als Ergebnis eines Energieaudits weitere Maßnahmen evaluiert:

- Gespräche mit Anbietern für E-Bike Sharinglösungen, um die Mitarbeitermobilität zu erweitern.
- Durchführung von Spritspartrainings für die Dienstwagenfahrer.

#### 5.4.7. Klimapositive Kalenderproduktion

Die Kalender für das Jahr 2021 treten nicht nur im überarbeiteten Design auf, sondern auch das Thema Umwelt wurde wieder großgeschrieben. Unser Partner Print Alliance sieht sich Mensch und Umwelt verpflichtet und übernimmt mit seiner nachhaltigen Produktion auch eine starke soziale Verantwortung. Das Druckhaus erfüllt freiwillig die strengsten Umweltauflagen und ist von unabhängigen nationalen und internationalen Umweltinstitutionen vielfach geprüft und zertifiziert. So wurde wieder eine Produktion auf höchstem ökologischen Niveau möglich.



## 6. Sozialbelange

Als österreichisches Großunternehmen mit langer Tradition ist sich die Wüstenrot Gruppe ihrer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Mehr als 1,6 Millionen Kundinnen und Kunden vertrauen auf den verantwortungsvollen Umgang mit ihren finanziellen Angelegenheiten und rund 1.765 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre Familien vertrauen Wüstenrot als einem zuverlässigen und fairen Arbeitgeber.

Als Risiken aus der Geschäftstätigkeit, die mit negativen Auswirkungen auf Sozialbelange verbunden sind, wurden – in Hinblick auf das Geschäftsmodell als Versicherungsunternehmen – vor allem folgende Bereiche identifiziert:

- Chancengleichheit im Sinne eines barrierefreien Zugangs zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen (räumliche und digitale Barrierefreiheit)
- Nachhaltigkeit von Kundenbeziehungen
- Soziale Verantwortung als Großunternehmen
- Sicherheit in Form einer ordnungsgemäßen Geschäftsfortführung im Krisenfall



## 6.1. Ferialarbeitsplätze, Praktika, Unternehmenspräsentationen für Schulen und Organisation von Vorträgen

Die Wüstenrot Gruppe bietet in den verschiedensten Bereichen (Backoffice, Rechtsabteilungen, Personal, Datendienste, Rechnungswesen, Treasury, Risikomanagement, Mathematik etc.) Praktika bzw. Feriajobs an. Junge Menschen, Schülerinnen und Schüler, Studentinnen und Studenten, haben hier nicht nur die Möglichkeit das Berufsleben kennen zu lernen, bei den Tätigkeiten und Aufgaben werden sie adäquat in die arbeitsorganisatorischen Abläufe eingebunden, lernen Mitverantwortung zu übernehmen und erfahren, wie ein Büroalltag abläuft. Zu den wichtigsten Erfahrungen zählt sicher das Kennenlernen des sozialen Zusammenlebens in der Arbeitswelt: sie werden in Teams aufgenommen, haben die Möglichkeit, sich selbst zu integrieren und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Teamarbeit. Häufig entsteht aus diesen Kontakten eine langfristige Zusammenarbeit. Die Wüstenrot Gruppe besetzt auf Basis in Folge auch immer wieder freie Stellen mit ehemaligen engagierten und interessierten Praktikantinnen und Praktikanten. Im Jahr 2020 wurden 7 Feriajobs in der Wüstenrot Versicherungs-AG vergeben.

**Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a.s.** bietet den Studenten Kurz- oder Langzeitjobs in einer Vielzahl von Bereichen an. Die Studenten sammeln Erfahrungen in der Verwaltung, stellen aber auch anspruchsvollere berufliche Tätigkeiten in den Bereichen Personal, Recht, Vertragsverwaltung, Marketing, Finanzen usw. sicher.

Während des Jahres 2020 hat die **Wüstenrot stavebná sporiteľňa, a.s.** insgesamt 3 Praktikantinnen und Praktikanten angestellt, für welche ein spezielles Adaptionprogramm mit der Perspektive der Daueranstellung nach Beendigung des Studiums geboten wurde. Während des gesamten Programms werden sie von einem Mentor betreut.

Die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** bietet Studierenden ebenfalls kurzfristige Beschäftigungsmöglichkeiten, die hauptsächlich mit administrativen Tätigkeiten verbunden sind. Es werden auch Vorlesungen für Schüler und Lehrer organisiert, die der Verbesserung der finanziellen Bildung dienen.

Die Abteilung Personal Recruiting führt laufend Veranstaltungen durch, bei denen in Zusammenarbeit mit Schulen, diversen Veranstaltern, Universitäten und Fachhochschulen, verschiedene Themen (z.B. „Girlsday“) bearbeitet werden. Dabei haben Berufseinsteiger die Möglichkeit, Arbeitsumfeld und Berufsbilder näher kennen zu lernen. Neben fachlichen Fragen aus der Finanzbranche wird hier besonders auf das Thema „Wie bewerbe ich mich richtig – Tipps aus der Praxis“ eingegangen. Workshops zu diesem Thema werden auch direkt an Schulen, Universitäten und bei Messen gehalten und liefern so wertvolle Infos für die eigene Bewerbung.

## 6.2. Barrierefreiheit

Aufgrund fehlender Barrierefreiheit der Infrastruktur werden Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen im täglichen Leben diskriminiert. Da die Wüstenrot Gruppe einen wertschätzenden Umgang mit körperlich Beeinträchtigten pflegt und für eine Integration dieser Menschen eintritt, investiert diese laufend in eine barrierefreie Infrastruktur um so allen Menschen gleichberechtigten Zugang zu den Filialen zu verschaffen. Die Zentralen in Wien / Salzburg und fast alle Filialen sind barrierefrei zu erreichen. Bei einer Neuanmietung / Umbau von Filialen achtet die Wüstenrot Firmengruppe genau auf die barrierefreie Erreichbarkeit der Filialen.

### 6.3. Weiterentwicklung des Wüstenrot Webauftrittes

Bei der Weiterentwicklung der Webseite **wuestenrot.at** wird stets darauf geachtet, dass die Webseite auf allen Endgeräten bestmöglich dargestellt wird. Alle Rechner, Formulare und Inhalte können unabhängig vom gewählten Endgerät verwendet werden. Ein großes Augenmerk wurde dabei auf die Beratersuche gelegt, damit Kundinnen und Kunden ihren persönlichen Berater in der Umgebung schnell und gezielt finden können.

Auf **klickmal.at** bündelt Wüstenrot jene Produkte, die online berechnet bzw. gleich einfach digital abgeschlossen werden können. Zusätzlich dazu wurde mit dem ersten Chatbot in der österreichischen Versicherungslandschaft ein weiterer Schritt in Richtung Kundenfreundlichkeit gesetzt. Kundinnen und Kunden können mit nur wenigen Angaben ein persönliches KFZ-Versicherungsangebot berechnen und abschließen. Darüber hinaus wurde 2020 ein besonderes Augenmerk auf das Thema "Gebrauchtwagen Versicherung" gelegt. Um Kundinnen und Kunden einen möglichst CO2-neutralen Kasko-Versicherungsabschluss zu ermöglichen, bietet Wüstenrot mit dem digitalen Service der Vorschadendokumentation einen durchgängigen Digitalprozess an. Mittels Fotodokumentation und einer Bilderkennungssoftware ist für Gebrauchtwagenkunden keine vor Ort Überprüfung des zu versichernden Fahrzeugs

bei einem dafür autorisierten Partner mehr notwendig. Mit dem bereits bewährten Service der Online-Zulassung kann die Kundenerfahrung abgerundet und den Kundinnen und Kunden unangenehme administrative Arbeit abgenommen werden. Im digitalen Kundenkonto auf **klickmal.at** haben Kundinnen und Kunden zudem die Möglichkeit ihre abgeschlossenen Produkte einzusehen, Dokumente/Rechnungen/Polizzen uvm. sicher elektronisch zu verwahren und den Schriftverkehr digital abzuwickeln. Ebenso kann der persönliche Finanzberater auf Klick kontaktiert und miteinbezogen werden.

Die **Wüstenrot poisťovňa, a.s.** hat ihre Webseite **wuestenrot.sk**, das Wüstenrot Vertriebsportal sowie das neue Kundenportal „Mein Wüstenrot“ für Rechner, Handys sowie Tablets optimiert. Somit wird die größtmögliche Zugänglichkeit der Webseite für das breite Publikum sichergestellt und den Besucherinnen und Besuchern eine sofortige Interaktion mit der Webseite sowie dem Online-Abschluss direkt per Handy oder Tablet ermöglicht. Aus der Sicht der Funktionalität und der Fähigkeit den Kundinnen und Kunden Auskunft zu geben und das Online-Geschäft zu realisieren, erfüllen die Webseiten die Anforderungen der heutigen Zeit. Eine Neugestaltung des Designs der Webseiten ist geplant. Die Internetplattform ist ein sehr wichtiges Kommunikationsmedium für die Kundinnen und Kunden, das kontinuierlich zu entwickeln ist und hohe Aufmerksamkeit verdient. Es ist ein Schlüsselkommunikationsmittel des Unternehmens und ein wichtiger Verkaufskanal.

#### Die Nutzung dieses Mediums führt zu folgenden Vorteilen:

- Erhöhung des Komforts  
Online Abschluss von zu Hause 24 Stunden täglich
- Kostenersparnis  
Provisionsfreier Vertragsabschluss
- Entlastung des Call Centers  
Gute, rechtzeitige und aktuelle Informationen durch die Webseite
- Umweltschutz  
Papierloser elektronischer Vertragsabschluss

Das Kundenfeedback wird anhand von Anrufen im Call-Center und anhand von Beiträgen auf Facebook analysiert, wodurch wichtige Informationen über Beschwerden und Mängel sowie Schlüsselfragen seitens der Kundinnen und Kunden schnell erkannt und anschließend in die Praxis umgesetzt werden.

**Wüstenrot poisťovňa, a.s.** hat sich während des Jahres 2020 intensiv der Online – Annäherung an den Kunden gewidmet. Es wurde ein Online-Chat gestartet, über welchen die Kunden alle nötigen Informationen erhalten.

Des Weiteren erneuerte die **Wüstenrot poisťovňa, a.s.** den online Kfz-Haftpflichtversicherungsrechner. Der online Kfz-Haftpflichtrechner ist einfacher, intuitiver und kundenorientierter. Der Kunde kann die Kfz-Haftpflichtversicherung schnell und maximal bequem in drei Minuten überall abschließen.

## 6.4. Nachhaltige Kundenbeziehungen

Im Dialog mit den Kundinnen und Kunden der Wüstenrot Gruppe wird versucht, fortlaufend Rückmeldungen zu den Produkten und Leistungen zu erhalten.

Nach dem Beratungsgespräch wird mittels Net Promoter Score (NPS) die Kundenzufriedenheit erhoben, um Produkte und Serviceleistungen laufend zu verbessern. Der durchschnittliche Branchen NPS für Banken beträgt 18 %, jener für Versicherungen 12 %. Die Schwellwerte für das Gütesiegel „Excellent“ lt. Recommender liegen für Versicherungen bei 27 % und für Banken bei 33 % (Quelle: Recommender 2020 – Telemark). Bei den befragten Wüstenrot Kundinnen und Kunden liegt der NPS-Wert im Jahr 2020 bei 39 %, wobei Wüstenrot aktuell den NPS erst nach einem Produktabschluss erhebt und der Wert daher mit dem Recommender nicht direkt verglichen werden kann.

Als Corporate Partner von weXelerate wurden zudem im Rahmen eines „Usability Testessens“ Meinungen unterschiedlichster Nutzer eingeholt. Usability Testessen bieten für Corporates, aber auch für Start-ups und Entwickler die Möglichkeit, kostenlos Ideen auf ihre „Gebrauchstauglichkeit“ zu testen. Dabei werden v.a. Schwerpunktthemen wie UX-Tauglichkeit und die allgemeine Usability aktueller Innovationen im Prototype Status abgefragt.

## 6.5. Soziales Engagement / Verantwortung

Die Wünsche und Sorgen der Menschen stehen für die Wüstenrot Gruppe stets im Mittelpunkt der Bemühungen. Menschen, die in soziale Härtesituationen geraten und Hilfe brauchen, unterstützt Wüstenrot durch die gezielte Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen.

### 6.5.1. Stiftung Kindertraum



Seit dem Jahr 2005 unterstützt die Wüstenrot Gruppe die Stiftung Kindertraum. Die Stiftung Kindertraum hat es sich als Aufgabe gestellt, Herzenswünsche von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen und schweren Erkrankungen zu erfüllen. Die Wüstenrot Gruppe hilft dabei jährlich, einige dieser Wünsche zu realisieren.

### 6.5.2. Verein zur Förderung eines selbstbestimmten Umgangs mit Medien

Im Jahr 2018 nahmen sich in Österreich 1.209 Personen das Leben, fast dreimal so viele wie im Straßenverkehr umgekommen sind.

Immer noch scheuen sich Journalistinnen und Journalisten, über Suizide zu berichten. Sie haben Angst vor Nachahmung, vor dem sogenannten „Werther-Effekt“. Studien der MedUni Wien zeigen allerdings, dass eine entsprechende Berichterstattung über Suizide oder suizidale Erfahrungen sogar den gegenteiligen Effekt hervorruft: den „Papageno-Effekt“.

Der Verein hat es sich zur Aufgabe gemacht mithilfe von Präventionsveranstaltungen für Aufklärung zu sorgen. Die Wüstenrot Gruppe freut sich den Verein auch weiterhin unterstützen zu können.

### 6.5.3. PC-Übergabe an sozial benachteiligte Schülerinnen und Schüler

Im Rahmen der Erneuerung der Laptops bei Wüstenrot konnte erfreulicherweise eine sinnvolle Nachnutzung für die „alten“, jedoch noch einwandfrei funktionierenden Geräte gefunden werden.

Es konnten rund 400 Computer an sozial benachteiligte Schülerinnen und Schüler übergeben werden, die gerade in dieser herausfordernden Zeit das Distance Learning erleichtern konnten.

Die Verteilung erfolgte über die Plattform #weiterlernen (Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung) und dem Österreichischen Jugendrotkreuz.

Wüstenrot freut sich mit der Unterstützung rasch und unbürokratisch geholfen zu haben.

### 6.5.4. Sozialwerk des Bundespräsidenten

Die Präsidentschaftskanzlei erhält jährlich zahlreiche Bitten um finanzielle Unterstützung von unverschuldet in Not geratenen Menschen.

Wüstenrot konnte 2020 der Institution und damit bedürftigen Menschen mit einer Spende unter die Arme greifen.

### 6.5.5. Gut Aiderbichl

Jahr für Jahr ermöglicht Gut Aiderbichl unzähligen zurückgelassenen, vergessenen und gequälten Tieren ein neues Zuhause.

Die Wüstenrot Gruppe konnte im Rahmen ausgewählter Tierpatenschaften auch im vergangenen Jahr wieder eine finanzielle Unterstützung anbieten.

### 6.5.6. Österreichische Nationalbibliothek

Wüstenrot unterstützt im Rahmen einer Firmenmitgliedschaft die Gesellschaft der Freunde der Österreichischen Nationalbibliothek.

### 6.5.7. Roll-On



Die Wüstenrot Gruppe unterstützt den Verein Roll-On, der es sich als Ziel gesetzt hat, Anliegen und Interessen körper- und mehrfachbehinderter Menschen zu vertreten – unter besonderer Rücksichtnahme auf die Würde und den Lebenswert dieser Menschen. Bewusstseinsbildung, Hilfe bei Rechtsberatung und Arbeitsplatzvermittlung sowie Schutz ungeborenen behinderten Lebens im Mutterleib stehen dabei im Vordergrund des Vereins.

### 6.5.8. Lions Club Hohensalzburg



Der Lions Club Hohensalzburg veranstaltet jährlich einen Adventskalender in Salzburg. Hierfür können Patenschaften erworben werden, mit Hilfe dieser regionale Projekte finanziert werden können. Wüstenrot unterstützt damit auch in 2020 Institutionen zur Förderung benachteiligter oder bedürftiger Menschen.

### 6.5.9. fit4internet



Um mit Veränderungen, die die Digitalisierung mit sich bringt, Schritt halten zu können, ist es wichtig, möglichst umfassende digitale Kompetenzen aufzubauen. Der Verein fit4internet, bei dem auch Wüstenrot seit Beginn an Mitglied ist, hat es sich zur Aufgabe gemacht, digitale Kompetenzen in Österreich zu steigern – und zwar in allen Altersgruppen. Im Rahmen der gemeinsamen Zusammenarbeit nahm Wüstenrot 2020 neben dem „Coding-Day4Kids“ erstmalig auch am „Lehrlingshackathon“ teil – dabei bekamen Kinder und Jugendliche die Gelegenheit, auf spielerische Art und Weise in die Bereiche Programmierung & Coding einzutauchen.

### 6.5.10. Mit MY21 in nur 21 Tagen abwehrgestärkt

Da uns herausfordernde Zeiten, wie wir sie aktuell erleben, wieder bewusst machen, wie wichtig die Gesundheit und ein damit verbundenes gestärktes Immunsystem sind, stellen wir 2020 mit dem MY21 Programm unseren Kundinnen und Kunden als auch unseren Mitarbeitern erstmalig ein kostenloses Programm zur Förderung der eigenen Widerstandsfähigkeit in der Wüstenrot klickmal App zur Verfügung. Mit dem dreiwöchigen Programm werden täglich einfache Tipps und Übungen zur merklichen Verbesserung des Wohlbefindens und einer nachhaltigen Stärkung des Immunsystems zur Verfügung gestellt.

### 6.5.11. Weiteres soziales Engagement

Die **Wüstenrot poisťovňa, a.s.** hat das Theater Teatro Wüstenrot und das Bratislavaer Puppentheater Bratislava finanziell unterstützt, trotz der Tatsache, dass die Theateraufführungen in der Slowakei wegen der Pandemie begrenzt oder sogar völlig eingestellt wurden.

## 6.6. Sportsponsoring

Die Wüstenrot Gruppe stellt den Menschen mit all seinen Fähigkeiten, Eigenheiten und Handicaps in das Zentrum seiner Bemühungen. Das Verantwortungsbewusstsein des Konzerns erstreckt sich auch auf weitere wichtige gesellschaftliche Anliegen, die unmittelbar mit dem Unternehmenszweck verbunden sind: die Förderung des Sports und die Unterstützung von Menschen, die von sozialen Härtefällen betroffen sind.

So hat es sich das Unternehmen zur Aufgabe gemacht, den Behindertensport in Österreich weiter zu fördern und unterstützt seit vielen Jahren den 2fachen Olympiasieger Günther Matzinger.

## 6.7. Persönliches Engagement der Mitarbeiter

Trotz aller Herausforderungen die das Jahr 2020 mit sich brachte, fanden erneut zahlreiche Mitarbeiter Zeit, um sich ehrenamtlich zu engagieren oder auf andere Art und Weise der Gesellschaft etwas zurückzugeben. Eine kleine Übersicht einiger Highlights der vergangenen 12 Monate:

### Wüstenrot bringt Engel zum Rollen

In Oberösterreich erfüllt der Verein „Rollende Engel“ schwerkranken Personen ihren letzten Wunsch. Wie beispielsweise den Lieblingsmusiker treffen, einen Elefanten zu sehen oder noch einmal zum Fußballspiel zu gehen. Die Fahrt erfolgt immer im „Engel“ – einem speziell für die Bedürfnisse der Personen umgebauten Fahrzeug. Gerade in der Anfangszeit war der Verein stark auf Spenden angewiesen, was Natalie Lechner und Ralph Rohregger (Oberösterreich West) auf den Plan rief. Sie überreichten dem Verein „Rollende Engel“ einen schönen Scheck und unterstützten das Projekt mit 500 Euro.

### Soziales Engagement vor den Vorhang

Viele Wüstenrot Mitarbeiter engagieren sich auf vielfältige Art und Weise – wenn überhaupt, erfährt man davon nur zufällig. Dies zu ändern war einer der Beweggründe, um für das Mitarbeiter-Magazin ein neues Format zu kreieren: Die Wüstenrot Fragenstaffel. In dieser beantworten wechselnde Mitarbeiter 10 gleichbleibende Fragen. Eine davon will mehr über das soziale bzw. ehrenamtliche Engagement der Interviewpartner in Erfahrung bringen. So soll dieses freizeitliche Engagement auch in der Arbeitsstelle durch ein „vor den Vorhang holen“ gewürdigt werden. So konnte man bisher unter anderem erfahren, dass Gerlinde Sigl Familienprojekte in ihrer Gemeinde unterstützt oder dass Anita Gsenger regelmäßig und gerne Menschen im Krankenhaus bzw. Pflegeheim in Abtenau besucht, die sonst kaum jemanden haben. Viele weiterer solcher Geschichten warten drauf, erzählt zu werden!

### Sportsponsoring trotz Covid

In Zeiten wie diesen brachen auch Unterstützungen für Sportveranstaltungen weg. Auch hier taten sich diverse Wüstenrot Mitarbeiter hervor und leisteten ihren Beitrag dazu, dass einige Sportveranstaltungen (soweit möglich) doch abgehalten werden konnten. So zum Beispiel das Josko Laufmeeting mit dem Wüstenrot-Speerwurf oder die niederösterreichischen Wüstenrot Open im Tennis. Diese Aktivitäten wurden unter anderem durch den Einsatz der regionalen Wüstenrot Teams ermöglicht.

Die Mitarbeiter der **Wüstenrot poisťovňa, a.s.** haben an der Veranstaltung „Wieviel Liebe passt in eine Schuhschachtel“ teilgenommen. Die Veranstaltung soll einsamen und zurückgezogen lebenden Senioren helfen. Die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen eine Schuhschachtel mit Geschenken für Senioren in die Zentrale. Die Schachteln werden dann von Wüstenrot an das ausgewählte Altersheim geliefert.

## 6.8. Business Continuity Planning

Die Wüstenrot Gruppe als Dienstleistungsunternehmen der Finanzwirtschaft zählt zu den kritischen Infrastrukturen und sieht sich mit unterschiedlichsten Bedrohungsszenarien konfrontiert. Notfälle, Krisen und Unglücke kündigen sich nicht an. Sie kommen meistens unerwartet. Dennoch müssen sie als Sonderaufgabe des Managements bewältigt werden – professionell, effizient und so rasch wie möglich. Diese Ereignisse sind nicht planbar, wohl aber ihre Bewältigung.

Bei einem Notfall ist es essentiell, sicherzustellen, dass kritische Prozesse lückenlos aufrechterhalten werden können. Mit der Einrichtung des Notfall- und Krisenmanagements hat die Wüstenrot Gruppe ein System implementiert, das die Bereiche Krisenvorsorge (Prävention), Krisenbewältigung und Krisennachbereitung betrachtet. Eine Notfall-Richtlinie regelt die Organisation, Kompetenzen, Verantwortung, Aufgaben, Ablauf und Führungsverfahren bei der Bewältigung von Notfällen und Krisen der Wüstenrot Gruppe und schafft damit die Voraussetzungen für die bedarfsgerechte Optimierung aller für das Management im Krisenfall verfügbaren Ressourcen.

Geschäftskritische Prozesse müssen binnen vier Stunden ab Notfalleintritt wiederaufgenommen und ohne grobe Beeinträchtigung laufend umgesetzt werden können. Dazu wurde in Zusammenarbeit mit Partnerfirmen ein gemeinsames Konzept erarbeitet und regelmäßig geübt.

Durch die Mehrjahresplanung im Bereich Business Continuity Management / Krisenvorsorge soll eine regelmäßige Übung der einzelnen möglichen Szenarien bzw. Krisen sichergestellt werden. Hiermit verfolgt man das Ziel, dass die Gefahrenabwehr und Bewältigung einer Krise routiniert und mit dem geringsten Schadensausmaß behandelt wird. Wesentliches Ziel der Übungen und Tests ist es einerseits, Erkenntnisse und Erfahrungen zu sammeln und die internen Abwehr-Mechanismen der Wüstenrot Gruppe kontinuierlich weiter zu stärken.

Die für 2020 geplante Übung im Rahmen des Business Continuity Managements wurde aufgrund der aktuellen Ereignisse (COVID-19) auf 2021 verschoben. Wesentlich in diesem Zusammenhang ist, dass die Verlagerung von mehr als  $\frac{3}{4}$  der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ins Homeoffice erfolgreich durchgeführt werden konnte. Die Krisen- und Business Continuity Organisation wurde um eine Vollzeitressource in der Abteilung IT-Strategie & Governance verstärkt und gleichzeitig mit der technischen IT-Notfallplanung der Wüstenrot Datenservice GmbH verzahnt.

Die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** hat den Business Continuity Plan und die Disaster Recovery Site erlassen, in welchem Reaktionszeiten definiert und Teams von verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ernannt werden. Im Laufe des Jahres 2020 sind neue Umstände eingetreten, aufgrund dessen der BCP an jedem einzelnen Arbeitsplatz getestet wurde. Da das Unternehmen zuvor Verfahren für Homeoffice zusammen mit Datensicherheitsprotokollen und allen erforderlichen technischen Anforderungen implementiert hatte, verlief der Übergang während des Lockdowns reibungslos. Außerdem wurde dies zusätzlich in der Realität bei dem Erdbeben im März 2020 in Zagreb mit Pandemieeinschränkungen getestet. Die Mitarbeiter waren während dieser Ereignisse sicher und es gab keine Schäden an der Infrastruktur. Der Service für die Kunden wurde ordnungsgemäß und pünktlich aufrechterhalten.

Die **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** verfügt über Aktionspläne zur Wiederherstellung kritischer Prozesse und Aktivitäten, die regelmäßig überprüft werden. Das Krisenmanagement besteht aus zwei Plänen. Die Hauptziele des Notfallplans sind Wüstenrot auf einen Vorfall oder eine Bedrohung vorzubereiten sowie die Sicherheit der Menschen zu gewährleisten. Der Notfallplan beschreibt auch die Abfolge von Schritten, die zur Stabilisierung der Situation erforderlich sind und beinhaltet die Erstellung des "Management Center", in dem das Management des Unternehmens (oder des Krisenstabs) alle notwendigen Aktivitäten koordiniert und unterstützt. 2020 wurden im Rahmen der Aktualisierung der Dokumentation die Kontinuitätspläne der Organisationseinheiten, welche die kritischen Prozesse der Gesellschaft gewährleisten, getestet.



# 7. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer

Von großer Bedeutung für die Wüstenrot Gruppe sind die **Kompetenz und Motivation der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Dies schafft die Basis für eine professionelle, flexible und freundliche Arbeitsweise. Risiken aus Geschäftstätigkeit oder Geschäftsbeziehungen, die mit negativen Auswirkungen auf die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verbunden sind, wurden erhoben.**

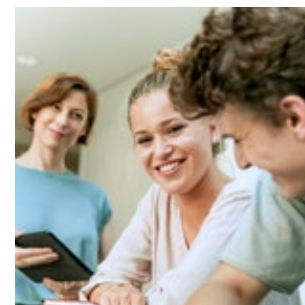
Wüstenrot setzt sich für ein Arbeitsumfeld voller **Respekt, Verständnis, Vertrauen, Flexibilität, Fairness und Chancengleichheit** ein. Diesbezüglich sind insbesondere Bereiche betroffen, wie etwa:

- Mitarbeiterentwicklung,
- Frauenanteil,
- Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Jugendförderung (z.B. Lehrlingsprogramme),
- Vorsorge für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

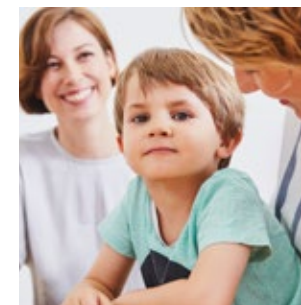
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben unabhängig von Geschlecht und Familienstand, Hautfarbe, Sprache, politischem oder anderem Denken, Gewerkschaftstätigkeit, nationaler oder sozialer Herkunft, Eigentum, Abkunft oder beruflicher Stellung das Recht auf Gleichbehandlung in Bezug auf den Zugang zu Beschäftigung, Vergütung und Arbeitsablauf, berufliche Bildung und Arbeitsbedingungen im Bereich der arbeitsrechtlichen Verhältnisse. Niemand darf am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit der Ausübung der arbeitsrechtlichen Verhältnisse verfolgt oder anderweitig bestraft werden, wenn er gegen andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder gegen den Arbeitgeber eine Beschwerde, Klage oder einen Antrag auf Einleitung einer strafrechtlichen Verfolgung einreichen wird.



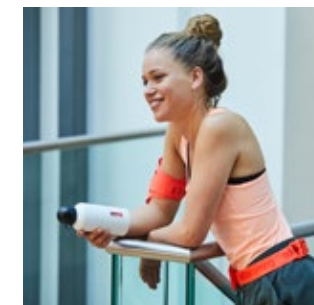
Identität &amp; Werte



Aus- &amp; Weiterbildung



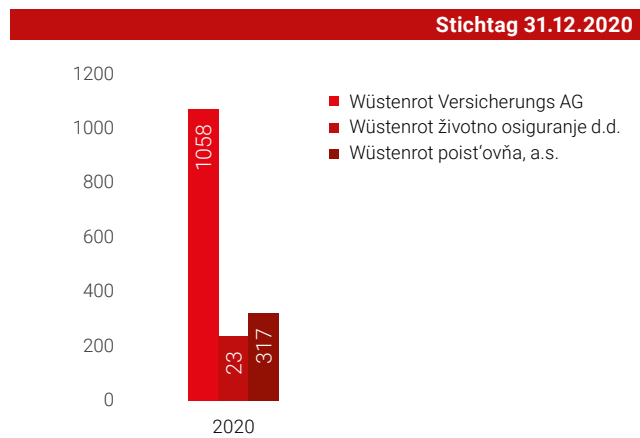
Familie &amp; Karriere



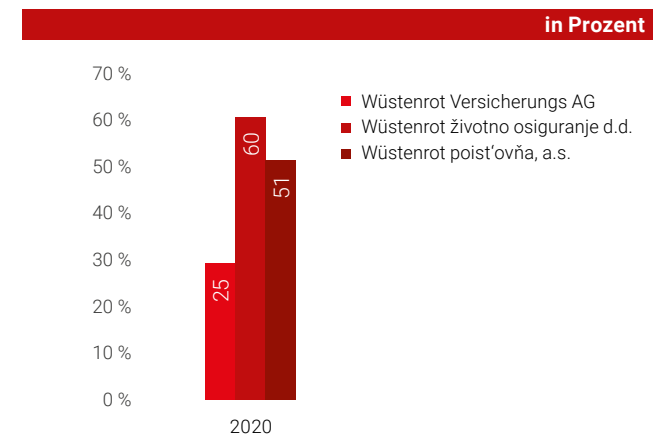
Fit &amp; Gesund



## 7.1. Mitarbeiterzahl in Köpfen



## 7.2. Anteil der Frauen in Führungspositionen



## 7.3. Mitarbeiterförderung und Entwicklung

Wichtige Elemente der aktuellen Personalstrategie sind das Finden, Binden und Entwickeln von kompetenten und engagierten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in allen Zentralbereichen und Landesdirektionen der Wüstenrot Gruppe. Das Unternehmen folgt so dem zeitgemäßen Ansatz von Talent Management. Der Begriff „Talent“ meint nicht „Elite“, sondern bezieht sich auf notwendige und zukunftsorientierte Kernkompetenzen unternehmensweit. Talent Akquisition und Talent Entwicklung bilden die Teile eines gesamtheitlichen Talent Managements. Die Wüstenrot Gruppe bietet daher allen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern die Möglichkeit der laufenden Weiterbildung. Daher können diese sowohl an internen wie auch externen Bildungs- und Entwicklungsmaßnahmen teilnehmen, die unterstützt und gefördert werden.

Laufende Weiterbildungen verbessern gleichzeitig den Kundenservice und kommen daher nicht nur Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und der Wüstenrot Gruppe, sondern letztlich auch den Kundinnen und Kunden zugute.

### 7.3.1. Unterstützung des Engagements der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Um die Unternehmenskultur und das Engagement zu fördern, bietet die **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** fast alle offenen Stellen vor allem für die internen Mitarbeiter an. Eine weitere Aktivität ist das Referenzprogramm „Suche nach einem neuen Mitarbeiter“. Für offene Stellen können Mitarbeiter geeignete externe Kandidaten vorschlagen. Ziel ist es, den Anteil der durch dieses Programm besetzten Stellen gegenüber den üblichen Rekrutierungsformen zu erhöhen.

Für neu eingestellte Mitarbeiter wird ein Einführungskurs „Wütajte!/Willkommen!“ organisiert – eine Reihe von Vorlesungen und Anweisungen für neue Kollegen, um sich so schnell wie möglich an das neue Umfeld anzupassen.

Vor Ablauf der Probezeit wird das Anpassungsgespräch des HR-Beauftragten mit einem neuen Kollegen durchgeführt, um die Gesamtzufriedenheit des neuen Kollegen im Unternehmen und seinem Team zu überprüfen, inwieweit seine Erwartungen erfüllt werden bzw. welche Hilfe oder Ratschläge er benötigen würde.

Mit Mitarbeitern, die sich entschließen, das Unternehmen selbst zu verlassen, werden „Exit-Interviews“ durchgeführt. Ziel ist es, die Erfahrungen der Mitarbeiter zu sammeln, die Gründe für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses zu verstehen. Prozesse, Verfahren und das Klima für bestehende Mitarbeiter zu verbessern und gute Beziehungen zu ausscheidenden Mitarbeitern aufrechtzuerhalten.

Es wurde auch das Frühstück mit der Geschäftsführung unter dem Namen „Guten Morgen, Wüstenrot!“ eingeführt – ein Geschäftsfrühstück für alle Mitarbeiter mit Präsentationen wichtiger Themen und Antworten auf Fragen der Mitarbeiter.

## 7.4. Betriebliche Gesundheitsförderung

**Es ist der Wüstenrot Gruppe ein großes Anliegen, seine Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aktiv bei einer gesunden Lebensführung im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung zu unterstützen.**

Mit einer breiten Palette an unterschiedlichsten Maßnahmen und Angeboten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde Bewusstsein für die große Bedeutsamkeit eines langfristigen, körperlichen und geistigen Wohlbefindens, insbesondere auch in der Arbeitswelt, geschaffen.

Besonders um die Nachhaltigkeit und die Orientierung an dauerhaften positiven Auswirkungen der Gesundheitsförderung zu betonen, hat der Vorstand der Wüstenrot Gruppe die betriebliche Gesundheitsförderung auch im Hinblick auf ihre Ziele als ganzheitliches nachhaltiges Konzept festgelegt.

Betriebliche Gesundheitsförderung der Wüstenrot Gruppe ist ein Bestandteil der Unternehmenskultur, der vom gesamten Unternehmen – von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bis zur Führungsebene – bis heute und auch zukünftig mitgetragen wird. Auch im Kollektivvertrag für Angestellte der Banken und Bankiers ist die betriebliche Gesundheitsvorsorge und das betriebliche Eingliederungsmanagement unter §29a verankert.

Kernpunkte der betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) des Unternehmens:

- a) Nachhaltige und konzernweite Verankerung von betrieblicher Gesundheitsförderung bei Wüstenrot
- b) Auf- und Ausbau einer einheitlichen Informations- und Kommunikationsschiene
- c) Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:
  - Feedbackbögen/Mitarbeiterbefragungen
  - Rund 83 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedensten Bereichen wirken im Unternehmen als BGF-Multiplikatoren. Diese sind mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kontinuierlich im Gespräch und nehmen Anregungen und Wünsche zum Thema „Betriebliche Gesundheitsförderung“ auf.
  - Betriebsräte als Kontakt- und Ansprechpersonen
- d) Regelmäßige Treffen des Gesundheitsausschusses: Zweimal pro Jahr findet der Gesundheitsausschuss im Unternehmen statt. Da die Mitglieder aus unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens kommen, ist ein flächendeckender kontinuierlicher und persönlicher Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet. Zum einen werden diese durch die Mitglieder des Ausschusses informiert, zum anderen bringen die Mitglieder des Gesundheitsausschusses Ideen und Vorschläge in den Steuerkreis ein.
- e) Erlangung des „Gütesiegels zur Betrieblichen Gesundheitsförderung“ (bis dato 4-malige Verleihung (2018-2020, 2015-2017, 2012-2014, 2009-2011)).

Heute zählen zum Gesundheitsmanagement der Wüstenrot Gruppe zahlreiche Maßnahmen, Vorträge und Workshops, welche einen fixen Bestandteil der Unternehmenskultur darstellen.

**Wüstenrot poisťovňa, a.s.** führte das Programm „Gesundes Unternehmen“ ein, um die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen und angemessene Arbeitsbedingungen zu schaffen. Das Programm wird vom Sozialfonds des Unternehmens unterstützt. Die Mitarbeiter erhalten „Gesundheitstage“, gesundes Frühstück, Obst, Vorträge und Konsultationen zum richtigen Sitzen, zu einem gesunden Lebensstil. Den Mitarbeitern werden Massagen von Experten in Dauer von 15 bis 30 Minuten direkt am Arbeitsplatz sowie verschiedene Fachvorträge und Workshops angeboten.

Das Unternehmen bietet mit den „Multisport Cards“ Rabatte auf sportliche Aktivitäten nach Auswahl des Mitarbeiters. Unterstützt werden sowohl der Staffellauf als auch der Einzellauf beim „ČSOB Marathon“ – 2 bis 3 Staffeln und Einzelläufer nehmen regelmäßig teil.

Außerdem wurde das Cafeteria-System „W Benefit“ eingeführt – das Unternehmen stellt den Mitarbeitern einen finanziellen Betrag aus dem Sozialfonds für den Kauf von Produkten, Freizeitveranstaltungen, gesunder Nahrungsmittel usw. zur Verfügung.

Die Aktivitäten innerhalb des Konzeptes „Gesundes Unternehmen“ wurden im Jahr 2020 infolge der Pandemie COVID-19 begrenzt. Trotzdem ist es uns gelungen Anfang des Jahres die beliebten Massagen am Arbeitsplatz für die Mitarbeiter zu organisieren und wir gewähren nach der Lockerung der Präventivmaßnahmen ebenso wieder die begünstigten Eintritte in unterschiedliche Sportstätten in Form von Multisport-Karten.

## 7.5. Wüstenrot-Sportclub

Der Wüstenrot Sportclub wurde bereits im Jahr 1968 gegründet und steht den Wüstenrot-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, deren Familienmitgliedern sowie externen Mitgliedern zur Verfügung (aktuell 428 interne und externe Mitglieder).

Das Angebot umfasst derzeit 18 verschiedene Sportarten wie bspw. Laufen, Klettern, Wintersport, Tennis, Pilates oder auch eine Kooperation mit einem Fitness-Studio in Unternehmensnähe.

## 7.6. Jährliche Gesundheitstage mit SIPCAN

Ziel der betrieblichen Gesundheitsförderung der Wüstenrot Gruppe ist die Gesundheitsvorsorge sowie die Prävention von lebensstilbedingten Risikofaktoren und deren Folgeerkrankungen (z.B. Übergewicht, Diabetes, Fettstoffwechselstörungen und Herz-Kreislauf-Erkrankungen). Daher wurden jährliche Gesundheitstage ins Leben gerufen, welche von SIPCAN (Special Institute for Preventive Cardiology And Nutrition) seit dem Jahr 2012 in den Zentralen Salzburg und Wien durchgeführt werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Vorträge zu einem jeweiligen Schwerpunktthema (z.B. Krebsvorsorge, Ernährung, ...) zu besuchen und anschließend persönliche Gesundheitschecks zu absolvieren. Auf Basis einer individuellen Analyse des Risikos für Herz-Kreislauf-Erkrankungen erfolgen ärztliche Vorsorge- und Therapieempfehlungen und Ratschläge für sinnvolle Korrekturen des Lebensstils.

## 7.7. Förderung und Betreuung der Lehrlinge

Den 41 Lehrlingen der Wüstenrot Gruppe (31 im Vertrieb, 3 in den Zentralen, 7 in der WDS) wird neben der qualifizierten Fachausbildung (Außendienst Grundausbildung bzw. zentrales Onboarding-Programm) und der Einarbeitung am Arbeitsplatz auch der Besuch von überregionalen Lehrlingswochen ermöglicht. Diese Lehrlingswochen haben jedes Jahr einen anderen Fokus, aber sie decken immer einen fachlichen und einen sozialen Schwerpunkt ab. Darüber hinaus werden die Lehrlinge im Rahmen des Berufsschulbesuches mit der Übernahme sämtlicher Berufsschulkosten (Anreise, Internat, Verpflegung, Unterlagen, Ausflüge) unterstützt.

## 7.8. Best Recruiter Award 5. Platz

Die Wüstenrot Gruppe hat im Rahmen der BEST-RECRUITERS-Studie 2020/21 in Österreich folgende Erfolge erreicht:

Versicherung	5. Platz
Bausparkasse	5. Platz
Gesamtwertung	89. Platz (von mehr als 500)

Der Career Verlag, der die Studie durchführt, hat der Wüstenrot Gruppe einen besonders guten Umgang in der Bewerberkommunikation ausgestellt.

## 7.9. SARS-COV-2

Zu Beginn der COVID-19-Krise hat die Wüstenrot Gruppe mit jenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, für die, in Abstimmung mit ihren Führungskräften, eine Homeoffice-Tätigkeit möglich war, entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen und somit die Anwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen und das Ansteckungsrisiko erheblich reduziert.

Dank der Unterstützung und Flexibilität aller Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten die bestehenden Arbeitsprozesse trotz der räumlichen Trennungen erfolgreich abgewickelt werden.

Für jene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die weiterhin am Dienstort tätig sind, wurde sichergestellt, dass die offiziellen Empfehlungen hinsichtlich Abstand und Hygiene eingehalten werden.

Aufgrund der Vorgaben der Bundesregierung und dem notwendigen Schutz unserer Kunden und Mitarbeiter ist die persönliche Kundenberatung und der Verkauf im direkten Kundenkontakt weitestgehend nicht erlaubt bzw. möglich. Die aktuelle wirtschaftliche Entwicklung führt in weiterer Folge zu einem stark veränderten Kundenverhalten beim Abschluss von Finanzdienstleistungsprodukten. Der damit verbundene Geschäftsrückgang führt sowohl in den Vertriebseinheiten als auch in den Kundenverwaltungseinheiten im Innendienst zu einem entsprechenden Rückgang des Arbeitsumfangs. Daher ist für die betroffenen Organisationseinheiten die staatliche Corona-Kurzarbeit beantragt worden.

Seit Ende August 2020 steigen die COVID-19 Infektionszahlen kontinuierlich an und bewegen sich seitdem auf einem sehr hohen Niveau. Die Gesundheitsbehörden in Österreich haben auf die fast exponentiell ansteigenden Infektionszahlen mit einer Rücknahme der Lockerungen reagiert und die CORONA-Ampel eingeführt. Mit dem Ziel, die Krisenorganisation der Wüstenrot Gruppe über das Jahr 2020 hinaus auf die geänderte Ausgangslage und Rahmenbedingungen auszurichten und zu optimieren, wurde eine Evaluierung des bisherigen Krisenmanagements durchgeführt. Die Erkenntnisse daraus führten zu einer Überarbeitung des Präventionskonzeptes, dem Aufbau eines Permanenten Krisenstabs zur Verminderung der Doppelbelastung Krisenmanagement und Linienorganisation, der besseren Abgrenzung der Aufgaben und Verantwortung Linienorganisation und Krisenorganisation und schnelleren Entscheidungen und weniger Abstimmungsarbeit. Des Weiteren wurde die Strukturierung von Lagebild, Berichtswesen und die Kommunikation optimiert. Die Basis dafür ist die abgestimmte Leitlinie COVID-19 Governance.

Die **Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** reagierte auf den unerwarteten Ausbruch der Erkrankung COVID-19 sehr behutsam – größte Priorität ist die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Schon zu Beginn der Epidemie wurde die Arbeit mit Homeoffice-Regelung eingeführt und die Mitarbeiter mit der nötigen Technik ausgestattet. Die Schutzmaßnahmen (Mund-Nasen-Schutzmasken, Desinfektion der Arbeitsräume, etc.) werden seit Beginn eingehalten und die Mitarbeiter werden regelmäßig informiert. Im Laufe des Jahres wurde eine Zufriedenheitsumfrage der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Homeoffice-Regelung durchgeführt und deren Ergebnisse in der Umsetzung der Maßnahmen berücksichtigt. Die Arbeitsgruppe COVID-19 wurde zum Zweck der Sicherstellung der Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und zur operativen Maßnahmensetzung an den Arbeitsplätzen der Zentrale und in den Geschäftsstellen errichtet.

## 7.10. Familienfreundlichkeit

Als familienfreundliches Unternehmen und attraktiver Arbeitgeber hat sich die Wüstenrot Gruppe das Ziel gesetzt, sichere, langfristige und lukrative Arbeitsplätze zu bieten.

Durch individuelle Arbeitszeiten kann auf Bedürfnisse besser eingegangen und in bestimmten Situationen schneller reagiert werden. So kann die Wüstenrot Gruppe seine Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Notfällen unterstützen.

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie ist der Wüstenrot Gruppe ein großes Anliegen. Daher werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kindern durch spezielle Maßnahmen unterstützt:

- Arbeitszeitanpassung an die jeweiligen Bedürfnisse, insbesondere aufgrund der Notwendigkeit der Kinderbetreuung.
- Angebot für 2 Wochen Kinderbetreuung in der „Insel – Haus der Jugend“ in den Sommerferien. Die Kosten trägt das Unternehmen.
- Das Angebot der betrieblichen Gesundheitsförderung steht auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern während der Karenzzeit zur Verfügung.
- Mit dem „take-away“ Angebot der Betriebskantine kann auch Essen mit nach Hause genommen werden.

Wüstenrot hat 2019 erstmals am Audit „berufundfamilie“ teilgenommen und dabei für den Zeitraum 2019 bis 2022 die Auszeichnung als familienfreundlicher Arbeitgeber mit dem Gütezeichen „berufundfamilie“ für Maßnahmen rund um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erlangt.

**Wüstenrot poist'ovňa, a.s.** ergreift Maßnahmen zum Ausgleich von Beruf und Privatleben der Mitarbeiter. Sie können eine Teilzeitbeschäftigung vor und nach der Rückkehr aus dem Mutterschafts- oder Elternurlaub beantragen, die derzeit von 10 Mitarbeitern in Anspruch genommen wird.

Die Arbeit im Homeoffice wurde zur Notwendigkeit in Zusammenhang mit der Verbreitung der Erkrankung COVID-19 seit Anfang des Jahres 2020. Die Mitarbeiter konnten die Homeoffice-Regelung bis zu 100 % ihrer Arbeitszeit nutzen, IT-Technik sowie Mobiltelefone wurden zur Verfügung gestellt.

Das Unternehmen betreut auch die Kinder der Mitarbeiter und integriert Eltern in Mutterschafts- und Elternurlaub (derzeit 23 Mitarbeiter). Jährlich wird ein Kinder- und Nikolaus-tag sowie eine Aufführung des Bratislavaer Puppentheaters bei Wüstenrot organisiert. In diesem Jahr konnten die Veranstaltungen nicht stattfinden. Sie wurden daher angepasst und umbenannt in „St. Nikolaus hat ebenfalls Homeoffice“. Hier wurde den Kleinsten eine süße Überraschung nach Hause zugestellt.

## 7.11. Bistro – eine gesunde Jause und ein gesundes Mittagessen im Unternehmen

Die Betriebskantine (Bistro) der Wüstenrot Gruppe in der Zentrale Salzburg, welche von der SV-Group betrieben wird, bietet den Wüstenrot-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zu einem täglich warmen Mittagessen. Zur Auswahl stehen verschiedene Menüs, welche immer ein vegetarisches Gericht beinhalten, ein frisches Salatbuffet, Tagessuppe, Nachtisch und Getränke. Das Unternehmen übernimmt eine Kostenstützung.

Mit dem „live-easy-Angebot“ der Betriebskantine wird zusätzlich auf einen gesunden Lebensstil geachtet:

- Gesunde Jause: täglich frisch belegte Vollkorn-Brote mit Kräuteraufstrichen.
- Als tägliches und gesundheitsbewusstes Angebot zur Jause stehen „live-easy-Produkte“ (Vitalshake, Schichtjoghurt, Topfencreme, Obstsalat) zur Verfügung.
- Bei der Auswahl der Speisen zeigt das „live-easy-Logo“ besonders leichte Speisen mit einer ausgewogenen Nährwertzusammensetzung aus.

Seitens des Betriebsrates gibt es täglich einen frischen Obstkorb, welcher zur freien Entnahme in der Betriebskantine aufgestellt ist.

## 7.12. Förderung von älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern

Die Zusammenarbeit von dienstjungen und erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist der Wüstenrot Gruppe ein besonderes Anliegen. Gerade dafür wurde das Altersteilzeitmodell eingeführt. So gelingt es, dass die älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer einen wertvollen Beitrag zum Unternehmen Wüstenrot leisten und ihr Wissen in der Organisation behalten werden kann.

## 7.13. Aufwendungen von betrieblichen Sozialleistungen im Jahr 2020

Für betriebliche Sozialleistungen (Betriebsarzt, Bistro, Familienzulage, Kinderzulage, Jubiläumsgeld, Kinderurlaubsgeld, Sportclub, Pensionskasse, Fahrtkostenvergütung, Hochzeitsgeschenk, Geschenk bei der Geburt eines Kindes, Arbeits- und Freizeit-UV, Firmenwohnungen, Gehaltsvorschuss, etc.) wurden im Jahr 2020 von der Wüstenrot Gruppe rund 6,5 Mio. Euro aufgewendet.

# 8. Achtung der Menschenrechte

Die Risiken aus der Geschäftstätigkeit, die mit negativen Auswirkungen auf die Achtung der Menschenrechte verbunden sind, wurden in Hinblick auf das Geschäftsmodell als Dienstleistungsunternehmen der Versicherungswirtschaft beurteilt und auf folgende Bereiche zusammengefasst:

FEHLENDE CHANCENGLEICHHEIT ODER DISKRIMINIERUNG

NEGATIVE AUSSENAUFTRITTE VON MITARBEITERN

(SEXUELLE) BELÄSTIGUNG



Die **Chancengleichheit** ungeachtet von kultureller und ethnischer Herkunft, Geschlecht, Nationalität, Religion, Alter, Familienstand, sexueller Orientierung und Weltanschauung ist bei Wüstenrot besonders wichtig. Dieser Grundsatz der Gleichbehandlung gilt auch uneingeschränkt für die Behandlung und Servicierung von Kundinnen und Kunden. Wüstenrot ist sich seiner sozialen Verantwortung bewusst und bietet eine Arbeitsumgebung der Chancengleichheit. Jedes auf Einschüchterung und Unterdrückung abzielende Verhalten ist strikt untersagt.

**Negative Außenauftritte**, die mit dem Gedankengut und der Unternehmenskultur von Wüstenrot unvereinbar sind, sind zu unterlassen. Dies betrifft etwa Handlungen, die negative Rückschlüsse auf die Vertrauenswürdigkeit des Unternehmens nach sich ziehen. Postings in sozialen Medien, die menschenverachtende Ansichten zum Ausdruck bringen, können zu dienstrechtlichen Konsequenzen führen.

Handlungen, die als **sexuelle Belästigungen** zu werten sind, werden **keinesfalls toleriert**. Der Begriff der sexuellen Belästigung ist hier weit zu verstehen und umfasst bereits Äußerungen, welche die betroffene Person in Verlegenheit bringen. Da es sich hierbei um sehr sensible Vorgänge handelt, wird der Maßstab jeweils an die individuellen Empfindungen der jeweiligen Betroffenen gesetzt. Im Falle von Belästigungen oder Diskriminierungen sind alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer berechtigt, sich wahlweise an die Führungskräfte oder vertrauensvoll an den Betriebsrat oder (z.B. im Rahmen des etablierten „Whistle-Blowings“) an den Compliance-Officer zu wenden, um die notwendige Unterstützung zu erhalten.



Die Pflicht zur Wahrung der Menschenrechte ist regelmäßig Bestandteil von Schulungen für bestehende und neu eintretende Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. So wurden 2016 sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wüstenrot Versicherungs-AG diesbezüglich im Rahmen eines E-Learning-Kurses zum Verhaltenskodex geschult. Sämtliche seither eingetretenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mussten diesen Kurs innerhalb der ersten Dienstmonate ebenfalls absolvieren.

Mit dem Code of Conduct hat die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** Maßnahmen zur Förderung der Chancengleichheit ungeachtet von kultureller und ethnischer Nationalität, Religion, Herkunft, Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung oder Familienstand sowie zur Verhinderung aller anderen inakzeptablen Verhaltensweisen, wie sexuelle Belästigung, Einschüchterung und Unterdrückung, gesetzt. Die Mitarbeiter der **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** werden regelmäßig über die Kernwerte des Code of Conduct geschult.

**Wüstenrot poistovňa, a.s.** hat eine Compliance-Richtlinie sowie einen Kodex, welche jegliche Form der Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, sexueller Orientierung, ethnischer Herkunft, Nationalität, Muttersprache, Alter, Weltanschauung, ungünstigem Gesundheitszustand oder Behinderung, genetischer Eigenschaften, Glauben, Gewerkschaftstätigkeit, nationaler oder sozialer Herkunft, Eigentum oder anderer Stellung verbieten. Ebenso ist Mobbing, Bossing, sexuelle oder andere Belästigung am Arbeitsplatz nicht erlaubt. Grundsätze des öffentlichen Verhaltens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden festgelegt. Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf die Richtlinie bzw. den Kodex und wurden innerhalb der Compliance Schulung in Form von E-Learning dahingehend geschult. In gleicher Weise müssen auch neu angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Schulung absolvieren. Eine regelmäßige und kontinuierliche Auffrischung wird durch den Compliance-Officer gewährleistet.

# 9. Bekämpfung von Korruption und Bestechung



**Die Wüstenrot Gruppe legt großen Wert auf langfristige Geschäftsbeziehungen und verkehrt mit seinen Geschäftspartnern, Aufsichtsbehörden und staatlichen Organen stets auf Basis von strengsten ethischen und moralischen Standards. Unerlaubte Zahlungen oder sonstige rechtsmissbräuchliche Begünstigungen sind für das Unternehmen niemals die Grundlage von Geschäfts- und Außenbeziehungen.**

Die Risiken aus Geschäftstätigkeit und Geschäftsbeziehungen, die mit Korruption verbunden sind, wurden in Hinblick auf das Geschäftsmodell als Dienstleistungsunternehmen der Versicherungswirtschaft beurteilt und auf folgende Bereiche zusammengefasst:

**GEWÄHRUNG  
VON VORTEILEN UND  
GESCHENKEN**

**ERHALT  
VON VORTEILEN UND  
GESCHENKEN**

Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der Wüstenrot Gruppe sind sich ihrer Verantwortung und Aufgaben in Bezug auf den Umgang mit öffentlichen Stellen, wie insbesondere der Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), der Österreichischen Nationalbank (OeNB) oder den Gebietskörperschaften, aber auch mit privaten Kundinnen und Kunden bewusst. Dies ist auch Gegenstand regelmäßiger Schulungen durch E-Learning-Kurse und Präsenzs Schulungen im Rahmen der Innen- und Außendienstgrundausbildungen.

**Die Wüstenrot Gruppe stellt in diesem Punkt sehr hohe Anforderungen an ihre Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und erwartet ausnahmslos rechtskonformes Verhalten.**

Um dem Korruptionsrisiko, welches für die Wüstenrot Versicherungsgruppe als gering eingestuft wird, entgegenzuwirken sowie zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Einhaltung der korruptionsrechtlichen Bestimmungen, wurde ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) erstellt, welche detailliert die Voraussetzungen festlegt, unter denen Geschenke angenommen oder aktiv angeboten werden dürfen. Grundregeln sind u.a.:

- Die Annahme von Geldgeschenken ist strengstens untersagt
- Ebenso untersagt sind Sachgeschenke, Zahlungen, Darlehen, geldwerte Geschenke (z.B. Urlaubsreisen, Hotelgutscheine, ...)
- Erlaubt sind lediglich Geschenke, die mit der Geschäftstätigkeit im Einklang stehen und ein angemessenes, geringfügiges Ausmaß nicht überschreiten

Die Einhaltung dieser Bestimmungen wird regelmäßig durch den Compliance-Officer überprüft indem sämtliche relevante Zuwendungen an den Compliance-Officer zu melden sind und jährlich die Richtigkeit der vorgenommenen Meldungen (für das abgelaufene Berichtsjahr) durch die verantwortliche Führungskraft dem Compliance-Officer bestätigt werden muss.

Im Jahr 2020 gab es diesbezüglich keine negativen Feststellungen.

Die **Wüstenrot životno osiguranje d.d.** hat durch Implementierung des Verhaltenskodex, zu welchem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugang haben, Maßnahmen getroffen, um Korruption und Bestechung vorzubeugen. Das interne Gesetz zur Vermeidung von Interessenkonflikten gibt eine Anleitung, wie tatsächliche und potenzielle Interessenkonflikte identifiziert, reduziert und verhindert werden können. Die in der Organisationsstruktur festgelegten Zuständigkeiten und Stellenbeschreibungen berücksichtigen und verhindern ebenfalls potenzielle Interessenkonflikte. Der Compliance-Officer nimmt an regelmäßigen Schulungen teil und schult wiederum in regelmäßigen Abständen sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das Thema der Bekämpfung von Korruption und Bestechung ist in internen Richtlinien der **Wüstenrot poistovňa, a.s.**, vor allem in den Richtlinien „Compliance Policy“, „Ethischer Kodex“, „Konzeption der Einhaltung des Einklangs mit den Vorschriften“ und „Interessenskonflikt“ erfasst, zu denen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugang haben und zu deren Einhaltung sie verpflichtet sind. Es werden regelmäßige Schulungen im Bereich Compliance angeboten. Eine kontinuierliche Auffrischung wird durch den Compliance-Officer gewährleistet.

Die Annahme und Gewährung von Geldgeschenken sowie sonstigen materiellen und nicht-materiellen Geschenken oder Vorteilen ist grundsätzlich untersagt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen gelegentliche Aufmerksamkeiten und Einladungen der Kundinnen und Kunden und Geschäftspartner nur annehmen, solange diese mit ihrer Geschäftstätigkeit in Verbindung stehen und ein angemessenes, geringfügiges Ausmaß nicht überschreiten, welches sich an der gängigen Geschäftspraxis orientiert und deren Annahme unbedenklich ist. Ebenfalls dürfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Anstellung und daraus resultierende Informationen oder Know-how nicht zur Forderung oder Annahme von Geldbeträgen oder sonstigen Vorteilen von Konkurrenzunternehmen einsetzen.

## 9.1. Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Die Geldwäsche-Risikoanalyse der Wüstenrot Gruppe ergab auf Unternehmensebene insgesamt ein geringes Risiko, für Zwecke der Geldwäscherei und/oder Terrorismusfinanzierung missbraucht zu werden. Dennoch hat die Wüstenrot Gruppe umfangreiche Maßnahmen zur Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung eingerichtet, um sämtliche gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

Als Grundregel für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der **Wüstenrot poistovňa, a.s.** gilt das Prinzip „Kenne deinen Kunden“, da nur aufgrund ausreichender Informationen über den Kunden und über das von ihm realisierte Geschäft die Möglichkeit besteht, eine ungewöhnliche Geschäftsoperation zu erkennen, das Risiko der Legalisierung von Einkommen aus Straftätigkeit und Terrorismusfinanzierung zu minimieren und den Schutz vor Missbrauch der Finanzmittel für illegale und betrügerische Handlungen zu gewährleisten. Trotz des geringen Risikos von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung wurden umfangreiche Maßnahmen zur Risikominimierung gemäß den gesetzlichen Vorschriften getroffen.

Salzburg, am 22. Jänner 2021

Der Vorstand

Vorstandsdirektor Prof. Dr. Andreas Grünbichler

Mag. Gerald Hasler

**WÜSTENROT GRUPPE**

Bausparkasse Wüstenrot AG | Alpenstraße 70, 5020 Salzburg  
Wüstenrot Versicherungs-AG | Alpenstraße 61, 5020 Salzburg

**wüstenrot**