

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)
Geschäftsjahr 2017



Inhaltsverzeichnis

1. Zur Itzehoer Versicherungsgruppe und zu diesem Bericht	3
1.1 Ziel-Image der Gruppe	3
1.2 Über diesen Bericht	4
2. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Itzehoer Versicherungsgruppe.....	4
2.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit	4
2.2 Nachhaltigkeit – Leitbild und Strategie	5
2.3 Wertschöpfungskette und wichtige Stakeholder	5
2.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte	7
2.5 Organisation und Umsetzung	8
3. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte	8
3.1 Nachhaltige Unternehmensführung.....	8
3.2 Kunden	11
3.3 Vermittler	12
3.4 Mitarbeiter	14
3.5 Umwelt.....	15
3.6 Gesellschaftliche Verantwortung	15
4. Ziele und Erfüllungsgrade.....	16
5. DNK Kriterien.....	17
6. Bericht des Aufsichtsrates.....	20

1. Zur Itzehoer Versicherungsgruppe und zu diesem Bericht

1.1 Ziel-Image der Gruppe

Kern der Itzehoer Versicherungsgruppe ist das Mutterunternehmen, der Itzehoer Versicherung/ Brandgilde von 1691 Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der im Jahr 1906 gegründet wurde.

Als Verein auf Gegenseitigkeit leben wir den ursprünglichen Versicherungsgedanken. Dies gilt konzernweit über die Muttergesellschaft hinaus ausdrücklich für die in der Rechtsform der Aktiengesellschaft betriebene Itzehoer Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft.

Unsere Rechtsform als Versicherungsverein verbindet uns auf besondere Weise mit unseren Mitgliedern und Kunden. Wir stehen Ihnen nicht nur mit finanziellen Diensten, sondern auch mit Rat, Tat und Herz zur Seite.

Die Nähe zum Kunden und ein menschlicher Umgang miteinander sind feste Bestandteile unseres Selbstverständnisses. Zusammen bilden wir eine starke Gemeinschaft. In diesem Sinn sind wir mehr als ein Versicherer. Wir sind Partner für mehr Sicherheit.

Unser Handeln ist auf Langfristigkeit und Stetigkeit ausgerichtet. Es unterliegt folgenden Kernaussagen:

- Wahrung der Eigenständigkeit der Itzehoer als unabhängige Versicherungsgruppe,
- Beibehaltung der Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit,
- Geschäftsgebietbegrenzung auf Deutschland und auf die Segmente Privatkunden, Land und Forstwirtschaft sowie Kleingewerbe und
- Anstreben einer an den Wünschen des Kunden ausgerichteten Mehrwegevertriebsstrategie

Die Unternehmensstrategie setzt unseren Anspruch, Partner für mehr Sicherheit zu sein, insbesondere durch das Angebot von Versicherungs- und Vorsorgeprodukten um.

Wachstum, Ertrag und Risiko in einem ausgewogenen Verhältnis zu halten, ist Voraussetzung für die Erreichung unserer Imageziele. Die Ertragssituation soll die für die Zukunft erforderlichen Investitionen gewährleisten.

Im Einklang mit unserem Ziel-Image sind wir ein anspruchsvoller, sinnerfüllender und sicherer Arbeitgeber. Unseren Mitarbeitern wollen wir in Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen dauerhaft einen Arbeitsplatz bieten.

Die Itzehoer Versicherungsgruppe hat das Jahr 2017 erfolgreich abgeschlossen. Sie betreibt im Wesentlichen die folgenden Versicherungszweige und -arten im selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft:

Unfallversicherung, Haftpflichtversicherung, Kraftfahrtversicherung, Rechtsschutzversicherung, Feuer- und Sachversicherung und Lebensversicherung

Die Organe des Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691 VVaG sind:

Hauptversammlung

Die Hauptversammlung besteht aus 40-48 Mitgliedervertreterinnen und -vertretern, die Mitglieder der Gesellschaft, also Versicherungsnehmerinnen und -nehmer, sind. Sie vertreten in der Hauptversammlung die Interessen der Kunden.

Aufsichtsrat

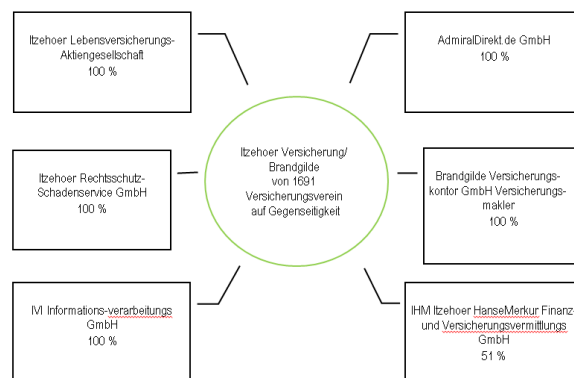
Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand. Daneben ist er insbesondere für die Bestellung der Vorstandsmitglieder sowie für die Prüfung und Billigung des Jahresabschlusses auf Einzel- und Konzernebene zuständig. Der Aufsichtsrat besteht aus sechs Personen. Sie werden jeweils für fünf Jahre gewählt. Eine Wiederwahl ist zulässig.

Vorstand

Der Vorstand leitet die Gesellschaft in eigener Verantwortung und legt Ziele und Strategien fest. Der Vorstand besteht aus drei Personen. Die Mitglieder werden vom Aufsichtsrat bestellt und abberufen.

Ein Beirat – bestehend aus derzeit 7 Personen – hat die Aufgabe, den Vorstand und den Aufsichtsratsvorsitzenden auf Wunsch in wichtigen geschäftspolitischen Fragen zu beraten.

In der folgenden Abbildung ist die Konzernstruktur der Itzehoer Versicherungsgruppe abgebildet.



Sitz aller Unternehmen ist Itzehoe. Mit den verbundenen Unternehmen besteht zum Teil eine Personalunion im Aufsichtsrat und Vorstand. Die Abschlüsse der genannten Gesellschaften sind zum Konzernabschluss zusammengefasst. Des Weiteren wurden die MIC Beteiligungsgesellschaft GmbH und die DPK Deutsche Pensionskasse AG als assoziierte Unternehmen in den Konzernabschluss einbezogen. Das Geschäftsjahr ist bei allen Gesellschaften das Kalenderjahr.

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

Die folgende Übersicht zeigt die erfolgreiche und nachhaltige Entwicklung des Konzerns in den letzten 6 Jahren.

Jahr	Anzahl Verträge in Tausend	Gebuchte Beiträge T€	Eigenkapital T€	Kapitalanlagen T€	Bilanzsumme T€
2012	1.956	321.307	139.372	978.563	1.035.275
2013	2.099	356.797	147.441	1.051.601	1.114.099
2014	2.186	381.311	167.953	1.130.559	1.201.957
2015	2.309	410.933	176.365	1.224.293	1.280.616
2016	2.419	437.762	186.636	1.284.661	1.358.507
2017	2.515	460.482	201.914	1.372.628	1.442.285

1.2 Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2017 ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der Itzehoer Versicherungsgruppe. Er bezieht sich auf die beiden Versicherungsgesellschaften des Konzerns.

Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologischen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen. Mit dem Bericht möchten wir einen grundlegenden Überblick geben, wie wir das Thema Nachhaltigkeit sehen und angehen – der Detaillierungsgrad des Berichts ist dem entsprechend; wir verzichten auf die umfassende Darstellung jeder kleinen Maßnahme unter der Überschrift Nachhaltigkeit.

Der Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an die unterschiedlichen Stakeholdergruppen: der Gruppe, wie z.B. unsere Mitglieder, unsere Mitarbeiter, mit uns anderweitig geschäftlich verbundene Unternehmen, Vermittler und allgemeine Öffentlichkeit.

Der Bericht beinhaltet die geforderten nichtfinanziellen Informationen nach dem Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen

Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernberichten. Dieses Gesetz resultiert aus der Umsetzung entsprechender europäischer Richtlinien (RL 2014/95/EU und RL 2013/34/EU) und wird deshalb auch CSR-Richtlinie Umsetzungsgesetz genannt. CSR steht dabei für Corporate Social Responsibility, was in gewisser Weise den Grundtenor auch der Berichterstattung widerspiegelt.

Der Bericht orientiert sich an dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex (Stand 17.05.2017; www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de). Wir haben die dort aufgeführten Angaben und Leistungsmerkmale bezogen auf die Besonderheiten der Versicherungswirtschaft bzw. der Itzehoer Versicherungsgruppe angepasst und z.T. erweitert.

Der Nachhaltigkeitsbericht der Itzehoer Versicherungsgruppe erscheint jährlich; es gibt ihn ausschließlich als Online-Version, abrufbar unter www.itzehoer.de im Unternehmens-Bereich „Daten und Fakten“.

2. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Itzehoer Versicherungsgruppe

2.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit

Um das Thema der Nachhaltigkeit für den Itzehoer Konzern konkret und steuerbar zu machen, nutzen wir die gedankliche Trennung in ein Nachhaltigkeitskonzept auf der einen und in verschiedene Nachhaltigkeitsaspekte auf der anderen Seite.

Im Falle des Nachhaltigkeitskonzeptes geht es darum, wie das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen gelebt und in die unternehmerischen Prozesse eingebunden wird. Dazu sind entsprechende Zielvorstellungen notwendig, dazu müssen Verantwortlichkeiten definiert werden usw. Es ist weiterhin festzulegen, inwieweit Zielvorstellungen der Gruppe auf vor- oder nachgelagerte Mitglieder der Wertschöpfungskette ausgedehnt werden sollen und können.

Unter den Nachhaltigkeitsaspekten verstehen wir die für die Itzehoer abgeleiteten Handlungsfelder, die wir im Sinne der Nachhaltigkeit steuern und über die wir im Rahmen dieses Berichts berichten.



2.2 Nachhaltigkeit – Leitbild und Strategie

Aus der Vielzahl von Begriffsbestimmungen zum Nachhaltigkeitsbegriff kann man als Essenz folgende allgemeingültige Grundüberlegung ableiten:

Nachhaltig ist die Entwicklung einer Gesellschaft oder eines Unternehmens in seinem gesellschaftlichen Umfeld, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können. Dabei werden langfristige Ziele in den Feldern Ökonomie, Ökologie und Soziales gleichzeitig verfolgt und aufeinander abgestimmt.

Die Itzehoer Versicherungsgruppe fühlt sich einem solchen Leitbild ebenfalls verpflichtet. Die Schwierigkeit im täglichen Handeln besteht allerdings darin, ein derartiges Leitbild in ein einheitliches Zielsystem des Unternehmens zu integrieren und Mechanismen zu entwickeln wie Zielkonflikte aufgelöst werden können. Wir glauben allerdings, dass – zumindest langfristig – Nachhaltigkeitsziele in den genannten drei großen Handlungsfeldern keine grundsätzlichen Gegensätze bilden.

Als mittelständischer Versicherer mit einem begrenzten Einfluss auf Gesellschaft und Umwelt wollen wir dem Nachhaltigkeitsgedanken naturgemäß zunächst in unserem engeren Umfeld Rechnung tragen. Das sind unsere Kunden, Mitarbeiter und Vermittler und das ist vor allem das direkte Umfeld der Gesellschaft, noch mehr das der mit uns verbundenen Vertrauensleute.

Als erste Konkretisierung des o.a. Leitbildes werden die folgenden strategische Nachhaltigkeitsziele abgeleitet:

- Die Gesellschaft strebt eine langfristig ausgeglichene Balance zwischen Wachstums-, Risiko- und Ertragszielen an. Dies ist Grundlage für die finanzielle Entwicklung des Unternehmens und maßgeblicher Stakeholder und in gewisser Weise auch Voraussetzung für ein Engagement zugunsten gesellschaftlicher oder umweltbezogener Belange. Die Koordination der Unternehmensziele erfolgt durch eine entsprechend ausgerichtete Unternehmensführung, die diesbezügliche Risiken und Chancen gleichermaßen in ihre strategischen Entscheidungen einbezieht.
- Durch bedarfsgerechte Produkte und eine regelmäßige, bedarfsgerechte Beratung streben wir eine langfristige, durch gegenseitiges Vertrauen gekennzeichnete, Kundenbindung an. Nicht der einmalige Verkaufserfolg, sondern

die dauerhafte und umfassende Kundenverbindung steht bei unserem Handeln im Vordergrund.

- Wir legen Wert auf eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern und Vermittlern. Das gilt in finanzieller Hinsicht, aber auch im täglichen Umgang miteinander.
- Wir unterstützen unsere Mitarbeiter in ihrer Entwicklung und in ihren Wünschen, sei es im Hinblick auf die berufliche Entwicklung, sei es in gesundheitlicher Hinsicht oder in der Frage der Work-Life-Balance, soweit dies vor dem Hintergrund der gegenüber unseren Kunden und Vermittlern bestehenden Verpflichtungen möglich ist.
- Wir wollen ressourcenschonend unter Einbezug von Umweltbelangen arbeiten und beziehen bei unternehmerischen Entscheidungen diesen Aspekt grundsätzlich in die Überlegungen ein. Wenn wir durch unsere Produkte oder Leistungen diesbezügliche gesellschaftliche Entwicklungen unterstützen können, dann wollen wir das tun. Wir sehen hier in den nächsten Jahren auch weiterhin Spielräume für Verbesserungen. Vielfach sind allerdings z.B. größere ressourcensparende Erfolge an umfassendere Investitionsmaßnahmen gebunden, die sich nur in größeren Abständen realisieren lassen (z.B. Neu- und Umbaumaßnahmen).
- Wir wollen ein Unternehmen mitten in der Gesellschaft sein und engagieren uns für gesellschaftliche Belange – sei es direktionseitig, sei es durch unsere Vermittler – in dem Maße, wie wir es gegenüber unseren Beitragszahlern, die dieses Engagement letztlich bezahlen, verantworten können.
- Der Compliance-Gedanke ist bei uns auch institutionell fest verankert und wird durch die interne Revision geprüft; Verstöße gegen Menschenrechte oder Fälle von Korruption dulden wir nicht; sie spielen erfahrungsgemäß in unserem Geschäftsbetrieb aber auch keine Rolle.

Die Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen in den unterschiedlichen Handlungsfeldern definieren und verfolgen wir als grundsätzliche Aufgabe in allen Verantwortungsbereichen. Infolgedessen sind diesbezüglich aus unserer Sicht auch keine besonderen Vergütungsvereinbarungen und Belohnungssysteme notwendig.

2.3 Wertschöpfungskette und wichtige Stakeholder

Der Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich im Wesentlichen auf die Itzehoer-Gruppe. Betrachtet man eine vereinfachte Wertschöpfungskette, dann wären als wichtige Glieder dieser Kette nachgelagert zunächst unsere Kunden, die im Regelfall auch Mitglieder im Verein sind, zu nennen, die für die empfangene Leistung ihren Beitrag bezahlen. Dabei besteht die Leistung in der Bereitstellung des Versicherungsschutzes, in der entsprechenden Entschädigungsleistung im Schadenfall, in der Ablauleistung bei Lebensversicherungsverträgen, in der Anlage von Kundengeldern zur Sicherstellung unserer Leistung und nicht zuletzt in der bedarfsgerechten Beratung insbesondere durch unsere Vermittler.

In den Vorproduktionsstufen sind als wichtigste Gruppen die Emittenten von Kapitalanlageprodukten zu nennen, unsere Vermittler, die Staatliche Behörden und Organe, Versorger (Strom, Wasser usw.).

In diesem Zusammenhang sind unsere Rückversicherungsbeziehungen entscheidend. Letztlich geben wir jedes Jahr einen Teil unseres Versicherungsgeschäftes an die mit uns verbundenen Rückversicherungsunternehmen, die uns für einen anteiligen Beitrag Schadenaufwendungen und Verwaltungskosten abnehmen.

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

Die Wertschöpfung in der Gesellschaft selbst ist über die erwirtschafteten Gehälter, Provisionen, Courtagen und den Gewinn abgebildet, die das Vermögen der Gesellschaft erhöhen. Über die Wertschöpfungsbetrachtung ergeben sich automatisch die wichtigsten Anspruchssteller (Stakeholder) der Itzehoer:

- Kunden/Mitglieder,
- Lieferanten (Infrastruktur, Betriebsmittel usw.),
- Rückversicherer,
- Mitarbeiter,
- Vermittler,
- Emittenten und
- staatliche, gesellschaftliche Institutionen

Aufwand	Ertrag
<ul style="list-style-type: none">• (Kunden) Leistungen• (Lieferanten) Versorgung• (Mitarbeiter) Gehälter• (Vermittler) Provisionen, Courtage• (Gesellschaft/Umwelt) Steuern	<ul style="list-style-type: none">• Beiträge (Kunden)• Kapitalerträge (Emittenten)

Die Wertschöpfungskette eines Versicherungsunternehmens als Dienstleister ist naturgemäß deutlich geringer als etwa die eines industriellen Herstellers, der im Rahmen seiner Produktion i.d.R. eine Vielzahl von – auch wechselnden – Lieferanten hat und damit auch höhere Risiken eingeht, dass einzelne Mitglieder dieser vorgelagerten Bereiche nicht die Nachhaltigkeitsziele so verfolgen, wie es der Hersteller selbst tut.

Von daher sind die Einflussmöglichkeiten eines Versicherers wie der Itzehoer vergleichsweise eher gering und überschaubar einzuschätzen, wenngleich wir immer dort, wo es möglich ist, Einfluss im Sinne der Nachhaltigkeit nehmen.

In diesem Zusammenhang kommen wir an dieser Stelle zu zwei wichtigen Elementen im Rahmen unserer Wertschöpfungskette:

• **Kapitalanlage:**

Der Gesetzgeber und die zuständige Aufsichtsbehörde verpflichtet alle Versicherer in Deutschland, im Interesse der Kunden ihre gesamten Vermögenswerte nach dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht anzulegen und die Ziele der Qualität, Sicherheit, Rentabilität und Liquidität bei der Kapitalanlage zu beachten (§ 124 Versicherungsaufsichtsgesetz). Damit ist der Nachhaltigkeitsgedanke schon aufgrund gesetzlicher Forderungen ein essenzieller Bestandteil der Kapitalanlage eines Versicherungsunternehmens.

Der Gedanke der dauerhaften Werthaltigkeit der Kapitalanlagen – auch für Verträge, die erst 100 Jahre nach Vertragsschluss enden –, die letztlich zur Sicherung der Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden dienen, wird auch im neuen Aufsichtsregime nach Solvency II besonders betont. Die entsprechenden Bedeckungsquoten (vgl. unseren SFCR-Bericht) zeigen, dass wir auch diesbezüglich – insbesondere mit Blick auf die gesamte Versicherungsgruppe – gute Ergebnisse vorweisen können.

In regelmäßigen Kapitalanlagegesprächen achten wir darauf, dass Kapitalanlagen zu unserer Nachhaltigkeitsstrategie passen.

Zusätzlich zu den Aspekten Sicherheit und Rendite berücksichtigen wir bei der Anlage unserer Gelder klare ethische Kriterien.

Zusammenfassend legen wir unser Kapitalanlagen nach dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht auf eine Art und Weise an, dass die Sicherheit, die Qualität, die Liquidität und die Rentabilität des gesamten Portfolios gewährleistet sind. Die sparten- und unternehmensspezifischen Besonderheiten hinsichtlich der Kalkulierbarkeit von Leistungszeitpunkt und Leistungshöhe bedingen unterschiedliche Anforderungen an die Definition der Anlageziele und somit an die Struktur der Kapitalanlagebestände, z.B. im Hinblick auf die Fungibilität, Laufzeit, Währung und Marktpreisrisiken von Assets. Spartenunabhängig sehen wir uns bei Kapitalanlageentscheidungen verpflichtet, im Interesse unserer Kunden die Anlagegrundsätze der Sicherheit, Liquidität, Rentabilität und Qualität bei ausreichender Diversifikation zu beachten, um so gegenüber unseren Kunden eine jederzeitige Leistungsfähigkeit zu gewährleisten. Dabei werden auch Nachhaltigkeitsaspekte in unsere Investitionsentscheidungen miteinbezogen.

Mit nachhaltigen Investments werden Investments bezeichnet, die neben den gängigen Risiko-/Renditeaspekten auch Kriterien wie ökonomische, ökologische und soziale Aspekte berücksichtigen. In der Literatur (GDV) werden als Ziele die Sicherung eines gewünschten Lebensniveaus (ökonomische Nachhaltigkeit), der Erhalt und der dauerhafte Schutz der Natur und der ökologischen Systeme (ökologische Nachhaltigkeit) und die Sicherung der Grundbedürfnisse, die Armutsbekämpfung und eine gerechte Verteilung der Ressourcen (soziale Nachhaltigkeit) definiert.

Die Itzehoer hat als Erstversicherungsunternehmen zur Absicherung von langfristigen Risiken seit jeher ein großes Interesse an ökonomisch nachhaltigen Kapitalanlagen. Unsere Kapitalanlageportfolios bestehen zu einem sehr großen Anteil aus risikoarmen und breit diversifizierten Renteninvestments, die sicheren, beständigen und lang laufenden Kapitalfluss gewährleisten. Der Anteil risikoreicher Investments ist gering. Seit einigen Jahren berücksichtigen wir bei unseren Investmententscheidungen auch soziale und ökologische Aspekte. Im Bereich der Kfz-Versicherung ist die Itzehoer Kooperations-Partner der „grün versichert GmbH“. Die Kundenbeiträge werden hier in voller Höhe in ausgewählte Green Bonds investiert. Umweltschonende Produktionsmethoden, ökologische Produktgestaltung sowie Klimaschutzmaßnahmen stehen bei unseren Anlageentscheidungen im Vordergrund.

Als ein sozial verantwortungsbewusster Investor hat die Itzehoer Kriterien definiert, die Investitionen in bestimmte Unternehmen und Staaten ausschließen:

Unternehmens-Ausschlusskriterien:

- Herstellung von oder Handel mit geächteten Waffen,
- Verstoß gegen Menschenrechte über Arbeitsverhältnisse hinaus, z.B. Inkaufnahmen von Gefährdung der Kunden, Menschenhandel, Gewaltanwendung, Verletzung der Selbstbestimmungsrechte und

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

- bei der Behandlung von Arbeitnehmern Verstoß gegen Prinzipien, die die ILO (Internationale Arbeitsorganisation) als grundlegend ansieht: Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit, Zwangsarbeit, Kinderarbeit, Diskriminierung sowie systematische Umgehung von Mindestarbeitsstandards

Staaten-Ausschlusskriterien::

Autoritäre Regime,

- juristische Diskriminierung gesellschaftlicher Gruppen, z.B. Frauen, Behinderte, Minderheiten,
- weite Verbreitung von Kinderarbeit,
- Verstoß gegen Menschenrechte, z.B. politische
- Willkür, Folter, Bewegungs- und Religionsfreiheit,
- Massive Einschränkung der Presse- und Medienfreiheit und
- Praktizierung der Todesstrafe

Mit unserem Investitionsverhalten übernehmen wir die unternehmerische Verantwortung in der Gesellschaft und beziehen die Interessen anderer Gruppen in unserer Anlageentscheidung ein.

2.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte

Aus verschiedenen unternehmensinternen und -externen Untersuchungen, Studien und Analysen und aus vielen Gesprächen und Diskussionen mit unseren Stakeholdern ergeben sich für unser Nachhaltigkeitsmanagement sechs wesentliche Handlungsfelder.

• **Rückversicherung**

Ausreichender Rückversicherungsschutz ermöglicht uns erst, Versicherungsschutz in der Art und Weise anzubieten, wie wir es tun. Weil den Rückversicherungsunternehmen eine so große Bedeutung zukommt, arbeiten wir seit Jahrzehnten mit wenigen, im Wesentlichen über die Zeit gleichen Unternehmen zusammen.

Zur Berücksichtigung des Adressausfallrisikos bei Rückversicherungsgeschäften ist die Gesellschaft bei der Auswahl der Rückversicherer auf gute Bonität bedacht.

Die auf Risikoglättung ausgerichtete Rückversicherungspolitik hat stark zu geringeren Schwankungsbreiten der Ergebnisse beigetragen.



Innerhalb der einzelnen Handlungsfelder sind wiederum Unter-Aspekte im Hinblick auf ihre Wesentlichkeit für die Geschäftstätigkeit der Itzehoer Versicherungsgruppe zu gewichten und darüber zu berichten. Entsprechend beinhalten die Berichte zu den Handlungsfeldern (3.1 - 3.5) nur die aus unserer Sicht wichtigsten Punkte, die wir jeweils umgesetzt haben oder annehmen wollen.

2.5 Organisation und Umsetzung

Zuständig für das Nachhaltigkeitsmanagement in der Itzehoer-Gruppe ist der Vorstand.

Unabhängig davon verbleiben konkrete Aufgabenfelder in der bestehenden fachlichen Verantwortung, z.B. der Bereich zur Förderung von Kultur und Gemeinwohl bei der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit oder der Bereich Sport und Gesundheit in der Personalabteilung.

Dazu sind die Abteilungsleiter der Itzehoer Gruppe im Rahmen einer gemeinsamen Sitzung am 29.11.2017 über das Thema

eingehend informiert worden. Die Abteilungsleiter sind dabei gebeten worden, gegenüber den Mitarbeitern die Grundgedanken unserer Nachhaltigkeitsstrategie zu vermitteln. Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, Ideen zur Verbesserung zu äußern.

Letztlich dient auch der vorliegende Bericht dazu, sowohl eine Darstellung des bisher Geleisteten zu geben, als auch alle Stakeholder aufzufordern, mit uns über das Thema der Nachhaltigkeit zu kommunizieren.

3. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte

3.1 Nachhaltige Unternehmensführung

Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Den Wert einer Nachhaltigkeits-Orientierung im eigenen direkt zu beeinflussenden Umfeld haben wir in den Jahrhunderten unserer Tätigkeit kennengelernt. Nur zufriedene Mitarbeiter und Vermittler führen dazu, dass wir für unseren Kunden dauerhaft gute Leistungen bereitstellen können. Das Miteinander zwischen Außen- und Innendienst und das Prinzip der Gegenseitigkeit in unserer Versicherungsgemeinschaft sind Grundpfeiler unseres nachhaltigen Wirtschaftens. Gesellschaftliche Verantwortung nehmen wir wahr, direkt, vielfach aber auch durch unsere Außendienstregionen und Vermittler vor Ort. Umweltbelange fließen zunehmend in unsere Entscheidungen ein; hier sind wir für weitere Ideen offen. Nachhaltige Unternehmensführung bedeutet dabei, die nachhaltige Entwicklung der Itzehoer in ihrem Umfeld zu gewährleisten und gleichzeitig – soweit möglich – einen Beitrag zu leisten, damit auch das gesellschaftliche Umfeld selbst in seiner nachhaltigen Entwicklung unterstützt wird. Die Abstimmung der strategischen Positionen und Aktivitäten in den wesentlichen Handlungsfeldern ist dabei Kernaufgabe der nachhaltigen Unternehmensführung. Dazu sind gemeinsam vereinbarte oder vom Gesetzgeber vorgegebene Regeln notwendig; die bereichsübergreifende Compliance-Funktion sorgt für die Einhaltung der Regeln mit Wirkung nach innen und nach außen, d.h. vor allem mit Wirkung auf unsere Stakeholder.

Staatliche Beaufsichtigung - Neue Regulierung durch Solvency II

In der europäischen Union gilt seit dem 01.01.2016 das neue System zur Versicherungsaufsicht „Solvency II“. In Deutschland wurde dies durch die Reform des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) umgesetzt. Neben mehr Einheitlichkeit in der europäischen Versicherungsaufsicht, um mehr Marktgleichheit für Versicherungsunternehmen in der EU herzustellen, erzeugt Solvency II einen erhöhten Druck auf die Versicherungsunternehmen, sich nachhaltiger als bisher den Verbraucherinteressen zu widmen. Solvency II besteht aus drei Säulen, die im Zusammenspiel dieses Ziel verfolgen und dabei folgende Themenfelder abdecken:

Säule 1: finanzielle Sicherheit

Solvency II definiert Kapitalanforderungen, die dem Verlust entsprechen, den ein Versicherungsunternehmen mit 0,5-prozentiger Wahrscheinlichkeit im kommenden Geschäftsjahr erleiden wird. Dies entspricht etwa einem Ereignis, das nur alle 200 Jahre eintritt. Das Unternehmen muss mindestens in Höhe dieses fiktiven Schadens nach ökonomischen Grundsätzen ermittelte Eigenmittel vorweisen. Die Itzehoer Versicherungsgruppe erfüllt diese Anforderungen um mehr als das Dreifache. Insbesondere die in Deutschland bislang noch nicht übliche

Bewertung der Vermögensgegenstände und Verpflichtungen zu Marktwerten hat unserem Unternehmen zu wertvollen Erkenntnissen verholfen, wie hoch die Sicherheitspolster wirklich sind.

Säule 2: organisatorische Sicherheit

In der Säule 2 sind Grundsätze einer guten Unternehmensführung definiert, die in Deutschland durch die „Mindestanforderungen an die Geschäftsorganisation von Versicherungsunternehmen“ konkretisiert wurden. Die Umsetzung der Anforderungen gewährleistet eine sichere, nachhaltige, qualitativ hochwertige, nachvollziehbare und gerechte Erfüllung aller eingegangenen Verpflichtungen. Dies gilt auch für Prozesse, die an dritte Dienstleister ausgegliedert werden. Ein Notfallmanagement gewährleistet diese Grundsätze auch in und nach einem katastrophalen Zwischenfall. Außerdem sorgt der Prozess der „eigenen Risiko- und Solvenzanalyse“ (ORSA) dafür, dass die Berechnungen zur finanziellen Sicherheit nach Säule 1, die einer europaweit einheitlichen Standardformel folgen, überprüft werden: Durch eigene Untersuchungen, die die unternehmensindividuellen Abweichungen vom europäischen Standard analysieren, wird ein an den wirklichen Verhältnissen berechneter Solvabilitätsbedarf berechnet und den Eigenmitteln gegenübergestellt. Dabei stellte sich heraus, dass die Itzehoer Versicherungsgruppe Risiken unter dem europäischen Mittel eingegangen ist, so dass sich die Bedeckung der Kapitalanforderungen durch Eigenmittel auf etwa das Vierfache erhöht. Planungsrechnungen über die kommenden vier Jahre bestätigen die Konstanz und damit die Nachhaltigkeit unseres Risiko- und Kapitalmanagements.

Säule 3: Transparenz

Für uns als Versicherungsverein, der seinen Mitgliedern statt renditeorientierter Aktionäre verpflichtet ist, ist Transparenz seit jeher gelebte Praxis. Solvency II hat die Anforderungen an die Veröffentlichung standardisiert, was wir sehr begrüßen. Undessen ist es nicht einfach, gleichzeitig das komplexe Geschäftsmodell eines Versicherungsunternehmens einem durchschnittlichen Versicherungsnehmer oder Versicherungsnehmerin in übersichtlicher Form zu erläutern und trotzdem inhaltlich in die Tiefe zu gehen. Der hohe geforderte Detaillierungsgrad ist aus unserer Sicht nur für wenige Experten geeignet; alle übrigen Leser werden sich nur mit wenigen Auszügen zufrieden geben, sofern sie die für sie wichtigen Passagen finden. Die größte Detailtiefe an Informationen bietet unser SFCR-Bericht, der auf unserer Internetseite www.itzehoer.de unter „Die Itzehoer\Daten und Fakten\Berichte zur Solvabilität und Finanzlage“ zur Verfügung gestellt ist.

Risikomanagement

Das Geschäftsmodell eines jeden Versicherers besteht in der Übernahme und dem Managen von Risiken. Dazu gehören das Erkennen von Risiken, deren Bewertung, die Entwicklung von Maßnahmen zur Vermeidung oder Verminderung von Risiken sowie die Risikokontrolle. Dies gilt von der Ebene des einzelnen Risikos unserer Mitglieder bis zur Ebene der gesamten Itzehoer Versicherungsgruppe. Ein bei der Itzehoer Versicherungsgruppe implementierter Risikomanagementprozess stellt sicher, dass die Aufgabe des Risikomanagements auf allen Unternehmens-ebenen gewährleistet ist.

Damit bekommt auch das Risikomanagement im Zusammenhang mit unseren Nachhaltigkeitszielen eine größere Bedeutung. Dabei geht es zum einen darum, zu erkennen, inwieweit durch das eigene Geschäftshandeln der Itzehoer Risiken für die genannten relevanten Geschäftsfelder entstehen (z.B. welche Risiken für die Finanzstabilität, für unsere Arbeitsplätze und für unsere Umwelt).

Gleichzeitig gehört zum Risikomanagement die Analyse der Risiken, die eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft gefährden könnten (z.B. das Risiko, dass durch die demografische Entwicklung nicht mehr genügend qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung stehen, oder das Risiko, dass Digitalisierung, E-Mobilität, die Urbanisierung oder die Alterung der Bevölkerung die Versicherbarkeit einiger Risiken faktisch unmöglich machen).

Belange hinsichtlich Umwelt, Mitarbeitern, Sozialem, Menschenrechten und Korruption

Das Geschäftsmodell der Itzehoer dreht sich nahezu vollständig um Administrationstätigkeiten und findet vollständig innerhalb Deutschland unter Beachtung der hier gültigen gesetzlichen Vorgaben statt. Die wesentlichen substantiellen umweltrelevanten Ressourcen, auf die das Unternehmen über die Mitarbeiter hinaus für den Betrieb zugreift, sind

- Bürogebäude/-räume,
- IT-Serverstruktur und
- Kfz-Fuhrpark

Da sich die Nutzung dieser Ressourcen im Bereich des verwaltungsüblichen Maßes bewegt, sieht die Itzehoer aus ihrer Geschäftstätigkeit heraus keine nennenswerten Potentiale für „sehr wahrscheinlich schwerwiegende Auswirkungen“. Dies gilt in Bezug auf Umwelt wie auch Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, Menschenrechte und Korruption.

Gleichwohl stellen sich die Itzehoer Versicherungen der Herausforderung, sich in den diversen Nachhaltigkeitsdisziplinen zukünftig zu verbessern und diesbezüglich ihre Mitarbeiter zu sensibilisieren.

So erfassen wir die Verbräuche für Gebäudeenergie (Strom, Gas, Wasser) ebenso wie die Kilometerleistungen und den Kraftstoffverbrauch unseres Fuhrparks. Der Papierverbrauch wird bisher wert-, aber nicht mengenmäßig erfasst.

In unserem Gebäude am Standort Köln erzeugen wir mit einem Blockheizkraftwerk Eigenstrom und benutzen Grauwasser für die Toilettenspülung. Die Außenanlagen am Standort wurden umweltfreundlich mit Feuchtgebieten für Amphibien und kontinuierlicher Regenwasserzuführung angelegt.

Standortübergreifend setzen wir verstärkt LED-Beleuchtung ein – in Köln bereits komplett, in Itzehoe teilweise. Ansonsten geschieht die Bürobeleuchtung mit energiesparenden Leuchtstoffröhren.

Unser Konferenzzentrum Itzehoe verfügt über moderne Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung aus Abluft.

In Itzehoe wie in Köln werden unsere Kältemaschinen bei niedrigen Außentemperaturen im Freikühlbetrieb gefahren (=Kälteerzeugung ohne Kompressor).

Interne Revision, Compliance, Hinweisgebersystem

Der Bereich der Internen Revision hatte in der Unternehmenspraxis schon immer eine hohe Bedeutung. Durch die neuen Aufsichtsregeln wird die Bedeutung noch verstärkt, nicht zuletzt durch die Aufgabe der Überwachung des kompletten internen Kontrollsystems. Ergänzt wird das interne Kontrollsystem durch die Compliance-Funktion.

Die Bedeutung des gesetz- und regelgerechten Handelns in der Gesamtheit der Organisation kommt etwa im – hier exemplarisch aufgeführten – neu eingerichteten Hinweissystem zum Tragen.

Interne Revision

Inhaber der Schlüsselfunktion ist die Abteilungsleitung der Internen Revision. Die Interne Revision erbringt objektive und unabhängige Prüfungs- und Beratungsleistungen, welche darauf ausgerichtet sind, Mehrwerte zu schaffen und die Geschäftsprozesse zu verbessern. Die Prüfungstätigkeit der Internen Revision erstreckt sich auf alle Bereiche. Dabei wird systematisch geprüft, ob u. a. angemessene Kontrollen vorhanden sind und die gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und internen Bestimmungen eingehalten werden. Die Revision unterliegt bei der Prüfungsplanung, der Prüfungsdurchführung, der Wertung der Prüfungsergebnisse und der Berichterstattung keinen Weisungen. Die Leitung und die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Internen Revision werden grundsätzlich nicht mit revisionsfremden Aufgaben betraut. Die Tätigkeitsfelder der Revision erfassen alle Aktivitäten des Unternehmens und gliedern sich wie folgt:

- Prüfungen der Finanz- und Vermögenslage sowie der Zuverlässigkeit des Rechnungswesens und daraus abgeleiteter Informationen,
- Prüfungen der Qualität, Sicherheit, Ordnungsmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit und Funktionalität der Strukturen, Prozesse und Systeme inkl. des IKS,
- Prüfungen der Managementleistungen im Hinblick auf die Strategie und Zielsetzung der Organisation sowie die Umsetzung der geschäftspolitischen Vorgaben,
- Durchführung der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen wie Einhaltung der Maßnahmen zur Geldwäsche- und Terrorismusfinanzierungsprävention und
- Prüfung des internen Kontrollsystems und anderer Bestandteile des Governance-Systems hinsichtlich Angemessenheit und Effektivität in einem Zeitraum von 5 Jahren.

Compliance

Die Compliance-Funktion verantwortet die Schaffung und Aufrechterhaltung von Strukturen und Verfahren, die die Einhaltung von Gesetzen durch die gesamte Unternehmensorganisation gewährleisten. Durch Risikoanalysen, Überwachungen des Rechtsumfeldes, Beratungstätigkeiten und Frühwarnungen wird ein strukturell rechtskonformes Verhalten sichergestellt. Diese Aufgaben werden durch die zentrale Compliance-Funktion in Zusammenarbeit mit den jeweils betroffenen Bereichen und Abteilungen, mit dem Ziel der Schaffung einer wahrnehmbaren Compliance-Kultur, erfüllt.

Die Compliance-Funktion ist zuständig für die Überwachung der Einhaltung von Anforderungen des internen Kontrollsystems und nimmt in diesem Rahmen vor allem folgende Aufgaben wahr:

- Überwachung von Prozessen zur Erkennung und Vermeidung von Rechts- und Reputationsrisiken,
- Überwachung der widerspruchsfreien Ausgestaltung und regelmäßigen Überwachung der nach Solvency II aufzustellenden Richtlinien und
- Sicherstellung der Kommunikation und Vermittlung Compliance relevanter Themen.

Hinweisgebersystem

Bereits durch das 2016 eingeführte vertrauliche Hinweisgebersystem wurde bei der Itzehoer eine Möglichkeit geschaffen, dass Verdachtsmomente gemeldet und aufgeklärt sowie etwaige Verstöße geahndet werden können. Durch das „Erste Finanzmarktnovellierungsgesetz - 1. FiMaNoG“ wird die Einrichtung eines weitergehenden Hinweisgebersystems gefordert. Den Mitarbeitern wird mit dem vertraulichen Hinweisgebersystem eine Möglichkeit geboten, Verdachtsmomente, nicht nur Betrugsfälle betreffend, zu melden, sondern umfassender z. B. Bestechungsdelikte, Kartellrechtsverstöße, Geldwäschegesetzverstöße oder Verstöße gegen unsere allgemeine Verhaltensrichtlinie. Zentrale Meldestellen sind nach Wahl des Hinweisgebers die Abteilungen Personal, Compliance oder Interne Revision.

Geldwäsche/Terrorfinanzierung

Gemäß § 6 Geldwäschegesetz (GwG) müssen wir im Rahmen unserer Verpflichtungen angemessene geschäfts- und kundenbezogene Sicherungssysteme gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung besitzen. Zu diesen „Verpflichteten“ gehört nach dem GwG auch die Itzehoer Lebensversicherungs-AG.

Bei uns übernimmt die Compliance-Funktion die Aufgabe, für die Einrichtung und Aufrechterhaltung und Überwachung dieser Sicherungssysteme zu sorgen.

Offene Kommunikation, Umgehen miteinander

Gesetzliche Grundlagen, eigene unternehmensbezogene Richtlinien, Arbeitsanweisungen usw. sind wichtige Regelungen, die durch unsere Interne Revision und den Compliance-Verantwortlichen überwacht werden.

In diesem Zusammenhang ist ein abteilungs- und bereichsübergreifendes Vertrauensverhältnis zwischen Mitarbeitern, zwischen den Führungsebenen, zwischen Außen- und Innendienst usw. wichtig. Das tägliche vertrauensvolle Miteinander, das sozusagen ein (Sicherheits-)Netz zwischen allen direkt am Unternehmenserfolg beteiligten Stakeholdern bildet, dient ebenfalls dazu, eine ordnungsgemäße Geschäftsabwicklung zu gewährleisten und schafft das notwendige Vertrauen, sich im Zweifel an seinen Vorgesetzten wenden zu können.

Dieses Ziel versuchen wir durch vielfältige Maßnahmen zu erreichen. Wir richten einmal jährlich ein Betriebsfest aus und unterjährig abteilungsinterne Motivationsveranstaltungen. Wir fördern in unregelmäßigen Abständen Treffen zwischen Mitarbeitern des Innen- und Außendienstes; wir bieten sportliche Aktivitäten an, wir betreiben an den Standorten Itzehoe und Köln sehr gut angenommene Mitarbeiterrestaurants. Ganz allgemein pflegen wir sehr die Kommunikation untereinander.

Wir erwarten dabei von allen Mitarbeitern, dass sie sich bei ihrem Engagement für die Itzehoer an die bei uns geltenden geschriebenen und ungeschriebenen Grundsätze der Fairness und des Anstands halten. Die Achtung der Menschenrechte und Beachtung unserer gemeinsamen Wertegemeinschaft haben bei uns höchste Priorität. Wir tolerieren in diesem Zusammenhang insbesondere keinerlei Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, insbesondere aufgrund von Alter, Herkunft, Nationalität, Behinderung, Geschlecht, Rasse, Religion, sexueller Orientierung, politischer Haltung oder gewerkschaftlicher Betätigung. Natürlich tolerieren wir ebenfalls keinerlei Form von Korruption, das heißt Bestechung und Bestechlichkeit im geschäftlichen Verkehr sowie Vorteilsgewährung und Bestechung gegenüber Amtsträgern. Das Eigeninteresse der Mitarbeiter und die Interessen der Itzehoer sind strikt zu trennen. Persönliche Beziehungen oder Interessen dürfen die geschäftliche Tätigkeit nicht beeinflussen, Entscheidungsprozesse werden allein durch sachliche Erwägungen geprägt.

Sicherung der Infrastruktur

In der heutigen Zeit sind Produktionsprozesse ohne funktionierende Infrastruktur nicht mehr denkbar. Dies gilt in besonderem Maße auch für die Produktion von Versicherungsschutz. Die großen Datenmengen und der Anspruch auf höchstmögliche Verfügbarkeit unterstreichen die besondere Bedeutung, die eine funktionierende IT-Infrastruktur für ein Versicherungsunternehmen hat. Aber auch klassische Infrastruktur wie Gebäude oder unsere Mitarbeiter zählen wir zu den unverzichtbaren und nachhaltig zu schützenden Erfolgsfaktoren.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir ein Notfallkonzept erarbeitet, welches aus den Komponenten Prävention und Notfallbewältigung besteht. Für den Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik wird das Notfallkonzept aufgrund der hohen Komplexität und Schnellebigkeit regelmäßig und in kurzen Abständen aktualisiert.

Unter das Stichwort Prävention fallen alle Aktivitäten zur Vermeidung eines Notfalls. Neben der Stärkung des Bewusstseins für die Bedeutung der Ressourcen und ihre potenziellen Schwachstellen bestehen wichtige präventive Maßnahmen vor allem in der Verteilung von Knowhow auf mehrere Köpfe sowie in der redundanten Auslegung von IT-Systemen. Dazu zählen Netzwerkkomponenten, Server und Speichersysteme ebenso wie das gesamte Rechenzentrum mit seinen technischen Einrichtungen. Datensicherungen werden laufend und mindestens einmal täglich durchgeführt. Zugriffsberechtigungen verhindern Störungen und Fehler durch fahrlässige oder vorsätzliche Aktivitäten. Das laufende Monitoring zeigt Stabilitäts- und Performance-Probleme oft bereits in der Anbahnungsphase an und ermöglicht so eine rechtzeitige Minderung des Ausfallrisikos.

Für die Notfallbewältigung werden mögliche Szenarien durchgespielt, so dass eine schnelle Reaktion im Ernstfall sichergestellt ist. Nach auftretenden Störungen werden die Erkenntnisse aus der Störfallbehebung zusammengetragen, nachbetrachtet und Konsequenzen für die Prävention sowie eine beschleunigte Bewältigung ähnlicher Fälle gezogen.

3.2 Kunden

Wir wollen für unsere Kunden bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen bereitstellen und für eine regelmäßige bedarfsgerechte Beratung sorgen. Das gelingt uns mit nachhaltigem Erfolg nur dann, wenn wir Kunden gewinnen und im Anschluss langfristig an uns binden können. Wir freuen uns sehr darüber, dass es uns dann in vielen Fällen tatsächlich gelingt, bei unseren Kunden ein z.T. über Generationen anhaltendes Vertrauensverhältnis aufzubauen.

In unserem stetig wachsenden Vertragsbestand drückt sich der nachhaltige Erfolg dieser Strategie in allen Vertriebswegen aus. Die Güte unserer Produkte und Dienstleistungen messen wir u.a. über die Bestandsentwicklung und das Beschwerdeverhalten.

Entwicklung Kundenzahl

	Kundenbeziehung
2012	611.808
2013	677.250
2014	701.400
2015	745.765
2016	776.759
2017	795.729

Entwicklung der Anzahl der Verträge pro Sparte

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kraftfahrt	1.081.846	1.208.954	1.269.940	1.357.148	1.433.924	1.497.900
Unfall	74.559	73.308	71.917	73.903	74.361	75.234
Haftpflicht	165.213	165.334	166.180	167.533	169.010	170.610
Sach	194.467	192.941	193.375	195.521	198.515	202.370
Rechtsschutz	46.700	47.448	48.733	50.443	51.684	53.544
Leben	69.351	69.329	70.492	71.098	71.078	70.972
Sonstige	324.334	341.762	365.290	393.461	420.219	444.277
Gesamt	1.956.470	2.099.076	2.185.927	2.309.107	2.418.791	2.514.907

Entwicklung unserer Schadenleistungen

	Anzahl Schäden	Schadenzahlungen in TEUR
2012	104.414	186.101
2013	128.867	214.992
2014	113.250	231.917
2015	127.178	239.380
2016	132.848	258.781
2017	137.659	276.186

Beschwerden

Beschwerden können ein Indiz für gegebenenfalls falsche oder schlechte Prozesse und Abläufe sein. Diese frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern, ist uns sehr wichtig.

Zudem wollen wir dem Beschwerdeführer zeitnah eine sachgerechte und kompetente Antwort geben und – soweit erforderlich – den Grund des Anstoßes beseitigen.

Deswegen haben wir einen separaten Prozess für Beschwerden aufgebaut und zu diesem Zweck eine eigene Richtlinie erlassen.

Folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Beschwerden gegenüber den Unternehmen der Itzehoer Versicherungsgruppe und den Umfang ihrer inhaltlichen Berechtigung:

Beschwerden (01.01.2017 bis 31.12.2017)

	Unbegr.	Begr.	Ges.
BaFin	12	6	18
Ombudsm.	45	9	54
Sonstige	109	67	176
Gesamt	166	82	248

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

Produkte

Nachhaltigkeitsaspekte spielen bei der Produktgestaltung und Produktverarbeitung im Unternehmen in zweierlei Hinsicht eine Rolle:

1. Bei der Produktgestaltung und Verarbeitung des selbstabgeschlossenen Geschäftes
 - a) Ressourcensparende Abläufe in der Verarbeitung (Betrieb und Schaden) z.B. durch die Umstellung auf automatisierte Verarbeitung, papierlos durch elektronischen Abschluss und durch Online-Portale, die Dokumente nur noch elektronisch bereitstellen.
2. Nachhaltigkeitsaspekte spielen produktseitig eine Rolle, wenn wir durch unsere Produkte nachhaltiges Wirtschaften fördern, unterstützen oder erst ermöglichen können. Produkte, die eine nachhaltige Komponente haben, sind zum Beispiel:

- a) **Elektromobilität**
Förderung von Pkw Elektromobilität durch Zielgruppen gerechte Leistungen und Tarifierung. Mehr Klimaschutz ist ohne einen Beitrag des Straßenverkehrs kaum möglich, denn dieser hat einen großen Anteil an den Treibhausgas-Emissionen in Deutschland. Deshalb hat sich die Bundesregierung zum Ziel gesetzt, dass bis 2020 auf deutschen Straßen rund eine Million Elektrofahrzeuge unterwegs sind. Die Itzehoer hat frühzeitig das große Potenzial der Elektromobilität erschlossen und gehört damit zu den Pionieren im Bereich der Versicherung von Elektrofahrzeugen. Die Leistungen werden um die besonderen Spezifika der Elektrofahrzeuge erweitert. So sind beitragsfrei mit-versichert in der Kaskoversicherung die zum Fahrzeug gehörende Ladestation und das Ladekabel für den Antriebs-Akkumulator (Akku). Zusätzlich gilt bei Elektrofahrzeugen die nicht vorsätzlich herbeigeführte Entladung des Akku als Panne und die Leistungen der Schutzbrief Versicherung gelten. In der Tarifierung bieten wir einen Nachlass und eine bessere Ersteinstufung für Elektrofahrzeuge an. Die Anzahl der versicherten Elektrofahrzeuge hat sich durch das attraktive Angebot jährlich stark erhöht. Der Marktanteil in diesem Segment liegt bei ca. 10% und ist damit deutlich höher als der allgemeine Kfz Marktanteil mit ca. 1,4%.

b) Kfz Telematik

Die Itzehoer gehört zu den ersten Unternehmen in Deutschland die in einem Pilotprojekt Kunden eine Versicherungstelematik-Lösung angeboten hat. Diese Lösung beinhaltet diverse Mehrwerte für den Kunden, darunter auch einen automatischen und einen manuellen Notruf. Hiermit ist dann nicht nur der entstandene Schaden versichert, sondern mit einem automatisierten Anstoß der Rettungskette wird aktiv dazu beigetragen, Menschenleben zu retten. Zudem führt ein standardisierter und beschleunigter Informationsfluss bei Unfällen dazu, dass die Unfallstellen schneller angemessen abgesichert und schließlich auch geräumt werden können. Folgeschäden und überflüssige Verkehrsbehinderungen werden dadurch vermindert.

c) Sachversicherung

Als umweltbewusstes Unternehmen entwickelt die Itzehoer Produkte, die die Umwelt entlasten und einen zusätzlichen Nutzen für den Kunden stiften. In der Wohngebäude-Versicherung belohnt die Itzehoer in der Beitragsberechnung die Sanierung von Gebäuden, und bei einem Totalschaden ersetzt die Itzehoer bei der Wiederherstellung der versicherten und vom Schaden betroffenen Gebäude auch Mehrkosten für energetische Modernisierungsmaßnahmen bis zu 10.000 Euro in der LUX-Deckung. Selbstverständlicher Teil der Hausrat Versicherung ist der finanzielle Ausgleich durch Schäden nach einem Einbruchdiebstahl, Raub oder einem schweren Brand. Die Itzehoer deckt in ihrem LUX Produkt aber auch zusätzlich die Kosten für eine Psychologische Erstberatung bis 1.000 Euro ab. Hierdurch können die Kunden und deren Familienmitglieder in diesen belastenden Lebenssituationen eine schnelle und professionelle psychologische Hilfe erhalten. Im Schadenfall vermittelt die Itzehoer alternativ auch bis zu drei telefonische Beratungsgespräche über einen Netzwerkpartner an qualifizierte Psychologen oder spezialisierte Einrichtungen.

d) Datenschutz

Datenschutz wird für unsere Kunden immer wichtiger. Wir haben uns deshalb dem Datenschutzkodex „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ angeschlossen. Mit dem Kodex hat der GDV im Einvernehmen mit seinen Mitgliedsunternehmen und in Abstimmung mit Datenschutzaufsichtsbehörden und Verbraucherschützern einheitliche Standards für den Umgang mit personenbezogenen Daten festgelegt. Dadurch werden klare und für die Betroffenen nachvollziehbare Prozesse geschaffen und die Transparenz der Datenverarbeitung deutlich erhöht.

3.3 Vermittler

In der Unternehmensstrategie der Itzehoer ist unsere Vertriebswegestrategie ein zentraler Baustein. Mit ihr versuchen wir, den Wünschen unserer Kunden nach Betreuung in Versicherungs- und Finanzfragen gerecht zu werden.

Vertrauensleute

In Schleswig-Holstein, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Bremen und Niedersachsen gewähren Vertrauensleute (Ausschließlichkeitsorganisation) die enge und umfassende Betreuung unserer Kunden und Mitglieder.

Rundumbetreuung

Ein Beleg für die gute Rundum-Betreuung durch die Vertrauensleute ist die **Bündelungsquote an Verträgen je Versichertem**.

2012	2013	2014	2015	2016	2017
2,49	2,51	2,53	2,56	2,59	2,61

Anzahl Vertrauensleute

2012	2013	2014	2015	2016	2017
452	442	436	420	409	402

Unser engmaschiges Betreuungs-Netz mit mehr als 400 Vertrauensleuten im Norden Deutschlands halten wir seit Jahren kontinuierlich hoch. Schwankungen stehen dabei nicht in Widerspruch zu unserem Nachhaltigkeitsprinzip, da sie häufig durch andere Personengruppen im Außendienst wie z. B. Agenturpartner kompensiert werden. Letztere qualifizieren sich bspw. häufig als Nachfolger für Vertrauensleute.

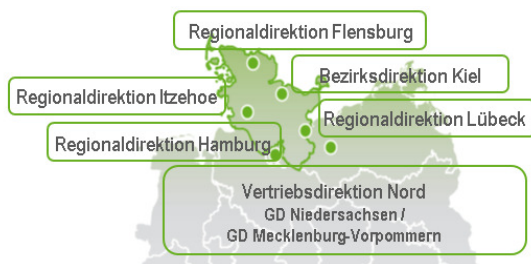
Aus- und Weiterbildung der Vertrauensleute

Die Itzehoer legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau der Vermittler. Dies zeigt sich bereits bei der Auswahl der Mitarbeiter. Diese Auswahl erfolgt mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlichen Vorschriften. Wir arbeiten ausschließlich mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Deren Rekrutierung und Auswahl erfolgt auf Basis eines abgestimmten Prozesses in Zusammenarbeit zwischen den regional und zentral zuständigen Bereichen. Die Ausbildung sowie die permanente Weiterbildung spielen eine große Rolle. Alle Vermittler durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit ein Ausbildungsprogramm. Nur mit einem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere erfolgreiche Beratungstätigkeit möglich. Standard ist zudem eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. Zur Stärkung dieses Ziels haben wir eine eigene separate Abteilung gegründet.

Betreut werden unsere Vertrauensleute durch ein enges Netz von Direktionen, die die Koordination vor Ort gewährleisten.

Räumliche Abdeckung durch unsere Direktionen und unsere Vertrauensleute

Im Jahr 2017 haben wir unsere Vertrauensleute durch die Teams von insgesamt vier Regionaldirektionen, einer Bezirksdirektion sowie unserer Vertriebsdirektion Nord mit den Gebietsdirektionen Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern gesteuert. Mit dieser Struktur unterstützen wir den hohen Qualitätsanspruch an die Arbeit unserer Vertrauensleute und gewährleisten einen engen Dialog zwischen Hauptverwaltung und Vermittlern.



Makler

Der Maklervertrieb vertreibt im Wesentlichen die Kfz-Versicherung.

Für Makler und Mehrfachagenten pflegen wir die 1:1-Beziehung und im Außendienst als ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal. Dies gibt der Beziehung neben einer sehr guten technischen Anbindung die notwendige Nachhaltigkeit.

Die Betreuung der Vermittler wird zunehmend über Onlineberatungen durchgeführt. Dadurch werden Reiseaufwendungen deutlich reduziert. Um den Gedanken der Nachhaltigkeit zu

stärken, wird in Kooperation mit „grün versichert“ eine nachhaltige Kfz-Versicherung angeboten. Durch die Onlineberatung und die Aufnahme einer weiteren Sparte wird die Betreuungsspanne (Maklerbetreuer im Verhältnis zu Kunden/Vermittlern) in den kommenden Jahren weiter optimiert werden.

Die Itzehoer legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau der Vermittler. Die Auswahl erfolgt mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlichen Vorschriften. Wir arbeiten ausschließlich mit registrierten Vermittlern zusammen. Deren Anbindung erfolgt auf Basis eines abgestimmten Prozesses. Die Ausbildung sowie die permanente Weiterbildung spielen eine große Rolle.

Hierfür halten wir mit der Itzehoer Akademie ein einzigartiges Angebot vor. Inhalte wie Life in Balance stärken die Vermittler und die Beziehung zur Itzehoer nachhaltig.

Jahr	Anzahl Makler + MFA
2012	2.755
2013	2.791
2014	3.034
2015	3.358
2016	3.317
2017	3.470

Direktvertrieb

Im bundesweiten Direktvertrieb engagieren wir uns im Bereich der Kfz-Versicherung über unsere Direktvertriebsmarke AdmiralDirekt.de.

AdmiralDirekt.de spricht online-affine Kunden an, die auf eine persönliche Betreuung vor Ort verzichten möchten. Den Direktvertriebskunden bieten wir wettbewerbsfähige Kfz-Versicherungen an, die ein Höchstmaß an automatisierter Bearbeitung zulassen.

Neukunden finden ihren Weg online oder telefonisch zu AdmiralDirekt.de. Auf der Website www.admiraldirekt.de steht den Kunden ein einfach zu bedienender Online-Tarifrechner zur Verfügung. Ein digitales Regelwerk und Informations- und Hinweiskfelder unterstützen den Kunden bei der Angebotsberechnung. Zu jeder Zeit, insbesondere bei der Auswahl des angemessenen Versicherungsschutzes, hat der Kunde die Möglichkeit, sich mit einem Kundenberater zu Beratungszwecken telefonisch oder via Online-Chat verbinden zu lassen. Darüber hinaus können die Kfz-Versicherungstarife von AdmiralDirekt.de über die namhaften deutschen Online-Preisvergleichsportale abgeschlossen werden. Aktuell kooperieren wir mit vier Online-Preisvergleichsportalen.

Neben dem Service per Telefon und den gängigen Online-Kommunikationskanälen steht den Kunden ein leistungsfähiges Online-Kundenportal zur individuellen Vertragsbearbeitung und Übermittlung von Dokumenten zur Verfügung.

Am Standort in Köln kümmern sich 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AdmiralDirekt.de um die Betreuung unserer Direktvertriebskunden und den weiteren Ausbau des Direktvertriebs. Das aktuelle Angebot umfasst Kfz-Versicherungen.

3.4 Mitarbeiter

Die Einsatzbereitschaft und Qualität unserer Mitarbeiter ist von zentraler Bedeutung für den Erfolg unserer Gesellschaft. Dabei kommt es darauf an, immer genügend Mitarbeiter in ausreichender Qualität zu beschäftigen – und diese Qualität über die Zeit beizubehalten. Das ist umso wichtiger vor dem Hintergrund komplexer werdender Arbeitsaufgaben und natürlich vor dem Hintergrund der zu erwartenden demografischen Entwicklung, in der wir um Fachkräfte konkurrieren.

Davon unabhängig ist es, ein eigenes Ziel, zufriedene Mitarbeiter zu beschäftigen, die sich für das Wohl der Gesellschaft einsetzen und sich mit den Unternehmenszielen identifizieren.

Wir sind uns unserer sozialpolitischen Bedeutung bewusst und werden neben dem Leistungsprinzip das Solidaritätsprinzip beachten. Wir verfolgen dabei das Ziel, unseren Mitarbeitern einen dauerhaften Arbeitsplatz anzubieten und damit eine gesicherte Lebensplanung zu ermöglichen.

Die Mitarbeiter sollen in ihren Lebensphasen dabei entsprechend ihrer Leistungsfähigkeit und -bereitschaft ihre Arbeitszeit flexibel einteilen können.

Der Förderung und Vereinbarkeit von Familie und Beruf messen wir hohe Bedeutung bei.

In unserem neuen Verwaltungsgebäude in Köln haben wir deshalb eine Kindertagesstätte integriert, die wir finanziell fördern.

Unsere Mitarbeiterzusammensetzung soll bezüglich Geschlecht und Alter ein Spiegelbild der Gesellschaft bzw. der Berufswelt sein.

Unsere Arbeitsplätze werden unter Beachtung ergonomischer und medizinischer Erkenntnisse gestaltet. Die Itzehoer fördert dabei die Gesundheit der Mitarbeiter und hat konsequenterweise in ihrer Unternehmensstrategie das Angebot vielfältiger Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements verankert. Im neuen Verwaltungsgebäude in Köln ist deswegen auch ein für die Mitarbeiter kostenloses Fitnessstudio eingerichtet worden. Für alle Mitarbeiter in Itzehoe und Köln gibt es die Möglichkeit einer kostenlosen Massage. Auch Gesundheitsstage finden regelmäßig statt, ebenso wie die Angebote ärztlicher Untersuchungen oder Schutzimpfungen.

Gleichberechtigung

Die Itzehoer fühlt sich dem Gleichbehandlungsgedanken verpflichtet und wendet selbstverständlich das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) an. Jeder Mitarbeiter erhält dazu ein Merkblatt und gibt eine Erklärung ab, dass die Grundsätze der Itzehoer Versicherung gelesen und verstanden wurden und man sich zu deren Umsetzung verpflichtet. Es ist allen Mitarbeitern bekannt, dass Verstöße arbeitsrechtliche Konsequenzen bis hin zur Kündigung haben können. Beschwerdestelle für die angestellten Mitarbeiter, Praktikanten etc. des Itzehoer Konzerns ist die Personalabteilung. Für die selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittler ist dies die Direktion des Ausschließlichkeitsvertriebes. Seit Einrichtung der Beschwerdestelle ist keine Zuwiderhandlung bekannt geworden.

Entwicklung Anzahl Mitarbeiter

2012 = 599
2013 = 623
2014 = 642
2015 = 654
2016 = 683
2017 = 695

Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit

(in Jahren)
2012 = 16,7
2013 = 16,6
2014 = 16,6
2015 = 17,1
2016 = 16,7
2017 = 16,9

Anteil nach Geschlecht

(Anteil weiblich)
2012 = 56,6 %
2013 = 53,0 %
2014 = 52,2 %
2015 = 51,5 %
2016 = 51,5 %
2017 = 52,1 %

Altersdurchschnitt

(in Jahren)
2012 = 41,5
2013 = 41,6
2014 = 41,6
2015 = 41,9
2016 = 41,8
2017 = 42,3

Arbeitsplatz

Die Itzehoer bietet ihren Mitarbeitern ein interessantes und attraktives Arbeitsumfeld, besonders zu benennen sind für die Mitarbeiter des Vereins etwa:

- Moderne Büroräume
- 13,3 Gehälter plus eine Erfolgstantieme
- Mitarbeiterrestaurants an den Standorten Itzehoe und Köln
- Betriebliche Altersversorgung
- Flexible Arbeitszeit
- Vermögenswirksame Leistungen
- Mitarbeiterfahrzeug-Leasingmodell per Gehaltsumwandlung (auch für Fahrräder/E-Bikes)

Ausbildung

Der Itzehoer ist es wichtig, den eigenen Nachwuchs im Sinne der gelebten Unternehmenskultur auszubilden. So ist die Itzehoer ein wesentlicher Ausbilder in der Region Steinburg und fühlt sich insbesondere verpflichtet, der Jugend Zukunftsperspektiven im Versicherungsbereich aufzuzeigen. Hierzu gibt es eine enge Zusammenarbeit mit der IHK und der örtlichen Berufsschule. Die Ausbildungsabschlüsse zur/zum Kauffrau/Kaufmann für Versicherungen und Finanzen weisen überdurchschnittliche Notendurchschnitte auf. Die meisten Auszubildenden erhalten nach erfolgreicher Ausbildung eine berufliche Perspektive in der Itzehoer, die im Regelfall auch von den erfolgreichen Auszubildenden genutzt wird.

Ferner erhalten junge Potentialträger nach dem Schulabschluss die Möglichkeit eines dualen Studiums. Mit den dualen Studiengängen Wirtschaftsinformatik und Angewandte Informatik lässt sich eine akademische Weiterbildung ohne Verzicht auf die Praxiserfahrung ideal kombinieren.

Es vereint ein wissenschaftsbezogenes und ein berufspraktisches Bildungsangebot. Die Absolventen verfügen über ein vielseitigeres Kompetenzprofil zur Erhaltung der klaren Qualitätsstandards des Konzerns.

Anzahl neue Auszubildende

Jeweils zum Ausbildungsbeginn 01.08.

2012 =	19
2013 =	15
2014 =	19
2015 =	14
2016 =	18
2017 =	19

3.5 Umwelt

Wir als Gesellschaft, unsere Mitglieder und Kunden, unsere Vermittler, unser Personal usw. können nur in einer intakten Umwelt leben und arbeiten. Wir leben als Versicherer davon, dass es in dieser Umwelt zu Unglücken kommen kann (Kfz-Unfall; Stürme). Die – insbesondere materiellen – Folgen dieser Unglücke für die Betroffenen zu minimieren, ist unser Auftrag. Systematische Unglücke durch massive Klimaveränderungen bspw. würden auch uns Versicherer vor schwer lösbare Aufgaben stellen. Diese können wir nur durch eine veränderte Preispolitik an unsere Mitglieder und Kunden weitergeben.

Insofern bemühen wir uns, so wenige Eingriffe in unser ökologisches Umfeld wie möglich zuzulassen und die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit so gering wie möglich zu halten. Gleichzeitig versuchen wir, durch unsere Prozesse, Produkte und Leistungen gesellschaftliche Entwicklungen zu stützen, die eine nachhaltige Umwelt fördern.

Gebäude

Bei der Sanierung, Erweiterung und Neubau von eigenen Verwaltungsgebäuden achten wir darauf, umweltverträglich zu bauen.

Baumaßnahmen

- Neues Gebäude für unseren Standort Köln
Wir haben im Jahr 2017 ein neues Verwaltungsgebäude für unseren Standort Köln errichtet. Bei Planung, Auswahl und Konkretisierung des neuen Gebäudes haben wir darauf geachtet, in allen Handlungsfeldern in Sinne unseres Nachhaltigkeitsleitbildes vorzugehen.

3.6 Gesellschaftliche Verantwortung

Gesellschaftliche Verantwortung bedeutet, dass wir unseren Beitrag leisten wollen, eine Gesellschaft mit zu gestalten, in der jeder seine faire Chance erhält, die sich nicht auseinanderentwickelt und in der die Menschen aufeinander Rücksicht nehmen, so wie wir es aus dem Prinzip der Gegenseitigkeit in unserem Geschäftsmodell kennen.

Diese Zahlen beinhalten neue Ausbildungsverhältnisse im Ausbildungsweg Kaufleute für Versicherungen und Finanzen beim Verein, ohne Studenten.

Weiterbildung

Eine zentrale Abteilung koordiniert alle Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen unserer Vertrauensleute und Mitarbeiter.

Die Itzehoer Mitarbeiter im Innen- und Außendienst erhalten die Möglichkeit, sich tätigkeitsbezogen intern und extern weiterzubilden. In den Weiterbildungsmaßnahmen steht die Kompetenzerhaltung und -erweiterung in den Bereichen fachliche und personale Kompetenz im Fokus. Alle Weiterbildungen orientieren sich an den Zielen, die Beziehung zum Kunden sowie seinen Wünsche und Bedarfe zu optimieren und gleichzeitig die strategischen Ziele des Konzerns für die Mitarbeiter greifbar zu machen.

Zu betonen sind neben der Ausrichtung auf die in Bezug auf moderne Arbeitsplätze bereits beschriebenen Ziele insbesondere folgende Aspekte:

- **Umweltfreundlichkeit**
Das neue Gebäude ist umweltfreundlicher, weil durch den Einsatz moderner Technik die Energieverbräuche minimiert werden. Die Materialwahl begrenzt zudem den Energieverbrauch.
- **Öffentlicher Nahverkehr**
Das neue Gebäude liegt unmittelbar am S-Bahnnetz Kölns. So fördern wir die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs, was wir zudem durch ein für die Mitarbeiter kostenloses Jobticket verstärken.
- **Papier**
Als Versicherer ist für uns Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit in der Kommunikation notwendig. Traditionell haben deshalb postalisch versendete Papierdokumente einen hohen Stellenwert. In den vergangenen Jahren haben wir gleichwohl viele erfolgreiche Maßnahmen umgesetzt, um den Papierverbrauch und Postversand zu reduzieren. Z.B. agiert die Sachbearbeitung an allen Standorten weitgehend papierlos, und der Direktvertrieb kommuniziert mit den Kunden zum allergrößten Teil auf elektronischem Weg. Mit der Umsetzung unserer Digitalisierungsstrategie wird der Anteil der digitalen Kommunikation in den nächsten Jahren weiter steigen.

Unsere Maßnahmen haben vor allem regionalen Bezug; das gilt insbesondere im Hinblick auf die Aktivitäten unserer Agenturen vor Ort. Wir engagieren uns dabei auf den unterschiedlichsten Feldern wie Kunst und Kultur, Lehre und Forschung, Breitensport aber auch durch Aktivitäten zur Belebung ländlicher Räume. Bei der Auswahl unserer Dienstleister setzen wir gern auf gemeinnützige Gesellschaften.

Versicherungsumfeld

Der Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691 VVaG ist Mitglied des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV), des Arbeitgeberverbandes der Versicherungsunternehmen, des Vereins „Der Versicherungsombudsmann“ und genossenschaftlich organisierten Versicherer in Europa (AMICE). Aufgrund der Mitgliedschaft im Verein Verkehrsofopferhilfe e.V. ist die Gesellschaft verpflichtet, anteilig die zur Durchführung des Vereinszwecks erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen. Der Umfang der Verpflichtungen ergibt sich aus dem Pflichtversicherungsgesetz.

In den Verbänden arbeitet die Itzehoer mit, um darüber ihre Interessen und auch die Interessen der Branche gegenüber der Politik, der staatlichen Behörden usw. zu vertreten.

Itzehoer-Engagement außerhalb der Versicherung

- Kunstengagement,
- Hauptsponsor des Theaters Itzehoe,
- Unterstützung des hiesigen Wenzel-Hablik-Museums,

- Sportsponsoring,
- Förderprogramm für Nachwuchsmusiker,
- Defibrillatoren-Spenden,
- Spendenaktionen für Institutionen,
- Informations- und Präventions-Veranstaltungen und
- Unterstützung karitativer Einrichtungen am Standort Köln, wie. z.B. das gemeinnützige Kunsthaus KAT18 oder wünschdirwas e.V..

Gesellschaftsbezogene Ziele

Mit unserem Potenzial und unserer Finanzkraft tragen wir dazu bei, den Finanzplatz Schleswig-Holstein zu erhalten. Der Sitz der Unternehmensleitung und zahlreicher Kernfunktionen befindet sich in Schleswig-Holstein. Wir fördern auch die Wirtschaftskraft und die kulturelle Entwicklung der Region. Auch die Auswahl unserer Dienstleister erfolgt unter der Berücksichtigung des Regionalprinzips bei gleichzeitiger Beachtung der Wirtschaftlichkeit.

4. Ziele und Erfüllungsgrade

Die Itzehoer Versicherungen

Zur Erreichung von Nachhaltigkeitszielen geht die Itzehoer vornehmlich projektbezogen vor. Das heißt, wir setzen überwiegend statt diverser Messpunkte zu einzelnen Parametern auf konkrete Schwerpunkte. Unsere Ziele insbesondere für 2018 liegen in folgenden Bereichen:

ÖKONOMIE

- Der Ausbau von Kundenportal-Lösungen soll zur Verbesserung des Serviceniveaus bei gleichzeitiger Senkung des Logistikaufwandes und des Papierverbrauchs erfolgen.
- Der Nachhaltigkeitsaspekt soll weitergehend im Produktentwicklungsprozess verankert werden.

MITARBEITER

- Die Ausbildungsaktivität soll auf bestehendem Niveau gehalten werden. Im Jahr 2018 soll faktisch mit 12 Auszubildenden im Innendienst und 10 im Außendienst sogar die Gesamtzahl der Ausbildungsplätze erhöht werden.
- In Abstimmung mit dem Betriebsrat soll ein Verfahren für regelmäßige strukturierte Personalgespräche (Mitarbeiterbeurteilung/Führungskräfte-Feedback) eingeführt werden.
- Ein Personalleitbild soll unter Mitarbeiterbeteiligung erstellt werden.
- Das Aus- und Weiterbildungsangebot soll neu ausgerichtet werden mit langfristiger Orientierung und unter Berücksichtigung aktueller gesetzlicher Vorgaben (u.a. IDD).

GESELLSCHAFT

- Die Zahl der Kunden soll gesteigert werden.
- Neue, zusätzliche Arbeitsplätze sollen geschaffen werden.
- Das Eigenkapital soll weiter erhöht werden.
- Die Aktivitäten im Bereich des Sponsorings/gesellschaftlichen Engagements sollen in bestehender Größenordnung beibehalten werden – dabei soll das im Jahresverlauf 2017 gestartete Förderprojekt „Der Norden hilft“ ganzjährig fortgeführt werden.
- Zufriedenheitsbefragungen sollen Aufschluss über die aktuelle Kundenwahrnehmung verschaffen.

UMWELT

- Für die Ermittlung von Ressourcenverbrauchs- und Emissionswerten werden am Markt zugängliche Mechanismen und Systeme betrachtet.
- Die Reisetätigkeit soll durch den Einsatz von Webinaren und Videokonferenzen reduziert werden.
- An der Hauptverwaltung in Itzehoe soll eine E-Ladestation errichtet werden.

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Kriterien

(DNK = Deutscher Nachhaltigkeitskodex)

Die Itzehoer orientiert sich an den Kriterien des DNK, zieht jedoch vorerst die Leistungsindikatoren nicht hinzu. Nachfolgend erfolgt eine Berichterstattung zu nichtfinanziellen Leistungen im Rahmen der DNK-Kriterien, welcher von Organisationen und Unternehmen jeder Größe und Rechtsform genutzt werden kann.

DNK Indikator	Beschreibung	explain	comply
STRATEGIE			
1. Strategische Analyse und Maßnahmen	Nachhaltigkeit ist in der Unternehmensphilosophie und -strategie verankert. Details dazu u.a. auf S. 4, 5, 6, 7		x
2. Wesentlichkeit	S. 5		x
3. Ziele	Ziele und Vorgehensweisen werden im Nachhaltigkeitsbericht in den Einzelthemen vorgestellt. Darüber hinaus gibt es eine Übersicht der wesentlichen Ziele für 2018 auf Seite 18.		x
4. Tiefe der Wertschöpfungskette	Nachhaltige Kriterien fließen in die gesamte Wertschöpfungskette von der Stakeholder-Einbindung (S. 5), über Produktgestaltung (S. 12) bis zur Kapitalanlage (S. 6), ebenso wie gesellschaftliches Engagement (S.16) und Umweltschutz (S. 15). Ein Prozess ganzheitlicher Betrachtung wird in einem Schaubild auf S. 7 dargestellt.		x
PROZESSMANAGEMENT			
5. Verantwortung	Nachhaltigkeit ist ein Unternehmensthema. Zuständig für das Nachhaltigkeitsmanagement ist der Vorstand. Er bindet insbesondere die Abteilungsleiter in die Umsetzung und Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie ein S. 8.		x
6. Regeln und Prozesse	Übergreifende Regeln beinhalten die Unternehmensphilosophie und -strategie sowie interne Richtlinien und Führungsstandards. Die Einhaltung von Regeln und Prozessen wird vom Vorstand und von den vom Gesetz bestellten Beauftragten überprüft, z. B. Datenschutzbeauftragter und Compliance-Beauftragter.		x
7. Kontrolle	Wirtschaftskennzahlen (S. 4, 11, 12, 13) werden in einem umfangreichen Controllingssystem erfasst und vom Vorstand kontrolliert. Dieser wird vom Aufsichtsrat beraten und überwacht (S. 3). Darüber hinaus werden Personalkennzahlen (S.14) erhoben.		x
8. Anreizsysteme	Die Vorstandsbezüge setzen sich aus fixen und variablen Bestandteilen zusammen. Die variable Vergütung ist abhängig von der Erreichung von Zielen. Die Gesamtvergütung wird im Geschäftsbericht angegeben.		x

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung	explain	comply
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen	Die Anspruchsgruppen sind in den Kontrollorganen und weiteren Gremien vertreten und treffen sich regelmäßig unterjährig (S. 3).		x
10. Innovations- und Produktmanagement	Nachhaltigkeits-Verbesserung von Produkten und Prozessen S. 12		x
UMWELT			
11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen	Versicherungen sind ein unsichtbares Produkt, das keiner Rohstoffe bedarf. Dennoch werden Verbräuche u.a. für Gebäudeenergie, Fuhrpark, Papier, Wasser erfasst und zahlreiche Energie-sparmaßnahmen realisiert. Ziel ist die Reduktion der Verbräuche und klimaschädlicher Emissionen. S. 9		x
12. Ressourcenmanagement	Bisher ist kein übergreifendes Auswertungssystem zur Ressourcensteuerung installiert. Daher können bis dato keine entspr. Entwicklungen dokumentiert werden. Eine Erprobung am Markt existierender Lösungen ist vorgesehen.	x	
13. Klimarelevante Emissionen	„Bisher ist kein System zur Emissionenermittlung installiert. Daher können bis dato keine entspr. Werte und Entwicklungen dokumentiert werden. Eine Erprobung am Markt existierender Lösungen ist vorgesehen.“	x	
GESELLSCHAFT			
14. Arbeitnehmerrechte	Anzahl, Geschlechterverteilung, Alter und durchschnittliche Betriebszugehörigkeit der Belegschaft S. 14 Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Todesfälle sind nicht bekannt.		x
15. Chancengerechtigkeit	Auf Grund der gesetzlichen Vorschriften des AGG wurde eine innerbetriebliche Beschwerdestelle eingerichtet. Im Berichtsjahr 2017 ergab sich kein Beschwerdefall. S. 14		x
16. Qualifizierung	14		x
17. Menschenrechte	Das Geschäftsgebiet ist Deutschland. Der Stammsitz Itzehoe. Der Fokus liegt auf regionale Lieferanten. Verstöße gegen Menschenrechte werden bei der Kapitalanlage als Ausschlusskriterium berücksichtigt – S. 9		x
18. Gemeinwesen	Soziales und kulturelles Engagement haben Tradition. Über die diversen Maßnahmen kommt dem Gemeinwesen insbesondere Sport und Kultur alljährlich eine 6-stellige Summe zugute. (S. 16)		x
19. Politische Einflussnahme	Parteispenden werden grundsätzlich		x

Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung	explain	comply
	vermieden. Lediglich in einem Einzelfall wurden 100 Euro an eine politische Partei gespendet.		
20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	Korruption: Die Korruptionsanfälligkeit wurde als geringes Risiko eingestuft. Dennoch behandeln die Compliance-Vorschriften das Thema Korruption. Die regelmäßige Prüfung erfolgt durch die interne Revision. Es sind keine Korruptionsfälle bekannt.		x

ltzeho, den 02.02.2018

DER VORSTAND

Uwe Ludka

Frank Thomsen

Frank Diegel

Bericht des Aufsichtsrates zum Corporate Social Responsibility (CSR)

Dem Aufsichtsrat hat der gesonderte nicht finanzielle Konzernbericht gemäß §§ 341 j Abs. 4 i.V.m. 315 b HGB (Bericht zur Corporate Social Responsibility – CSR) vorgelegen. Der Aufsichtsrat hat diesen Bericht geprüft und für in Ordnung befunden.

Itzehoe, den 21.03.2018

DER AUFSICHTSRAT

Dr. Fred Hagedorn
Vorsitzender