

# Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR) Geschäftsjahr 2020

- Konzern Itzehoer Versicherungen  
Itzehoe
- Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691  
Versicherungsverein a. G.  
Itzehoe

## Inhaltsverzeichnis

1. Zur Itzehoer Versicherungsgruppe und zu diesem Bericht .....	3
1.1 Zusammenfassende Betrachtung der Itzehoer Versicherungsgruppe.....	3
1.2 Über diesen Bericht .....	3
1.3 Struktur der Gruppe .....	3
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 .....	6
2.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte .....	8
2.5 Organisation und Umsetzung .....	9
3. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte .....	9
3.1 Nachhaltige Unternehmensführung.....	9
3.2 Kunden .....	13
3.3 Produkte .....	14
3.4 Vermittler .....	16
3.5 Mitarbeiter.....	17
3.6 Umwelt.....	19
3.7 Gesellschaftliche Verantwortung .....	21
4. Ziele und Erfüllungsgrade.....	22
5. DNK Kriterien.....	23

## 1. Zur Itzehoer Versicherungsgruppe und zu diesem Bericht

### 1.1 Zusammenfassende Betrachtung der Itzehoer Versicherungsgruppe

Dieser Bericht gilt sowohl für den Konzern der Itzehoer Versicherungen als auch für den Verein der Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691 VVaG als Muttergesellschaft. Letztere macht den signifikant dominierenden Teil unseres Konzerns aus. Zusammenfassend sind daher beide Strukturen erfasst, wenn im Folgenden von der Itzehoer bzw. der Itzehoer Versicherungsgruppe die Rede ist. Sofern für den Konzern und den Verein als Muttergesellschaft abweichende Aussagen gelten, so wird in diesem Bericht explizit darauf hingewiesen. Ansonsten haben die Aussagen Gültigkeit für den Konzern ebenso wie für den Verein als Muttergesellschaft.

### 1.2 Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2020 bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691 VVaG und die Itzehoer Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft 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 grundsätzlich 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 die 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 auch den Grundtenor der Berichterstattung widerspiegelt.

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

Der Nachhaltigkeitsbericht der Itzehoer Versicherungsgruppe erscheint jährlich. Der Nachhaltigkeitsbericht der Itzehoer Versicherungsgruppe ist als Online-Version abrufbar unter [www.itzehoer.de](http://www.itzehoer.de) im Unternehmens-Bereich „Daten und Fakten“.

### 1.3 Struktur 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 auch 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
- Umsetzung 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, Nordrhein-Westfalen und Bayern dauerhaft einen Arbeitsplatz bieten.

Die Itzehoer Versicherungsgruppe hat das Jahr 2020 erfolgreich abgeschlossen. Sie betreibt im Wesentlichen die folgenden Versicherungszweige und -arten im selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft:

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

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

#### Hauptversammlung

Die Hauptversammlung besteht aus 40-48 Mitgliedervertretern, die Mitglieder der Gesellschaft, also Versicherungsnehmer, sind. Sie vertreten in der Hauptversammlung die Interessen der Kunden.

# Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

## Aufsichtsrat

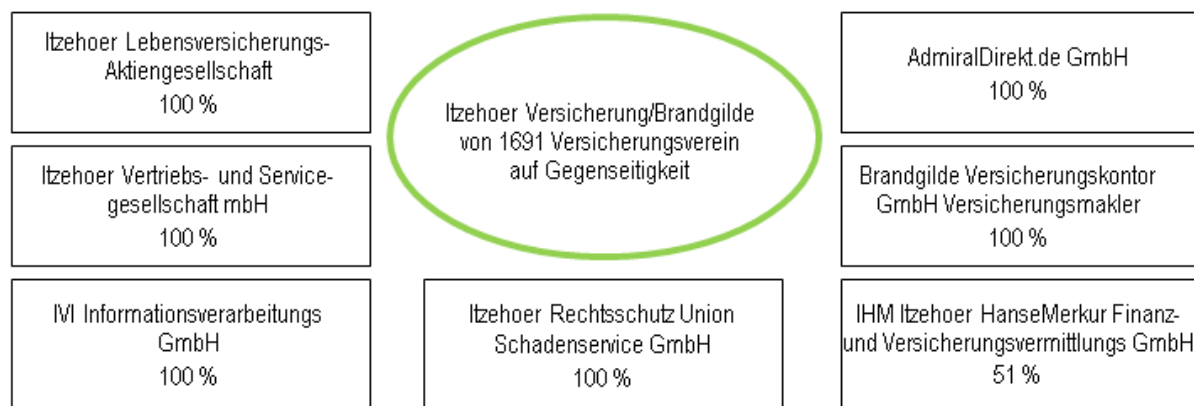
Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand. Daneben ist er insbesondere für die Bestellung der Vorstandsmitglieder sowie für die Prüfung und Billigung des Jahresabschlusses auf Einzel- und Konzernebene zuständig. Der Aufsichtsrat des Vereins besteht aus sechs Personen. Von diesen werden vier durch die Hauptversammlung, zwei durch die Arbeitnehmer des Unternehmens gewählt. 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 derzeit aus vier Personen. Mit Bestellung zum 01.07.2020 wurde Christoph Meurer als viertes Mitglied in den Vorstand berufen. Die Mitglieder werden vom Aufsichtsrat bestellt und abberufen.

Ein Beirat – bestehend aus derzeit 6 Personen – hat die Aufgabe, den Vorstand auf Wunsch in wichtigen geschäftspolitischen Fragen zu beraten.

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



Sitz aller Unternehmen ist Itzehoe. Die Itzehoer Rechtsschutz Schadenservice GmbH wurde in 2020 umfirmiert in die Itzehoer Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH. Die Abschlüsse der genannten Gesellschaften sind zum Konzernabschluss zusammen-

gefasst. Des Weiteren wurden die MIC Beteiligungsgesellschaft GmbH, die DPK Deutsche Pensionskasse AG und die bessergrün GmbH als assoziierte Unternehmen in den Konzernabschluss einbezogen. Das Geschäftsjahr ist bei allen Gesellschaften das Kalenderjahr.

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

Jahr	Anzahl Verträge in Tausend	Gebuchte Beiträge T€	Eigenkapital T€	Kapitalanlagen T€	Bilanzsumme T€
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
2018	2.952	550.734	208.086	1.553.841	1.547.882
2019	3.155	585.578	214.397	1.652.809	1.757.105
2020	3.336	613.389	223.278	1.798.081	1.878.398

Itzehoer Versicherung/Brandgilde von 1691 VVaG:

Jahr	Anzahl Verträge in Tausend	Gebuchte Beiträge T€	Eigenkapital T€	Kapitalanlagen T€	Bilanzsumme T€
2015	2.238	368.255	161.123	777.916	818.028
2016	2.348	393.892	170.123	819.946	872.424
2017	2.444	415.094	184.123	875.458	924.547
2018	2.881	505.343	189.123	1.027.374	1.111.335
2019	3.084	539.312	194.312	1.102.808	1.180.143
2020	3.265	564.729	201.823	1.200.783	1.264.968

## 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 wir das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen leben und in die unternehmerischen Prozesse einbinden. Dazu sind entsprechende Zielvorstellungen notwendig, dazu müssen Verantwortlichkeiten definiert werden. 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 Versicherungsgruppe 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, wenn sie 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.**

In der Itzehoer Versicherungsgruppe fühlen wir uns einem solchem 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 oben angegebenen Leitbilds haben wir die folgenden strategischen Nachhaltigkeitsziele definiert:

- Wir streben 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 ge-

sellschaftlicher 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 direktionsseitig, sei es durch unsere Vermittler – in dem Maße, wie wir es gegenüber unseren Beitragszahlern, die dieses Engagement letztlich bezahlen, verantworten können.
- Unsere Finanzmittel nutzen wir, um im Sinne des EU-Aktionsplans für ein nachhaltiges Finanzwesen die Energiewende und die Umstellung auf eine klimaneutrale Wirtschaft zu unterstützen.
- 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

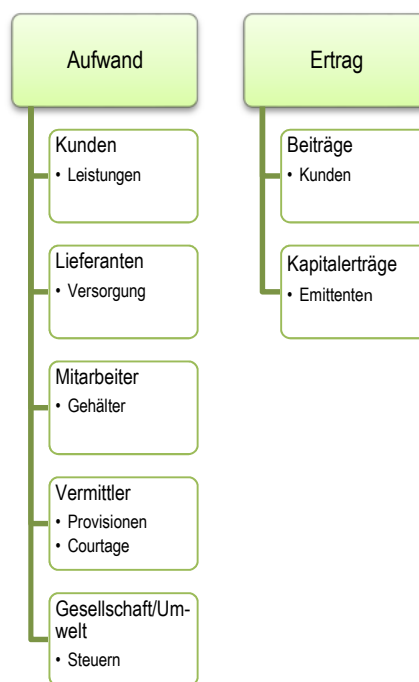
Unser Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich im Wesentlichen auf die Itzehoer Versicherungsgruppe. Betrachtet man eine vereinfachte Wertschöpfungskette, dann wären als wichtige Glieder dieser Kette nachgelagert zunächst unsere Kunden, die im Regelfall auch Mitglieder im Verein sind, zu nennen, die für die empfangene Leistung ihren Beitrag bezahlen. Dabei besteht die Leistung in der Bereitstellung des Versicherungsschutzes, in der entsprechenden Entschädigungsleistung im Schadenfall, in der Ablaufleistung 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 staatlichen Behörden und Organe und die 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.

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 Anspruchsteller (Stakeholder) der Itzehoer Versicherungsgruppe:

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



Die Wertschöpfungskette eines Versicherungsunternehmens als Dienstleister ist naturgemäß deutlich kürzer als etwa die eines industriellen Herstellers, der im Rahmen seiner Produktion in der Regel 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 unsere Einflussmöglichkeiten vergleichsweise als 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

Die Kapitalanlage der Itzehoer ist auf eine dauerhafte Erfüllung eingegangener Verpflichtungen ausgerichtet und ist seit jeher von einer langfristigen Anlagestrategie geprägt. Wir legen unsere Kapitalanlagen nach dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht so an, dass die Sicherheit, die Qualität, die Liquidität und die Rentabilität des gesamten Portfolios gewährleistet sind. Spartenunabhängig sehen wir uns bei Kapitalanlageentscheidungen verpflichtet, im Interesse unserer Kunden diese Anlagegrundsätze bei ausreichender Diversifikation zu beachten. So können wir gegenüber unseren Kunden eine jederzeitige Leistungsfähigkeit gewährleisten.

Hierfür hat die Itzehoer enge Richtlinien für ihre Kapitalanlage definiert. Das Hauptanlageuniversum bilden Deutschland und der Europäische Wirtschaftsraum. Diese Märkte gelten einerseits als besonders robust und krisensicher und werden andererseits durch die europäischen Aufsichtsbehörden streng reguliert. Hierdurch stellt die Itzehoer sicher, dass das jeweilige Investment in einem stabilen Marktumfeld getätigt wird. Unsere Direktanlagen erfolgen ausschließlich in Euro. Kosten und Risiken durch Währungsschwankungen entfallen somit.

Eine Berücksichtigung von ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeitsaspekten in der Kapitalanlage ist unumgänglich. Nur auf diese Weise lässt sich für die Itzehoer als Langfristinvestor die Substanz der Vermögenswerte und eine dauerhafte Erfüllung der eingegangenen Verpflichtungen sicherstellen, ohne einen angemessenen Renditeanspruch zu vernachlässigen. Dabei berücksichtigen wir auch Nachhaltigkeitsrisiken. Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder der Unternehmensführung, deren Auswirkungen sich tatsächlich oder potenziell negativ auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie auf die Reputation auswirken können.

Um die genannten Nachhaltigkeitsrisiken zu minimieren werden im Rahmen des Anlageprozesses Aspekte der Nachhaltigkeit in die Kapitalanlagestrategie integriert und kritisch geprüft. Dies geschieht sowohl bei öffentlichen Emittenten wie Staaten und Gebietskörperschaften als auch im Privatsektor. Dafür greifen bei der Itzehoer eine Reihe von Vorgaben und Bewertungen ineinander.

Einige Kriterien können dabei zu einem grundsätzlichen Ausschluss eines Emittenten führen. Hier ist es uns wichtig, dass grundlegende ethische Aspekte zweifellos eingehalten werden. Staaten, die dauerhaft und systematisch gegen Menschenrechtsbestimmungen verstoßen oder in denen ein totalitäres Regime vorherrscht und demokratische Bestrebungen unterbunden werden, sind generell von Investitionen ausgeschlossen. Eine Einschätzung hierüber liefert z.B. das jeweils gültige Freedom House-Ranking, welches jährlich eine Bewertung zum Grad an Demokratie in allen bedeutenden Ländern der Welt erstellt. Darüber hinaus bekennt sich die Itzehoer zu dem Ziel einer atomwaffenfreien Welt und investiert daher nur in Staaten,

die sich gesetzlich an den Atomwaffensperrvertrag binden und diesen einhalten.

Um die Bekämpfung von Korruption zu unterstützen, setzt die Itzehoer eine Mindestpunktzahl im Korruptionswahrnehmungsindex (Corruption Perceptions Index, CPI) voraus und verschärft die hier gesetzten Anforderungen regelmäßig. Die Itzehoer investiert zudem nur in Staaten, die gesetzlich an die UN Biodiversitäts-Konvention gebunden sind. Wir unterstützen damit ausdrücklich den Schutz der biologischen Vielfalt und eine nachhaltige Nutzung ihrer Bestandteile. Für Unternehmen gelten ebenso strenge Ausschlusskriterien. Es wird hierbei grundsätzlich nicht in Unternehmen investiert, welche gegen die Standards der Internationalen Arbeitsorganisation IAO (z.B. Kinderarbeit) verstoßen oder die Herstellung von oder den Handel mit geächteten Waffen betreiben oder in die Produktion von Drogen eingebunden sind. Zudem sind für viele Unternehmen bereits Rankings oder Ratings vorhanden, die ihre Bemühungen bei bestimmten umweltbezogenen und/oder sozialen Nachhaltigkeitskriterien analysieren und bewerten. Auf diese greift die Itzehoer bei jeder Investitionsentscheidung zurück.

Grundsätzlich bevorzugt die Itzehoer daher Investitionsprojekte, die der Nachhaltigkeit einen hohen Stellenwert einräumen und über diese transparent berichten oder bei denen der Emittent nachweislich für die Einhaltung solcher Nachhaltigkeitskriterien bekannt ist.

Mit unseren Kapitalanlageentscheidungen wollen wir unserer gesellschaftlichen Verantwortung nachkommen und Maßnahmen, die dem Umweltschutz dienen und Aspekte wie Klima, Ressourcenknappheit und Artenvielfalt behandeln, fördern. Im sozialen Bereich sollen Faktoren der Sicherheit und Gesundheit, des demografischen Wandels, der Compliance und Korruptionsbekämpfung sowie der Ernährungssicherheit berücksichtigt werden. Wir sind zuversichtlich, uns in den ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten mit einer derart ausgerichteten Anlage unserer Kundengelder und einer Vielzahl an Maßnahmen stetig zu verbessern.

### • Rückversicherung

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

Zur Berücksichtigung des Adressausfallrisikos bei Rückversicherungsgeschäften sind wir bei der Auswahl der Rückversicherer auf gute Bonität bedacht.

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

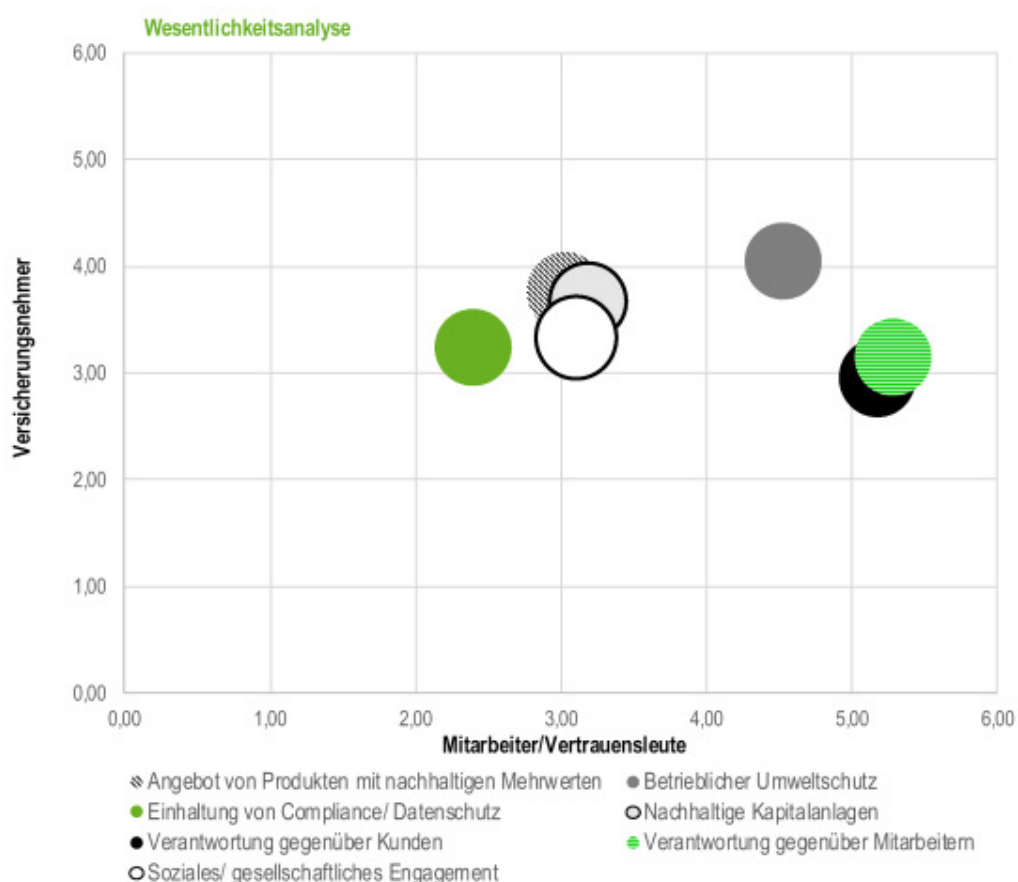
## 2.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte

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

Im Jahr 2019 haben wir im Zuge einer Wesentlichkeitsanalyse auf der einen Seite Mitarbeiter und Vertrauensleute sowie auf der anderen Seite unsere Versicherten zu ihrer Gewichtung der wesentlichen Handlungsfelder befragt. Aus dem Kreis aller Mitarbeiter und Vertrauensleute, die über interne Kanäle zur Teilnahme aufgerufen wurden, beteiligten sich 119 Personen.

Aus dem Kreis von über 2000 angeschriebenen Versicherten resultierte ein Anteil von 1%, der aktiv mit Rückmeldung an der Befragung teilnahm.

Die gewichteten Rückmeldungen sind nachfolgend grafisch dargestellt:





Innerhalb der einzelnen Handlungsfelder sind wiederum Unter-  
aspekte im Hinblick auf ihre Wesentlichkeit für die Geschäftstätig-  
keit der Itzehoer Versicherungsgruppe zu gewichten und  
darüber zu berichten. Entsprechend beinhalten die Berichte zu

den Handlungsfeldern (3.1. - 3.7.) nur die aus unserer Sicht  
wichtigsten Punkte, die wir jeweils umgesetzt haben oder ange-  
hen wollen.



## 2.5 Organisation und Umsetzung

Zuständig für das Nachhaltigkeitsmanagement in der Itzehoer  
Versicherungsgruppe ist der Vorstand. Seit Frühjahr 2020 steht  
ihm eine Nachhaltigkeitskommission zur Seite. Die Kommission  
setzt sich aus hochrangigen Vertretern aus Vorstand, Abteilungs-  
leitern und hauseigenen Experten zusammen. Sie hat im  
Jahr 2020 bereits mehrfach getagt und dabei erste Maßnahmen  
auf den Weg gebracht, darunter den Aufbau einer konzerninter-  
nen Datenbank für Nachhaltigkeitsindikatoren sowie Energie-  
sparmaßnahmen und die Umstellung des Postversands auf kli-  
maneutral organisierte Transporte. Fortan wird sich die Nach-  
haltigkeitskommission vornehmlich mit Ereignissen oder Bedin-  
gungen aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unterneh-  
mensführung befassen.

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

über ihre diesbezügliche Verantwortung eingehend informiert.  
So sind die Abteilungsleiter auch gebeten worden, gegenüber  
den Mitarbeitern die Grundgedanken unserer Nachhaltigkeits-  
strategie zu vermitteln. Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, Ideen  
zur Verbesserung zu äußern.

Im Herbst 2020 hat der Vorstand beschlossen, in Ergänzung  
zur Arbeit der Nachhaltigkeitskommission für das Jahr 2021 ein  
Strategieprojekt mit dem Titel „Nachhaltigkeitsvision“ aufzu-  
setzen. Auftrag ist es dabei, für die kommende Unternehmens-  
strategie die Nachhaltigkeitsziele der Itzehoer zu definieren.  
Schwerpunkthemen sind dabei über die grundsätzliche Strategie  
hinaus die Bereiche Kapitalanlage, Produkte und Vertrieb.

Letztlich dient der vorliegende Bericht dazu, sowohl eine Dar-  
stellung des bisher Geleisteten zu geben, als auch alle Stake-  
holder aufzufordern, mit uns über das Thema der Nachhaltigkeit  
zu kommunizieren.

## 3. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte

### 3.1 Nachhaltige Unternehmensführung

Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil unserer Unternehmensstra-  
tegie. Den Wert einer Nachhaltigkeits-Orientierung im eigenen,  
direkt zu beeinflussenden Umfeld haben wir in unserer langjäh-  
rigen Geschäftstätigkeit kennengelernt. Nur zufriedene Mitarbei-  
ter und Vermittler führen dazu, dass wir für unseren Kunden  
dauerhaft gute Leistungen bereitstellen können. Das Miteinander  
zwischen Außen- und Innendienst und das Prinzip der Gegen-

seitigkeit in unserer Versichertengemeinschaft sind Grundpfeiler  
unseres nachhaltigen Wirtschaftens. Gesellschaftliche Verant-  
wortung nehmen wir wahr, direkt, vielfach aber auch durch  
unsere Außendienstregionen und Vermittler vor Ort. Umwelt-  
belange fließen zunehmend in unsere Entscheidungen ein; hier  
sind wir für weitere Ideen offen. Nachhaltige Unternehmensfüh-  
rung bedeutet dabei, die nachhaltige Entwicklung der Itzehoer

Versicherungsgruppe 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 – Regulierung durch Solvency II**

In der Europäischen Union (EU) gilt seit dem 01.01.2016 das 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 Maximalverlust 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 Gruppe Itzehoer Versicherungen erfüllt diese Anforderungen um mehr als das Dreifache. Diese Bewertungen der Vermögensgegenstände und Verpflichtungen zu Marktwerten zeigen im Vergleich zur HGB-Bilanz, 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“ und die „versicherungsaufsichtlichen Anforderungen an die IT“ 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. 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 Gruppe Itzehoer Versicherungen im Vergleich zum Standansatz höhere Bedeckungsquoten aufweist. 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 verpflichtet ist, ist Transparenz seit jeher gelebte Praxis. Unsere SFCR-Berichte sind auf unserer Internetseite [www.itzehoer.de](http://www.itzehoer.de) unter „Die Itzehoer/Unternehmen/Daten und Fakten“ zur Verfügung gestellt.

### **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 Gruppe der Itzehoer Versicherungen. Ein implementierter Risikomanagementprozess stellt sicher, dass die Aufgabe des Risikomanagements auf allen Unternehmensebenen 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 Gruppe Itzehoer Versicherung 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 die Versicherbarkeit einiger Risiken faktisch unmöglich wird).

### **Sicherung der betrieblichen 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 Schnelligkeit 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 Know-how 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 bereits in der Entstehungsphase an und ermöglicht so eine rechtzeitige Minderung des Ausfallrisikos.

Für die Notfallbewältigung spielen wir mögliche Szenarien durch, 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.

### Weiterentwicklung des Risikomanagements in Bezug auf Nachhaltigkeit

Das Risikomanagement der Itzehoer Versicherungen hat die gesetzliche Aufgabe die Überlebensfähigkeit und damit nachhaltige Entwicklung des Unternehmens sicherzustellen. Dies geschieht in erster Linie durch eine monetäre Bewertung aller eingegangenen Risiken und die Gegenüberstellung mit den Eigenmitteln, die im Falle eines Risikoeintritts zur Verfügung stehen, um die Folgen tragen zu können. Während im Bereich der Schadenversicherung alles zum Besten steht, muss für die Lebensversicherung leider festgestellt werden, dass die Geldpolitik der Europäischen Zentralbank durch die extremen Niedrigzinsen das bisherige Modell der deutschen Lebensversicherung in Finanzierungsnot bringt. Die zugesagten Garantien früherer Jahre lassen sich ohne akzeptable Risiken nicht mehr finanzieren. Einem nachhaltigen Handeln wird somit die Geschäftsgrundlage entzogen. Der Itzehoer Versicherungsverein/Brandgilde von 1691 VVaG steht zu seiner Verantwortung für seine Tochtergesellschaft Itzehoer Lebensversicherungs-AG, weil deren Versicherte zu einem großen Teil auch Mitglieder des Vereins sind. Er hat deshalb zusätzliche Mittel in Höhe von 20 Mio. € verbindlich für den Fall zugesagt, dass die Lebensversicherung die Kapitalanforderungen des Gesetzgebers nicht mehr stellen kann. Auf diese Weise soll eine Reduzierung der zugesagten Leistungen oder gar die Abwicklung über eine Drittgesellschaft verhindert werden. Bereits in der Vergangenheit hat die Muttergesellschaft über 10 Mio. € hierfür bereit gestellt und seit mehreren Jahren auf eine Dividendenzahlung verzichtet. Die Sicherung der Versichertenansprüche, welche zu einem Großteil der Versorgung im Alter, von Hinterbliebenen oder in schwierigen Lebenssituationen dienen, ist ein sehr wichtiger Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Stabilität unserer Bevölkerung, der über die gesetzlichen Anforderungen weit hinaus geht.

Das Risikomanagement hat im Jahr 2020 im Rahmen seiner jährlichen Risikoinventur einen Erhebungsschwerpunkt auf die Nachhaltigkeitsrisiken gelegt. Zu den Nachhaltigkeitsrisiken, die auf unser Unternehmen einwirken, zählen vor allem Kostenrisiken, die aus der übermäßigen Regulierung der Geschäftstätigkeit durch Gesetzgeber und Aufsichtsbehörden, die kleinere und mittlere Unternehmen immer stärker treffen als große Unternehmen. Dabei halten wir eine Angebotsvielfalt nicht nur bei Versicherungen sondern in allen Branchen für enorm wichtig in Bezug auf Nachhaltigkeit. Die Konzentrationen im Lebensmittelhandel und die Folgen für die Anbieter macht dieses Problem sehr deutlich. Insofern sehen wir uns nicht nur als Betroffene sondern zugleich auch als Lösung für den Erhalt einer „ökonomischen Artenvielfalt“. Wir vertreten deshalb auch aktiv die Interessen der noch kleineren Versicherungsunternehmen, vornehmlich der kleinen Versicherungsgilden, im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und gegenüber Gesetzgebung und Aufsicht.

Ein anderes wesentliches Risiko entsteht aus einem möglichen Reputationsverlust, wenn wir es nicht schaffen, glaubwürdig für unsere Kundenklientel unsere Leistungsfähigkeit und deren Ansprüche an nachhaltiges Wirtschaften darzulegen. Aus diesem Grunde haben wir die interne Diskussion eröffnet, wie wir in

den kommenden Jahren und Jahrzehnten unseren Beitrag für mehr Nachhaltigkeit leisten können und wollen. Alle zukünftigen diesbezüglichen Aktivitäten werden ohne einen wirtschaftlichen Druck erfolgen müssen, denn wir sehen uns abgesehen von den geschilderten Regulierungs- und Reputationsrisiken keinen anderen Nachhaltigkeitsrisiken direkt ausgesetzt. Außer in der Lebensversicherung treten alle Risiken in Bezug auf die ökologische und die soziale Umwelt so langsam ein, dass wir unsere Kalkulation und Produktgestaltung frühzeitig darauf einstellen können.

Trotzdem sehen wir uns in der gesellschaftlichen Verantwortung unseren Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit zu leisten, denn dies geschieht auch zum Vorteil unserer Mitglieder bzw. der nächsten Generation unserer Mitglieder. Zunächst gilt es aber zugegebenermaßen das nötige Know-how aufzubauen, damit wir unsere Mittel effizient und im Einklang mit unseren Vereinszielen einsetzen. Dazu wurde eine Nachhaltigkeitskommission gegründet, welche die Vorarbeiten hierfür und für den angemessenen Einzug des Nachhaltigkeitsgedankens in unsere zukünftige Geschäfts- und Risikostrategie leisten soll.

Die Covid-19-Pandemie hat den Blick des Risikomanagements auf Nachhaltigkeitsrisiken erweitert. So ist z. B. die Abhängigkeit von sozialen Bindungen deutlich stärker in das Bewusstsein gerückt. Die schnelle Umstellung auf das Arbeiten im Home-Office hat gleichzeitig sowohl die Chancen einer besseren Vereinbarkeit von beruflicher Tätigkeit und privaten Aspekten und als auch die Bedeutung der sozialen Kontakte im Betrieb aufgezeigt. Eine Herausforderung für die Zukunft wird es sein, die positiven Aspekte sowohl aus der Arbeit im Betrieb und der Heimarbeit optimal zusammenzubringen. Ebenso wertvoll waren die Erkenntnisse über die positive Wirkung unserer engen Beziehung der Vermittler zu den Mitgliedern wie auch des Innendienstes zu den Vermittlern. Auch unsere regionale Verwurzelung kam uns in der Krise zugute.

### Belange hinsichtlich Umwelt, Mitarbeitern, Sozialem, Menschenrechten und Korruption

Unser Geschäftsmodell umfasst administrative Tätigkeiten im Dienstleistungssektor und findet vollständig innerhalb Deutschlands unter Beachtung der hier gültigen gesetzlichen Vorgaben statt. Die wesentlichen substantiellen umweltrelevanten Ressourcen, auf die wir über unsere Mitarbeiter hinaus für den Betrieb zugreifen, sind

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

Da sich die Nutzung dieser Ressourcen in einem verwaltungsüblichen Rahmen bewegt, sehen wir aus unserer 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 wir uns der Herausforderung, uns in den diversen Nachhaltigkeitsdisziplinen zukünftig zu verbessern und diesbezüglich unsere Mitarbeiter zu sensibilisieren.

So erfassen wir die Verbräuche für Gebäudeenergie (Strom, Wasser), Kilometerleistungen und den Kraftstoffverbrauch unseres Fuhrparks sowie den Papierverbrauch.

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 unter anderem 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 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,
- 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 Ausgestaltung und regelmäßigen Überprüfung der nach Solvency II aufzustellenden Richtlinien und
- Sicherstellung der Kommunikation und Vermittlung compliancerelevanter Themen.

#### Hinweisgebersystem

Bereits durch das 2016 eingeführte vertrauliche Hinweisgebersystem wurde bei der Itzehoer eine Möglichkeit geschaffen, dass Verdachtsmomente gemeldet und aufgeklärt sowie etwaige Verstöße gegen rechtliche oder unternehmensinterne Vorgaben geahndet werden können. Durch das „Erste Finanzmarktnovellierungsgesetz - 1. FiMaNoG“ wird die Einrichtung eines solchen Hinweisgebersystems gesetzlich gefordert. Den Mitarbeitern wird mit dem vertraulichen Hinweisgebersystem eine Möglichkeit geboten, Verdachtsmomente, nicht nur Betrugsfälle betreffend, zu melden. Hierunter fallen z. B. Bestechungsdelikte, Kartellrechtsverstöße, Geldwäschegesetzverstöße oder Verstöße gegen unsere allgemeine Verhaltensrichtlinie. Zentrale Meldestellen sind nach Wahl des Hinweisgebers die Abteilungen Personal, die Compliancefunktion oder die 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 neben dem Verein auch die Itzehoer Lebensversicherungs-AG.

Unser Geldwäschebeauftragter ist mit der Aufgabe betraut, für die Einrichtung, Aufrechterhaltung und Überwachung dieser Sicherungssysteme zu sorgen. Dafür wurde, unter spezieller Berücksichtigung der Itzehoer Lebensversicherungs-AG, eine Risikoanalyse für die Itzehoer Versicherungsgruppe erstellt, die ermöglicht nachzuvollziehen, welche Risiken im Unternehmen und speziell in der Kapitalanlage bestehen und mit welchen Mechanismen diese Risiken minimiert werden können.

In diesem Zusammenhang finden regelmäßig Schulungsmaßnahmen der mit den relevanten Aufgaben betrauten Mitarbeiter der Itzehoer Lebensversicherungs-AG statt. Im Jahr 2020 wurden die Mitarbeiter dahingehend sensibilisiert und geschult, das Transparenzregister der Bundesrepublik Deutschland bei bestimmten Geschäftsvorfällen heranzuziehen, um eventuellen Verdachtsmomenten der Geldwäsche gleich zu Beginn begegnen und im Anschluss entsprechend reagieren zu können.

## Offene Kommunikation, Umgang 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 wichtig. Das tägliche vertrauensvolle Miteinander, das sogenannte 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.

## 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 gelingt, bei unseren Kunden ein zum Teil 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 unter anderem über die Bestandsentwicklung und das Beschwerdeverhalten.

### Entwicklung Kundenzahl

Jahr	Kundenbeziehung
2015	745.765
2016	776.759
2017	795.729
2018	1.097.104*
2019	1.137.984*
2020	1.178.195*

\*) Aufgrund einer systemischen Umstellung wurde gegenüber vorherigen Berichten eine veränderte Basis als Vergangenheitsdaten hinterlegt

### Entwicklung der Anzahl der Verträge pro Sparte

Jahr	Kraftfahrt	Unfall	Haftpflicht	Sach	Rechts-schutz	Leben	Sonstige	Gesamt
2015	1.357.148	73.903	167.533	195.521	50.443	71.098	393.461	<b>2.309.107</b>
2016	1.433.924	74.361	169.010	198.515	51.684	71.078	420.219	<b>2.418.791</b>
2017	1.497.900	75.234	170.610	202.370	53.544	70.972	444.277	<b>2.514.907</b>
2018	1.589.122	79.253	171.950	206.359	346.768	70.954	487.760	<b>2.952.166</b>
2019	1.717.970	98.085	173.842	210.331	343.703	71.169	540.281	<b>3.155.381</b>
2020	1.837.668	107.498	174.773	213.612	344.899	71.401	586.108	<b>3.335.959</b>

# Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

## Entwicklung unserer Schadenleistungen

Jahr	Anzahl Schäden	Schadenzahlungen in TEUR
2015	127.178	239.380
2016	132.848	258.781
2017	137.659	276.186
2018	189.983	329.174
2019	196.287	359.176
2020	185.634	346.427

### 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 dem Unternehmen der Itzehoer Versicherungsgruppe und den Umfang ihrer inhaltlichen Berechtigung:

### Beschwerden (01.01.2020 bis 31.12.2020)

	Unberechtigt	Berechtigt	Teilw.	Ges.
BaFin	22	4	5	31
Ombudsm.	199	9	12	220
Sonstige	248	35	40	323
<b>Gesamt</b>	<b>469</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>574</b>

\*Stand 12.01.2021

### 3.3 Produkte

Nachhaltigkeitsaspekte spielen bei unserer Produktgestaltung und Produktverarbeitung 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. Bei der Marke Itzehoer gibt es seit dem Kfz-Tarif 09 / 2018 eine Begünstigung des Lastschriftverfahrens. Hierdurch wurde eine Reduzierung der Überweisungsträger erreicht, die Papier einspart und die Prozesskosten senkt (Erhöhung Lastschriftquote im Kfz-Bestand von 66,3% Ende 2018 auf 69,8% Ende 2019 und 79,8% Ende 2020).

In den letzten beiden Jahren hat die Itzehoer auch viel in die Etablierung von BiPro Services investiert. Zu nennen sind hier die Online Angebots- und Antragsübermittlung in der Rechtsschutzversicherung (21.086 Anträge, was einem Zuwachs um 39% entspricht) und der Dokumentenservice (Bereitstellung von 1.451.719 Dokumenten).

Die neueste Entwicklung ist die Weiterentwicklung des Kundenportals der Marke AdmiralDirekt für die Marke Itzehoer. Die Entwicklung im Jahr 2020 führte dazu, dass bereits 23.994 Beitragsrechnungen zum Jahreswechsel papierlos den Kunden zur Verfügung gestellt werden konnten. Bei der Marke AdmiralDirekt sind weit über 90% der Kunden im Kundenportal und

erhalten die Vertragsdokumente nur noch digital. Die digitalen Weiterentwicklungen konnten jeweils deutlich das Volumen an Papier reduzieren.

2. Bei der Produktinformation und bei den Produktinhalten. Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch bei den Produktinhalten 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) Kfz  
Im Bereich der Kfz-Versicherung haben wir in Kooperation mit der bessergrün GmbH Sonderkonzepte für die Marken Itzehoer und AdmiralDirekt entwickelt zur Förderung von Nachhaltigkeit. Für jeden abgeschlossenen Vertrag wird ein Baum gepflanzt, und einmalig wird ein Jahresbeitrag in nachhaltige Kapitalanlagen investiert. Der Bestand beläuft sich Ende 2020 bereits auf ca. 29.000 Verträge in den Sonderkonzepten mit einem Beitragsvolumen von ca. 12 Mio. Euro.

Die Nachhaltigkeit dieser Kapitalanlagen stellen wir anhand einer Positiv- und einer Negativliste sicher, zu deren Einhaltung sich die Itzehoer Versicherungen gegenüber der bessergrün GmbH verpflichtet haben. Hierbei sollen u. a. auf Aspekte geachtet werden, die eine effiziente Nutzung von Ressourcen und Energie, den Klimaschutz oder die Gleichberechtigung und Chancengleichheit fördern. Nicht investiert werden darf in Anlagen, die die Ausbeutung der Natur, die Erzeugung von Kohle- und Atomenergie oder die

Herstellung von Kriegswaffen und Militärgütern sowie verbotene und geächtete Waffensysteme fördern. Neben dieser nachhaltigen Kapitalanlage wird darüber hinaus für jeden neuen Vertrag ein Baum gepflanzt. Nach 10.000 gepflanzten Bäumen in 2019 wurden in 2020 weitere 20.000 Bäume gepflanzt. Produktseitig wurden die Sonderkonzepte aufgewertet durch spezielle Leistungsinhalte, die nachhaltige Kfz-Antriebsformen fördern sollen.

In den nächsten Jahren ist eine Ausweitung der Sonderkonzepte für bessergrün auf weitere Sparten geplant.

### b) Elektromobilität

Wir fördern die Elektromobilität im Pkw-Verkehr durch verbraucherfreundliche Festlegungen sowohl im Bereich der Leistungen als auch der Tarifierung. Dadurch unterstützen wir die Akzeptanz und Verbreitung der Elektromobilität. Denn mehr Klimaschutz ist ohne einen Beitrag des Straßenverkehrs kaum möglich, zumal dieser großen Anteil an den Treibhausgas-Emissionen in Deutschland hat.

Durch die frühzeitige Ausrichtung unserer Angebote haben wir uns das große Potenzial der Elektromobilität erschlossen und gehören heute zu den Größen im Bereich der Versicherung von Elektrofahrzeugen. Ein Beispiel für unseren konsequenten Umgang mit E-Autos ist die Tatsache, dass wir den Antriebs-Akkumulator (Akku) ohne Einschränkungen als zum Fahrzeug zugehörig und somit wie alle anderen Fahrzeugteile bei einem versicherten Ereignis mitversichert behandeln. Die Leistungen unseres Kfz-Tarifs werden jährlich um die neuen, besonderen Spezifika der Elektrofahrzeuge erweitert. So sind beitragsfrei mitversichert in der Kaskoversicherung die zum Fahrzeug gehörende Ladestation, das Ladekabel für den Antriebs-Akkumulator (Akku) und auch die Ladekarte anlässlich eines Diebstahls aus dem Fahrzeug. In der Top Deckung sind auch weitere Gefahren versichert, durch die der Akku beschädigt oder zerstört werden kann wie Bedienfehler beim Laden des Akkus. Zusätzlich gilt bei Elektrofahrzeugen die nicht vorsätzlich herbeigeführte Entladung des Akkus als Panne und Leistungsfall der Schutzbriefversicherung. In der Tarifierung bieten wir einen Nachlass und eine bessere Ersteinstufung für Elektrofahrzeuge an. Desweiteren haben wir in unserem bessergrün-Sonderkonzept eine weitere Besonderheit verankert: Kasko-Versicherte, die eine Neu- bzw. Ersatzanschaffung tätigen müssen – zum Beispiel nach einem Totalschaden – erhalten einen Aufschlag von 2.000 Euro, sofern sie im Zuge dessen von einem konventionellen Verbrennungsfahrzeug auf ein Elektrofahrzeug umsteigen.

Generell ist es unser Ziel, auch in den nächsten Jahren diese Entwicklung in der Mobilität weiter zu fördern durch spezielle für dieses Segment benötigte Leistungsbausteine.

### c) Sachversicherung

Als umweltbewusstes Unternehmen entwickeln wir Produkte, die die Umwelt entlasten und einen zusätzlichen Nutzen für den Kunden stiften. In der Wohngebäudeversicherung belohnen wir in der Beitragsberechnung die Sanierung von Gebäuden, und bei einem Totalschaden ersetzen wir 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 Hausratversicherung ist der finanzielle Ausgleich durch Schäden nach einem Einbruchdiebstahl, Raub oder einem schweren Brand. Mit unserem Zusatzbaustein Haus und Wohnung decken wir 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. In der Hausratversicherung werden ab dem Tarif 02 / 2019 ebenfalls Mehrkosten für energetisch modernisierte Haushaltsgeräte erstattet. Die Mehrkosten werden je nach Tarif bis zu 2.000 € ersetzt.

### d) Haftpflichtversicherung

Eine der Kernzielgruppen der Itzehoer ist die Landwirtschaft. Die Landwirtschaft liefert einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung. Neben der konventionellen Landwirtschaft spielt besonders die ökologische Landwirtschaft dabei eine Rolle. Die Itzehoer begünstigt ökologische Betriebe in ihrem Tarif zur landwirtschaftlichen Betriebshaftpflicht mit einem Beitragsnachlass in Höhe von 10%. Nachhaltige Aspekte wurden auch bei der Neuentwicklung der landwirtschaftlichen Betriebshaftpflichtversicherung berücksichtigt. Der neue Tarif 09 / 2020 beinhaltet die Möglichkeit auch größere Photovoltaikanlagen bis zu 500 kWp zu versichern. Die ökologische Energieversorgung der Betriebe wird weiterhin dadurch unterstützt, dass Windkraftanlagen auf dem eigenen Betriebsgrundstück in den Versicherungsschutz aufgenommen wurden. Als nachhaltige Aspekte können des Weiteren die erweiterte Absicherung von landwirtschaftlichen Betrieben angesehen werden, die Ferien auf dem Bauernhof anbieten und ab Hof die eigenen Produkte an Endverbraucher verkaufen.

### e) 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.

## 3.4 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 gewährleisten 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**.

Jahr	Bündelungsquote	Anzahl Vertrauensleute
2015	2,56	420
2016	2,59	409
2017	2,61	402
2018	2,66	398
2019	2,68	371
2020	2,78	362

### Aus- und Weiterbildung der Vertrauensleute

Wir legen 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 seit vielen Jahren eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach-, Beratungs- und Methodenkompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. Unser umfassendes Seminarangebot bietet unseren Vermittlern viele Möglichkeiten sich nachhaltig weiterzubilden und somit den gesetzlichen Anforderungen zur Weiterbildungspflicht nachzukommen. Bereits seit 2018 liegt die Verantwortung über die Aus- und Weiterbildung in einer eigens dafür gegründeten Abteilung mit eigenen Trainern.

### Räumliche Abdeckung durch unsere Direktionen und unsere Vertrauensleute

Ab 2019 steuern wir unsere Vertrauensleute durch die Teams von insgesamt vier Landesdirektionen. Mit dieser Struktur unterstützen wir den hohen Qualitätsanspruch an die Arbeit unserer Vertrauensleute und gewährleisten einen engen Dialog zwischen Hauptverwaltung und Vermittlern.



### Makler

Unser Maklervertrieb vertreibt im Wesentlichen die Kfz- und Rechtsschutzversicherung.

Für Makler, Mehrfachagenten (MFA) und Kooperationspartner mit relevanten Beständen pflegen wir die 1:1-Beziehung im Außendienst als ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal. Dies gibt der Beziehung neben einer sehr guten technischen Anbindung die notwendige Nachhaltigkeit. Die Betreuung neu gewonnener und Vertriebspartner, mit denen die Zusammenarbeit nicht so intensiv stattfindet, wird seit dem 01.01.2021 zentral aus der Hauptverwaltung bundesweit – in der Regel telefonisch und digital - verantwortet.

Auch in der Fläche findet die Kommunikation zunehmend digital (Onlineberatungen / Videokonferenzen) statt. Dadurch werden Reiseaufwendungen deutlich reduziert. Bei jeder Veranstaltung wird grundsätzlich eine digitale oder hybride Möglichkeit als alternative Option geprüft.

Um den Gedanken der Nachhaltigkeit zu stärken, wird in Kooperation mit „bessergrün“ eine nachhaltige Kfz-Versicherung angeboten. Der Absatz hat im vollen Kalenderjahr 5-stellige Stückzahlen generiert. Im Zuge der Kooperation findet auch eine Aus- und Weiterbildung der Vermittler zur Thematik Nachhaltigkeit statt. Diese soll weiter ausgebaut werden.

Durch die Onlineberatung und die Aufnahme der Rechtsschutz-Sparte wurde die Betreuungsspanne (Maklerbetreuer im Verhältnis zu Kunden/Vermittlern) im letzten Jahr weiter optimiert.

Wir legen 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
2015	3.358
2016	3.317
2017	3.470
2018	8.657
2019	9.010
2020	9.058



### Direktvertrieb

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

AdmiralDirekt spricht 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.

Neu- und Bestandskunden finden ihren Weg online oder telefonisch zu AdmiralDirekt. Auf der Website [www.admiraldirekt.de](http://www.admiraldirekt.de) steht Interessenten und Kunden ein einfach zu bedienender Online-Tarifrechner zur Verfügung. Angebote für Bestandskunden sind nach vorheriger Authentifizierung im Online-Kundenportal bereits mit wesentlichen Kundendaten vorausgefüllt. Das reduziert den Aufwand für Kunden erheblich. 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 verbinden zu lassen. Darüber hinaus können die Kfz-Versicherungstarife von AdmiralDirekt über die namhaften deutschen Online-Preisvergleichsportale und einige Maklerpools abgeschlossen werden. Aktuell kooperieren wir mit zwei Online-Preisvergleichsportalen und drei

### 3.5 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.

Unsere 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.

Maklerpools. Darüber hinaus kooperiert AdmiralDirekt mit der bessergrün GmbH. So konnten für Kfz-Neuabschlüsse des Sonderkonzepts bessergrün von AdmiralDirekt im Jahr 2020 bereits knapp 10.000 Bäume in Deutschland gepflanzt werden. Die Beiträge dieses Sonderkonzepts werden in nachhaltige Kapitalanlagen investiert.

Neben dem Service per Telefon und den gängigen Online-Kommunikationskanälen steht den Kunden ein leistungsfähiges Online-Kundenportal zur individuellen Vertragsbearbeitung und zur Übermittlung von Dokumenten und Informationen zur Verfügung. 95 % der Bestandskunden nutzen das Kundenportal aktiv.

Diese Kundengruppe erhält mit Ausnahme der Korrespondenz im Schadenfall keinerlei Schriftstücke mehr auf dem Postweg. Das schont die Umwelt und spart im erheblichen Umfang Verwaltungskosten ein. In den kommenden Jahren wird auch die Korrespondenz im Schadenfall weitestgehend auf den papierlosen Versand umgestellt. Ein auf künstlicher Intelligenz basierender Chatbot, der digitale Assistent von AdmiralDirekt, beantwortet Online-Kundenanfragen auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten des Kundenservice.

Am Standort in Köln kümmern sich 104 Mitarbeiter der AdmiralDirekt.de GmbH, sowie 7 Auszubildende zum Kaufmann / Kauffrau für Dialogmarketing um die Betreuung und den weiteren Ausbau des Direktvertriebs.

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 Itzehoer und Köln gibt es die Möglichkeit einer kostenlosen Massage. Am Standort München gibt es das Angebot des Bürosports. Auch Gesundheitsstage finden regelmäßig statt, ebenso wie die Angebote ärztlicher Untersuchungen oder Schutzimpfungen.

### Gleichberechtigung

Wir fühlen uns dem Gleichbehandlungsgedanken verpflichtet und wenden 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. der Itzehoer 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

Jahr	Konzernebene	Vereinsebene / Muttergesellschaft
2018	801	560
2019	819	571
2020	837	578

## Anteil nach Geschlecht (Anteil weiblich)

Jahr	Konzernebene	Vereinsebene / Muttergesellschaft
2018	54,7 %	60,0 %
2019	55,3 %	59,9 %
2020	54,5 %	58,7 %

Der Anteil der weiblichen Führungskräfte auf Konzernebene betrug im Jahr 2020 30,77 % (im Jahr 2019 = 33,33 %).

Der Anteil der weiblichen Führungskräfte beim Verein betrug im Jahr 2020 35,48 % (im Jahr 2019 = 33,87 %).

## Angaben Konzernebene

Jahr	Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	Altersdurchschnitt in Jahren
2018	16,4 %	42,6
2019	16,2 %	42,7
2020	16,1 %	42,8

Zur Betriebszugehörigkeit wird keine gesonderte Auswertung auf Vereinsebene (Muttergesellschaft) geführt.

## Altersstruktur (Konzernebene / Anzahl nach Altersgruppen)

Jahr	bis 25	26-35	36 - 45	46 - 55	ab 56
2018	13,6 %	17,7 %	22,7 %	31,5 %	14,5 %
2019	12,9 %	18,4 %	21,4 %	31,4 %	15,9 %
2020	14,0 %	18,6 %	19,3 %	30,4 %	17,8 %

## Altersstruktur (Vereinsebene / Anzahl nach Altersgruppen)

Jahr	bis 25	26-35	36 - 45	46 - 55	ab 56
2018	14,1 %	15,7 %	20,4 %	32,9 %	17,0 %
2019	13,8 %	16,5 %	19,6 %	32,4 %	17,7 %
2020	14,2 %	16,6 %	17,5 %	32,2 %	19,6 %

## Inklusion

Auf Konzernebene sind 4,19% der Beschäftigten der Itzehoer Schwerbehinderte (Stichtag 31.12.2020). Auf Vereinsebene beträgt die entsprechende Quote 5,36%.

Jeder örtliche Betriebsrat verfügt über eine Schwerbehindertenvertretung.

In Auswahlverfahren bei Einstellungsprozessen werden die Vorgaben des Schwerbehindertengesetzes befolgt.

## Arbeitsplatz

Wir bieten unseren 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, München und Köln
- Betriebliche Altersversorgung
- Flexible Arbeitszeit
- Vermögenswirksame Leistungen
- Mitarbeiterfahrzeug-Leasingmodell per Gehaltsumwandlung (auch für Fahrräder/E-Bikes)

## Ausbildung

Es ist uns wichtig, den eigenen Nachwuchs im Sinne der gelebten Unternehmenskultur auszubilden. So sind wir ein wesentlicher Ausbilder in der Region Steinburg und sehen es als eine unserer Verpflichtungen, 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 über-durchschnittliche Notendurchschnitte auf. Den meisten Auszubildenden bieten wir 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.

Jahr	Anzahl
2018	22
2019	20
2020	19

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.

## Das neue "Itzehoer Personalleitbild - Vision eines idealen menschlichen Miteinanders"

Unser Personalmanagement (bestehend aus der Personalabteilung und der Personalentwicklung Konzern) betrachtet den Menschen als Ganzes. Der menschliche Faktor ist uns eine Herzensangelegenheit. Unsere Geschäftsleitung weißt dies sehr zu schätzen, denn das Personalmanagement ist weit mehr als eine Instanz für die üblichen Personalthemen – es prägt mit Engagement und Ausstrahlung nachhaltig eine Personal- und somit Unternehmenskultur.

Das neue Personalleitbild – unser Itzehoer T.E.A.M.-Geist (Toleranz, Erfolg, Aufgeschlossenheit, Menschlichkeit) – dokumentiert dies. Die Inhalte wurden von etlichen Mitarbeitern entwickelt – die Umsetzung fängt bei der Geschäftsleitung an – diese gehen mit gutem Beispiel voran.

Das vorliegende konzernweite Personalleitbild gilt als Ergänzung zur Geschäftsstrategie der Itzehoer und soll die Ziele der Itzehoer als Arbeitgeberin und deren Umsetzung für die Mitarbeiter in Personalthemen greifbarer machen. Die nachstehend erarbeiteten Leitsätze im Personalwesen dienen als Orientierungshilfe für die Zusammenarbeit und den Umgang untereinander.

Die gelebten Werte stellen einen äußerst wichtigen Erfolgsfaktor für die Itzehoer als Arbeitgeberin dar. Daraus ergibt sich

### 3.6 Umwelt

Wir als Gesellschaft, unsere Mitglieder und Kunden, unsere Vermittler, unser Personal 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 beispielsweise würden auch uns als Versicherer vor schwer lösbare Aufgaben stellen. Diese erfordern angepasste Leistungen und Beiträge, die auch von unseren Mitgliedern und Kunden getragen werden müssen.

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. Ein Beispiel hierfür ist die Beschaffungspolitik für unsere Werbemittel. In Übereinstimmung mit den Vertretern unseres Außendienstes, in dem die Streuartikel und Werbemittel maßgeblich zum Einsatz kommen, haben wir uns auf das gemeinsame Ziel verständigt, nachhaltigen Angeboten den Vorzug zu geben. Daher werden bei der Auswahl von Produkten durchgängig nachhaltige Varianten betrachtet und bei adäquater Bepreisung bevorzugt.

Ein bewusstes Zeichen haben wir auch innerhalb unseres „Kunden werben Kunden“-Programms gesetzt. Hier haben Prämienberechtigte seit Ende 2020 auch die Möglichkeit, sich statt eines Sachpreises für die Anpflanzung von vier Bäumen (derzeit in Schleswig-Holstein) zu entscheiden.

Um uns ein präzises Bild unseres Einflusses auf die Umwelt zu verschaffen, haben wir auf Beschluss unserer Nachhaltigkeitskommission damit begonnen, eine konzerninterne Datenbank für Nachhaltigkeitsindikatoren aufzubauen. Im ersten Schritt steht dabei die Ermittlung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks gemäß Greenhouse Gas Protocol (GHG) im Fokus. Dabei ist die Einteilung der Emissionen in drei sogenannte Scopes relevant. Während Scope 1 alle direkten, also durch Verbrennung in eigenen Anlagen erzeugten, Emissionen umfasst, werden mit Scope 2 alle Emissionen betrachtet, die mit eingekaufter Energie (z. B. Elektrizität, Fernwärme) verbunden sind. Ergänzend dazu umfasst Scope 3 die indirekten Treibhausgas-Emissionen (z. B. durch Geschäftsreisen oder durch gekaufte Waren und Dienstleistungen.).

eine noch stärkere Unternehmenskultur. Was macht uns als Itzehoer aus? Was ist die zentrale Botschaft? Sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und auch mal Themen wegzulassen, ist eine Herausforderung. Und es braucht Mut, sich für Botschaften zu entscheiden, die Ecken und Kanten haben und auch nicht jedem gefallen. Zwecks Nachhaltigkeit werden wir T.E.A.M. Geist Botschafter einsetzen, die in den jeweiligen Abteilungen gewählt werden, und es gibt einmal ein Jahr eine Botschafter-Konferenz, in der u.a. auch ein Review-Prozess installiert ist, in dem das Leitbild und die Inhalte regelmäßig überprüft werden.

Die Einführungsveranstaltungen je Abteilung/Gruppe haben in 2020 begonnen und sind Corona-bedingt aufgrund der vorgegebenen Präsenzform zurzeit ausgesetzt worden. Wir hoffen in 2021 mit der konzernweiten Einführung weiter voranzukommen.

Mit ClimatePartner haben wir eine anerkannte Beratungsgesellschaft eingebunden, die uns fachlich bei der Ermittlung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks begleitet.

Damit einhergehend haben wir verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung unserer ökologischen Nachhaltigkeit eingeleitet bzw. umgesetzt. So haben wir die Leuchtwerbbeanlage auf dem Dach unserer Hauptverwaltung komplett ausgetauscht und dabei vollständig auf energiesparendere LED-Lichttechnik umgestellt. In Gebäuden und auf den Freiflächen setzen wir ebenfalls konsequent auf die Umrüstung auf LED-Beleuchtung, so zuletzt im Herbst 2020 auf einer Teilfläche unserer Parkplätze. Ebenfalls haben wir die Vorbereitungen getroffen, um im Jahr 2021 weitere Ladesäulen für Elektroautos auf unserem Gelände zu errichten, um auch auf diesem Weg die Verbreitung der Elektromobilität zu unterstützen.

#### Gebäude

Bei der Sanierung, Erweiterung und Neubau von eigenen Verwaltungsgebäuden achten wir darauf, umweltverträglich zu bauen. Bei Planung, Auswahl und Konkretisierung von baulichen Maßnahmen gehen wir in allen Handlungsfeldern im Sinne unseres Nachhaltigkeitsleitbildes vor. So haben wir zum Beispiel beim Neubau unseres Verwaltungsgebäudes am Standort Köln im Jahre 2017 neben der Erschaffung moderner Arbeitsplätze insbesondere die Aspekte Umweltfreundlichkeit, durch Einsatz moderner Technik, und auch die Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr beachtet. Das neue Gebäude ist umweltfreundlicher, weil durch den Einsatz moderner Technik die Energieverbräuche minimiert werden. Die Materialwahl begrenzt zudem den Energieverbrauch.

#### Postversand

Die Vermeidung physischer Post hat in unserer Zukunftsausrichtung hohe Priorität. Deshalb arbeiten wir mit Hochdruck daran, möglichst viele Versicherte an unser Kundenportal anzubinden, in dem wir Schriftverkehr papierlos zur Verfügung stellen können.

Im Herbst haben wir eine Aktion gestartet, bei der wir das Pflanzen von Bäumen als Anreiz für die Portalanmeldung zugesagt haben. Binnen ca. drei Monaten konnten wir mehr als 1.200 Baumpflanzungen zusagen. Diese erfolgen in Zusammenarbeit mit den Landesforsten Schleswig-Holstein auf einer Fläche im Herzen des nördlichsten Bundeslandes.

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

Gleichwohl kommen wir derzeit noch nicht umhin, jährlich hunderttausende Schriftstücke als physische Post zu versenden. Die Nachhaltigkeitskommission hat beschlossen, dass in der Übergangsphase der physische Transport der Post klimaneutral organisiert werden soll. Daher haben wir ein Projekt aufgesetzt, um ab 2021 klimaneutrale Versandangebote zu nutzen. Zu diesem Zweck haben wir eine Vereinbarung mit der Deutschen Post geschlossen, um sowohl von unserer Hauptverwaltung aus als auch über externe Dienstleister die von uns ausgelösten Poststücke mit dem klimaneutralen GoGreen-Konzept zu versenden.

### Papierverbrauch

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 Direkt-

vertrieb 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. Zusätzlich ist ab dem Jahr 2020 die schrittweise Umstellung auf nachhaltiges bzw. Recyclingpapier geplant. Beispielsweise haben wir sämtliche Folder und Flyer zur Verkaufsförderung in der Produktion auf nachhaltiges Papier mit FSC-Siegel umgestellt.

Die Itzehoe Versicherungsgruppe hat im Jahr 2015 damit begonnen, den Papierverbrauch zu senken, indem den Kunden insbesondere die Rechnungen in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden. Zur Zeit erhalten fast alle Kunden des Direktvertriebs die Rechnungen und weitere Vertragsdokumente zu ihren Verträgen in einem Online-Portal. Für 2020 ist vorgesehen, dieses Portal und den Kfz-Rechnungsversand auf die Kunden der anderen Vertriebswege auszuweiten. Anschließend sollen weitere Dokumente den Kunden digital zur Verfügung gestellt werden.

### Papierverbrauch

Jahr	Interner Papierverbrauch	Anzahl Kunden	Papierverbrauch (intern) pro Kunde	Anzahl Kunden im Online-Portal
2018	11.161.455	1.097.104*	10,0*	189.502
2019	11.138.180	1.137.984*	9,8*	221.863
2020	11.145.492	1.178.195*	9,5*	244.112

\*) Aufgrund einer systemischen Umstellung wurde die Zahl der Kunden gegenüber vorherigen Berichten auf einer veränderten Basis ermittelt, so dass die Angaben mit den Vergangenheitsdaten nicht vollständig vergleichbar sind

### Ermittlung von Verbrauchswerten

Im Jahr 2018/2019 haben wir damit begonnen, in allen verbundenen Unternehmen unserer Gruppe den Ressourcenverbrauch an den relevantesten Stellen zu ermitteln.

Im Fokus unserer eigenen Auswertungen stehen der Verbrauch von Strom und Wasser sowie des Kfz-Fuhrparks mit Kilometer-Laufleistung und Treibstoffverbrauch.

### Stromverbrauch in Kilowattstunden

Jahr	ltzehoe	Köln	gesamt
2019	1.152.368	476.648	1.629.016
2020	1.100.749	397.694	1.498.443

Im Jahr 2020 betrug der Öko-Strom-Anteil der bezogenen Energie null Prozent. Eine Umstellung am Standort Itzehoe auf voraussichtlich vollständigen Bezug von Ökostrom ist aufgrund bestehender Liefervereinbarungen für den Beginn des Jahres 2022 geplant.

### Wasserverbrauch in Kubikmetern

Jahr	ltzehoe	Köln*	gesamt
2019	3.108	2.577	5.864
2020	2.856	3.081	5.937

\*Abrechnungszeitraum Wasserbrauch Köln erfolgt immer von August bis Juli.

Die Flotte setzt sich zusammen aus Dienstfahrzeugen sowie aus Mitarbeiter-Fahrzeugen, die auf dem Weg der Gehaltsumwandlung zur Verfügung gestellt werden.

### Kfz-Flotte

Jahr	Anzahl Kfz	Kilometerleistung gesamt (km)	Treibstoffverbrauch (Liter)
2018	230	4.853.810	Benzin 165.830
			Diesel 180.276
2019	233	5.132.043	Benzin 187.403
			Diesel 177.287
2020	240	4.210.622	Benzin 169.048
			Diesel 137.607

Im Hinblick auf die Zukunftsausrichtung unserer Kfz-Flotte geht der Vorstand mit gutem Beispiel voran. Für den Vorstandsvorsitzenden wurde im Herbst im Zuge der Nachbeschaffung ein vollelektrisches Auto als Dienstfahrzeug bestellt – die Auslieferung wird im Frühjahr 2021 erwartet.

Über eine Anpassung der Dienstwagenrichtlinie wurde die Attraktivität von Elektrofahrzeugen durch zusätzliche Zuschussungen erhöht.

### Öffentlicher Nahverkehr

Unsere Verwaltungsgebäude in München und Köln liegen unmittelbar am S- und/oder U-Bahnnetz. Wir fördern die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs durch ein für die Mitarbeiter kostenloses Jobticket.

### 3.7 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.

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 Verkehrsofferhilfe 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 arbeiten wir mit, um darüber ihre Interessen und auch die Interessen der Branche gegenüber der Politik, der staatlichen Behörden zu vertreten.

#### Itzehoer Engagement außerhalb der Versicherung

- Kunstengagement,
- Hauptsponsor des Theaters Itzehoe,
- Unterstützung des Itzehoer Wenzel-Hablik-Museums,
- Sportsponsoring,
- eigenes Förderprogramm „Der Norden hilft“ für bürgerschaftliches Engagement,
- Spendenaktionen für Institutionen,
- Informations- und Präventionsveranstaltungen.

#### 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.

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

### 4. Ziele und Erfüllungsgrade

Die Itzehoer Versicherungen

Zur Erreichung von Nachhaltigkeitszielen gehen wir vornehmlich projektbezogen vor. Das heißt, wir setzen überwiegend auf konkrete Schwerpunkte. Unsere Ziele insbesondere für 2020 liegen in folgenden Bereichen:

Ökonomie	Status
Der Ausbau von Kundenportal-Lösungen soll zur Verbesserung des Serviceniveaus bei gleichzeitiger Senkung des Logistikaufwandes und des Papierverbrauchs erfolgen.	andauernd
Der Nachhaltigkeitsaspekt soll weitergehend im Produktentwicklungsprozess verankert werden. In 2020 werden im Rahmen von Projekten die Produkte in den Sparten Kfz und landwirtschaftliche Betriebshaftpflicht überarbeitet.	andauernd

Mitarbeiter	Status
Die Ausbildungsaktivität soll auf bestehendem Niveau gehalten werden. Im Jahr 2020 bleibt mit 19 Auszubildenden im Innendienst und im Außendienst die Gesamtzahl der Ausbildungsplätze überdurchschnittlich hoch.	andauernd
In Abstimmung mit dem Betriebsrat soll ein Verfahren für regelmäßige strukturierte Personalentwicklungsgespräche eingeführt werden.	Geplante Einführung 2022
Eine Mitarbeiterbefragung soll Transparenz zur Zufriedenheitssituation in der Belegschaft herbeiführen.	andauernd
Das Aus- und Weiterbildungsangebot soll neu ausgerichtet werden mit langfristiger Orientierung und unter Berücksichtigung aktueller gesetzlicher Vorgaben (u.a. IDD).	andauernd
Ein Erweiterungsbau Hauptverwaltung soll zur Entspannung der räumlich beengten Situation führen.	andauernd

Gesellschaft	Status
Die Zahl der Kunden soll gesteigert werden.	andauernd
Neue, zusätzliche Arbeitsplätze sollen geschaffen werden.	andauernd
Die Eigenmittel sollen weiter erhöht werden um unsere Stabilität weiterhin mindestens auf dem dreifachen Niveau der gesetzlichen Anforderungen zu halten.	andauernd
Die Aktivitäten im Bereich des Sponsorings/gesellschaftlichen Engagements sollen in bestehender Größenordnung beibehalten werden.	andauernd
Zufriedenheitsbefragungen sollen Aufschluss über die aktuelle Kundenwahrnehmung verschaffen.	andauernd

Umwelt	Status
Die Reisetätigkeit soll durch den Einsatz von Webinaren und Videokonferenzen reduziert werden.	andauernd
Am Standort Itzehoer soll die Ladeinfrastruktur für E-Mobilität ausgebaut werden.	andauernd
Am Standort Köln soll die Ladeinfrastruktur für E-Mobilität ausgebaut werden.	andauernd
Die Dachwerbeanlage an der Hauptverwaltung soll erneuert und mit Einsatz von LED-Technik energiesparender gemacht werden.	erledigt
Es soll möglichst nur noch Recyclingpapier verwendet werden.	andauernd
Im Fuhrpark sollen vermehrt Elektro-Fahrzeuge zum Einsatz kommen.	andauernd
Es soll Tele-Arbeit großflächig eingeführt werden.	erledigt
Es soll eine neue, nachhaltigere Energiezentrale mit einem Notstromaggregat mit Rußpartikelfilter installiert werden.	erledigt
Die Parkplatzbeleuchtung auf LED am Standort Itzehoer soll auf LED-Leuchtmittel umgerüstet werden.	erledigt
In den Büros soll die Zahl der Mülleimer für Restmüll reduziert werden. Dadurch resultiert eine Einsparung der eingelegten Plastikbeutel	erledigt
In den Teeküchen auf allen Etagen der Hauptverwaltung sollen Biomüllbehälter eingeführt werden.	erledigt
Die Pflicht zur Einreichung von Tankbelegen wird abgeschafft- daher sind keine Kassenbelege mehr beim Tanken notwendig	erledigt
Der Fahrradunterstand an der Hauptverwaltung erhält ein Gründach.	erledigt
An der Hauptverwaltung sollen weiterer Gründächer angelegt werden.	andauernd
Die Kälteanlage (luftgekühlter Flüssigkeitskühler) an der Hauptverwaltung soll erneuert werden.	andauernd
Auf dem Gelände der Hauptverwaltung sollen Flächen als Insektenwiesen angelegt werden.	andauernd
Bei der Energieversorgung soll auf die Beschaffung von Öko-Strom umgestellt werden.	andauernd
Das Sortiment an Streu- und Werbeartikeln soll verstärkt aus nachhaltigen Produkten bestehen.	andauernd
Der Postversand soll auf das klimaneutrale GoGreen-Modell der Deutschen Post umgestellt werden.	erledigt (zum 01.02.2021)

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

### 5. DNK Kriterien

(DNK = Deutscher Nachhaltigkeitskodex)

Wir orientieren uns an den Kriterien des DNK unter Hinzuziehung der Leistungsindikatoren nach EFFAS (European Federation of Financial Analysts Societies). 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/Kommentar	explain	comply
<b>STRATEGIE</b>			
<b>1. Strategische Analyse und Maßnahmen</b>	Nachhaltigkeit ist in der Unternehmensphilosophie und -strategie verankert. Details dazu u.a. auf S. 4-7.		x
<b>2. Wesentlichkeit</b>	S. 8		x
<b>3. Ziele</b>	Ziele und Vorgehensweisen werden im Nachhaltigkeitsbericht in den Einzelthemen vorgestellt. Darüber hinaus gibt es eine Übersicht der wesentlichen Ziele für 2020 auf Seite 22.		x
<b>4. Tiefe der Wertschöpfungskette</b>	Nachhaltige Kriterien fließen in die gesamte Wertschöpfungskette von der Stakeholder-Einbindung (S. 6), über Produktgestaltung (S. 14) bis zur Kapitalanlage (S. 7), ebenso wie gesellschaftliches Engagement (S.21) und Umweltschutz (S. 19). Ein Prozess ganzheitlicher Betrachtung wird in einem Schaubild auf S. 8 dargestellt.		x
<b>PROZESSMANAGEMENT</b>			
<b>5. Verantwortung</b>	Nachhaltigkeit ist ein Unternehmensthema. Zuständig für das Nachhaltigkeitsmanagement ist der Vorstand. Ihm zur Seite besteht eine Nachhaltigkeitskommission, die überwiegend aus Führungskräften des Unternehmens besteht. Er bindet insbesondere die Abteilungsleiter in die Umsetzung und Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie ein S. 9.		x
<b>6. Regeln und Prozesse</b>	Übergreifende Regeln beinhalten die Unternehmensphilosophie und -strategie sowie interne Richtlinien und Führungsstandards. Funktionen, wie jene des Datenschutzes, Compliance-, Geldwäsche- und des Informationsbeauftragten, sind im Unternehmen fest verankert. Ergänzend zur Beaufsichtigung durch den Vorstand wird die Einhaltung von Regeln und Prozessen durch die Interne Revision überprüft.		x
<b>7. Kontrolle</b>	Wirtschaftskennzahlen (S. 4, 13, 14) werden in einem umfangreichen Controllingssystem erfasst und vom Vorstand kontrolliert. Dieser wird vom Aufsichtsrat beraten und überwacht (S. 4). Darüber hinaus werden Personalkennzahlen (S. 18) erhoben.		x
	<i>Leistungsindikator EFFAS S06-01: Anteil aller Lieferanten und Partner innerhalb der Lieferkette, die auf die Einhaltung von ESG-Kriterien bewertet wurden.</i>	x	
	Hierzu ist derzeit keine hinreichende Datenbasis vorhanden. Die Itzehoer Versicherungen nehmen bisher keine		

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung/Kommentar	explain	comply
	Prüfung auf die Einhaltung von ESG-Kriterien bei ihren Lieferanten und Partnern vor. Hintergrund: Der weit überwiegende Teil an Leistungen wird auf dem nationalen Markt, somit unter Bedingungen deutscher bzw. EU-Gesetzgebung, bezogen.		
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS S06-02: Anteil aller Lieferanten und Partner innerhalb der Lieferkette, die auf die Einhaltung von ESG-Kriterien auditiert wurden.</i></p> <p>Hierzu ist derzeit keine hinreichende Datenbasis vorhanden. Die Itzehoer Versicherungen nehmen bisher keine Prüfung auf die Einhaltung bzw. Auditierung von ESG-Kriterien bei ihren Lieferanten und Partnern vor. Hintergrund: Der weit überwiegende Teil an Leistungen wird auf dem nationalen Markt, somit unter Bedingungen deutscher bzw. EU-Gesetzgebung, bezogen.</p>	x	
<b>8. Anreizsysteme</b>	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
<b>9. Beteiligung von Anspruchsgruppen</b>	Die Anspruchsgruppen sind in den Kontrollorganen und weiteren Gremien vertreten und treffen sich regelmäßig unterjährig.		x
<b>10. Innovations- und Produktmanagement</b>	Nachhaltigkeits-Verbesserung von Produkten und Prozessen (S. 14).		x
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS E13-01: Verbesserung der Energieeffizienz der eigenen Produkte im Vergleich zum Vorjahr.</i></p> <p>Die Itzehoer Versicherungen erzeugen üblicherweise keine Produkte, die in der Nutzungsphase im klassischen Sinn Energie verbrauchen. Daher wird keine entsprechende Betrachtung vorgenommen.</p>	x	
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS V04-12: Gesamtinvestitionen (CapEx) in Forschung für ESG-relevante Bereiche des Geschäftsmodells, z. B. ökologisches Design, ökoeffiziente Produktionsprozesse, Verringerung des Einflusses auf Biodiversität, Verbesserung der Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen für Mitarbeiter und Partner der Lieferkette, Entwicklung von ESG-Chancen der Produkte, u. a. in Geldeinheiten bewertet, z. B. als Prozent des Umsatzes.</i></p> <p>Da die Itzehoer Versicherungen keine Produkte im klassischen Sinn erzeugen, wird keine entsprechende Betrachtung vorgenommen.</p>	x	
<b>UMWELT</b>			
<b>11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen</b>	Versicherungen sind ein unsichtbares Produkt, das keiner Rohstoffe bedarf. Dennoch werden Verbräuche u.a. für Gebäudeenergie, Fuhrpark, Papier, Wasser erfasst und		x



## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung/Kommentar	explain	comply
	<p>zahlreiche Energiesparmaßnahmen realisiert. Ziel ist die Reduktion der Verbräuche und klimaschädlicher Emissionen. (S. 19).</p>		
<b>12. Ressourcenmanagement</b>	<p>Bisher ist – insbesondere aufgrund der Unverhältnismäßigkeit des Aufwands – kein übergreifendes Auswertungs-system zur Ressourcensteuerung installiert. Daher können bis dato keine entsprechende Entwicklungen dokumentiert werden.</p>	x	
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS E04-01: Gesamtgewicht des Abfalls.</i></p> <p>Da die Itzehoer Versicherungen keine Produkte im klassischen Sinn erzeugen, wird keine entsprechende Betrachtung vorgenommen.</p>	x	
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS 05-01: Anteil des gesamten Abfalls, der recycelt wird.</i></p> <p>Da die Itzehoer Versicherungen keine Produkte im klassischen Sinn erzeugen, wird keine entsprechende Betrachtung vorgenommen.</p>	x	
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS E01-01: Gesamter Energieverbrauch.</i></p> <p>Die Itzehoer Versicherungen erfassen die Verbräuche von Strom, Wasser und Papier an ihren Hauptstandorten sowie die Kilometerleistung und Verbrauchswerte ihrer Kfz-Flotte. (S. 20)</p>		x
<b>13. Klimarelevante Emissionen</b>	<p>Bisher ist kein System zur Emissionenermittlung installiert. Daher können bis dato keine entspr. Werte und Entwicklungen dokumentiert werden.</p>	x	
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS E02-01: Gesamte THG-Emissionen (Scope 1, 2, 3).</i></p> <p>Als nicht-produzierendes Unternehmen beschränken sich die Itzehoer Versicherungen darauf, ihre Verbräuche für Gebäudeenergie, Fuhrpark, Papier und Wasser zu erfassen und bzgl. Energiesparmaßnahmen zu realisieren. Ziel ist die Reduktion der Verbräuche und klimaschädlicher Emissionen. Eine Umrechnung der Verbräuche in theoretische THG-Werte erfolgt nicht.</p>	x	
<b>GESELLSCHAFT</b>			
<b>14. Arbeitnehmerrechte</b>	<p>Anzahl, Geschlechterverteilung, Alter und durchschnittliche Betriebszugehörigkeit der Belegschaft (S. 8) Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Todesfälle sind nicht bekannt.</p>		x
<b>15. Chancengerechtigkeit</b>	<p>Auf Grund der gesetzlichen Vorschriften des AGG wurde eine innerbetriebliche Beschwerdestelle eingerichtet. Im Berichtsjahr 2020 ergab sich kein Beschwerdefall. (S. 15).</p>		x
	<p><i>Leistungsindikator EFFAS S03-01: Altersstruktur und -verteilung (Anzahl VZÄ nach Altersgruppen)</i></p>		x

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung/Kommentar	explain	comply
	Angaben zur Altersstruktur S.18.		
	<i>Leistungsindikator EFFAS S10-01: Anteil weiblicher VZÄ an der Gesamtmitarbeiterzahl</i>		x
	Angaben zur Geschlechterverteilung S.18.		
	<i>Leistungsindikator EFFAS S10-02: Anteil weiblicher VZÄ in Führungspositionen im Verhältnis zu gesamten VZÄ in Führungspositionen.</i>		x
	Angaben zur Geschlechterverteilung in Führungspositionen S.18.		
<b>16. Qualifizierung</b>	Die Itzehoer Versicherungen engagieren sich in Aus- und Weiterbildung (S. 18).		x
	<i>Leistungsindikator EFFAS S02-02: Durchschnittliche Ausgaben für Weiterbildung pro VZÄ pro Jahr.</i>	x	
	Eine entsprechende Auswertung liegt nicht vor.		
<b>17. Menschenrechte</b>	Das Geschäftsgebiet ist Deutschland. Der Stammsitz ist Itzehoe. Der Fokus liegt auf regionalen Lieferanten. Verstöße gegen Menschenrechte werden bei der Kapitalanlage als Ausschlusskriterium berücksichtigt (S. 6).		x
	<i>Leistungsindikator S07-02 II: Prozentsätze aller Einrichtungen, die nach SA 8000 zertifiziert sind.</i>	x	
	Die Itzehoer Versicherungen nehmen an ihren eigenen – ausschließlich in Deutschland befindlichen Standorten – keine Zertifizierungen nach SA 8000 vor. Die Lieferanten, die ebenfalls vorwiegend aus dem nationalen Markt stammen, werden ebenfalls nicht auf dieses explizite Kriterium hin betrachtet.		
<b>18. Gemeinwesen</b>	Soziales und kulturelles Engagement haben Tradition. Über die diversen Maßnahmen kommt dem Gemeinwesen insbesondere Sport und Kultur alljährlich eine 6-stellige Summe zugute. (S. 21).		x
<b>19. Politische Einflussnahme</b>	Parteispenden werden grundsätzlich vermieden. Im Jahr 2020 wurden keine Zahlungen an politische Parteien geleistet.		x
	<i>Leistungsindikator EFFAS G01-01: Zahlungen an politische Parteien in Prozent vom Gesamtumsatz.</i>		x
<b>20. Gesetzes- und Richtlinien konformes Verhalten</b>	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
	<i>Leistungsindikator EFFAS V01-01: Ausgaben und Strafen nach Klagen, Prozessen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- und Monopolverstößen.</i>		x
	Keine		

## Bericht zur Corporate Social Responsibility (CSR)

DNK Indikator	Beschreibung/Kommentar	explain	comply
	<i>Leistungsindikator EFFAS V02-01: Prozent vom Umsatz in Regionen mit einem Transparency International Corruption Index unter 60.</i>		x
	0 Prozent		

ltzehoe, den 05.03.2021

### DER VORSTAND

Uwe Ludka

Frank Diegel

Christoph Meurer

Frank Thomsen

## Bericht des Aufsichtsrats 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 19.03.2021

DER AUFSICHTSRAT

Dr. Fred Hagedorn  
Vorsitzender