



# SICHER BESSER LÄNGER LEBEN

Nichtfinanzieller Bericht 2018 / UNIQA Group



## Vorwort des Vorstands

Das Jahr 2018 hat uns viele Erkenntnisse und Einsichten gebracht, wie wir unseren Kurs in den nichtfinanziellen Belangen, insbesondere rund um das Thema Klimawandel, noch konsequenter ausrichten können. Wir haben es besonders in der Disposition unserer Kapitalanlagen, aber auch in der Gestaltung unseres Versicherungsportfolios in der Hand, Impulse zu setzen und auch Wirkung zu erzielen. Neben unserem sozialen Engagement, in dem wir uns besonders auf die Bereiche Gesundheit und Bildung konzentrieren, haben wir uns neuen Klimazielen verschrieben, die wir nach erfolgreicher Umsetzung erster Schritte über die kommenden Jahre weiter forcieren wollen. Denn der stetige Wandel unserer ökologischen und sozialen Lebensumstände birgt immer neue Gefahren und Risiken. Davon sind alle UNIQA Stakeholder betroffen, die uns auch klar erkennen lassen, dass eine entsprechende Ergänzung unserer strategischen Ausrichtung gewünscht bzw. gefordert ist.

Wir haben die beachtlichen Möglichkeiten erkannt, mit denen sich eine Versicherung nachhaltig engagieren kann, indem sie z. B. ihre Produktangebote für bzw. ihre Investments in umweltschädliche Industrien (etwa die kohlebasierte Energiewirtschaft) einschränkt oder reduziert. Deshalb vereint unsere Klimastrategie das Prinzip einer verantwortungsvollen Veranlagung ebenso wie das Prinzip einer verantwortungsvollen Produktentwicklung und das Bekenntnis zu ressourcenschonendem Wirtschaften mit einem schlanken ökologischen Fußabdruck. Wir verstehen dies als Grundlage für erfolgreiches, nachhaltiges Wirtschaften und möchten diese Haltung noch stärker in unserer Unternehmenskultur verankern. [\[GRI 102-16\]](#)

Wir haben uns vorgenommen, unseren Bestand an Veranlagungen in kohlebasierten Industrien weitgehend zu reduzieren und bis Anfang 2019 völlig abzubauen – ein Ziel, das wir zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts bereits erreicht haben. Parallel dazu haben wir mit dem Aufbau von Investments in nachhaltige Energieformen, z. B. Solar- und Windenergie, begonnen. Um dieser Neuausrichtung Nachdruck zu verleihen, streben wir auch als erster Versicherer die Verleihung des EU Ecolabels und die Zertifizierung nach dem Responsible Investment Standard (RIS) der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) an. Damit verpflichten wir uns freiwillig selbst dazu, unser gesamtes Anlagevolumen nachhaltig zu

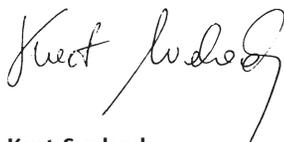
gestalten. Zusätzlich haben wir beschlossen, kein Versicherungs-Neugeschäft mit kohlebasierten Unternehmen abzuschließen und planen zudem den Ausstieg aus unseren bestehenden Verträgen in diesem Bereich.

Mit dieser Veränderung unserer Produktpalette verfolgen wir das Ziel einer ganzheitlichen Unternehmensführung, die sich in ihrer nachhaltigen Ausrichtung – in Ergänzung unseres Bekenntnisses zum Konzept Environment Social Government (ESG) – auch an den Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen orientiert. Insbesondere SDG 3 (Gesundheit und Wohlergehen) und SDG 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz) haben wir in unseren Zielen und Maßnahmen verankert. Denn die Gefährdung unserer umweltbezogenen Lebensbedingungen sehen wir derzeit als größtes Risiko, weil sie am wenigsten umkehrbar ist. Deshalb setzen wir auch bei UNIQA konsequent eine Fülle von Maßnahmen zur Eindämmung des Klimawandels – in Österreich ebenso wie in unseren internationalen Tochtergesellschaften.

Nur so können wir unserem Leitbild und unserer Mission „sicher, besser, länger leben“ auch weiterhin treu bleiben!  
[\[GRI 102-14\]](#)



**Andreas Brandstetter**



**Kurt Svoboda**



**Erik Leyers**



<b>01</b>	<b>Vorwort des Vorstands</b>
<b>03</b>	<b>Inhalt</b>
<b>04</b>	<b>Über diesen Bericht</b>
<b>05</b>	<b>UNIQA auf einen Blick</b>
<b>06</b>	<b>Nachhaltigkeitsrisiken</b>
<b>07</b>	<b>Wesentliche Themen und Erwartungen unserer Stakeholder</b>
08	Wesentlichkeitsmatrix 2018
10	Überleitungstabelle GRI und SDG
<b>13</b>	<b>Kunden, Markt, Produkte</b>
13	Kunden und Markt
14	Krankenversicherung
14	Lebensversicherung
14	Schaden- und Unfallversicherung
15	Beschwerdemanagement
<b>16</b>	<b>Umwelt und Ökologie</b>
16	Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen
17	Förderung nachhaltiger Veranlagung und Vermeidung kritischer Veranlagungen
19	KPI Umwelt
<b>20</b>	<b>Arbeitnehmerbelange/Mitarbeiter</b>
20	Zufriedene, gut ausgebildete Mitarbeiter
23	KPI Arbeitnehmer
<b>27</b>	<b>Menschenrechte, Korruption und Compliance</b>
27	Regeltreue als oberstes Prinzip
27	Compliance
28	Umgang mit Daten und neuen Technologien
<b>29</b>	<b>Soziales – Gesellschaftliche Verantwortung</b>
29	Engagement für Gesundheit und Bildung
<b>31</b>	<b>GRI Content Index</b>
<b>36</b>	<b>Prüfbericht Deloitte</b>
<b>40</b>	<b>Impressum</b>

## Über diesen Bericht

Im zweiten nichtfinanziellen Bericht der UNIQA Insurance Group AG möchten wir unsere Aktivitäten im Bereich Corporate Social Responsibility (CSR) vorrangig in einer Sicht auf den gesamten Konzern (§ 267a UGB) aufzeigen, unseren Stakeholdern Einblick in unsere Geschäftstätigkeit geben sowie transparent darlegen, wo wir in Sachen nachhaltiger Unternehmensführung stehen und woran wir zukünftig arbeiten wollen. Da die UNIQA Insurance Group AG das Versicherungsgeschäft der Gruppe im In- und Ausland nicht direkt betreibt, werden die Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange sowie die Themen Menschenrechte, Korruption und Bestechung auf Konzernebene konzipiert und sodann in den operativen Konzerngesellschaften umgesetzt. In diesem Sinn besteht in Bezug auf den Einzelabschluss (§ 243b UGB) kein anderes – abgewandeltes oder eingeschränktes – Konzept, das in anderer Weise verfolgt wird. Die Ambition hinter unserem konsolidierten nichtfinanziellen Bericht entspricht unseres Erachtens beiden gesetzlichen Vorgaben.

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt, so wie auch der Bericht 2017, der am 12. April 2018 veröffentlicht wurde. [\[GRI 102-51, 102-54\]](#) Dies bezieht sich sowohl auf alle Inhalte, Daten und Zahlen des Berichts als auch auf die Erhebung der für UNIQA wesentlichen Themen. Damit sind Transparenz und Vergleichbarkeit der gebotenen Informationen gewährleistet. Die GRI-Codes zu den dargestellten Indikatoren sind in den jeweiligen Kapiteln und Kennzahlentabellen vermerkt sowie im GRI-Index auf den Seiten 31 bis 35 übersichtlich dargestellt. Der vorliegende Bericht enthält Informationen und Daten der UNIQA Insurance Group AG (UNIQA Group) mit Blick auf den Gesamtkonzern (PremiQaMed-Gruppe nicht enthalten).

Der Berichtszeitraum für die veröffentlichten Kennzahlen und Beschreibungen umfasst das Geschäftsjahr und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2018. [\[GRI 102-50\]](#)

Im Sinn höherer Aktualität werden zudem je nach Thema auch Ziele und Maßnahmen für 2019 dargestellt. Die Berichterstattung findet jährlich statt. [\[GRI 102-52\]](#)

Für die Berechnung der Umweltkennzahlen 2018 wurden die Zahlen für die Headquarter ausgewählter Länder miteinbezogen. Der genaue Berichtsumfang wird in der

Kennzahlentabelle Umwelt erläutert. Die Daten für Mobilität stammen aus dem jeweiligen Headquarter einschließlich der weiteren Standorte des betreffenden Landes. Die Daten wurden vom Headquarter erhoben, von den CSR-Verantwortlichen in diesen Ländern gesammelt und vom CSR-Team der UNIQA Group zusammengefasst. Es ist vorgesehen, die fehlenden Länder sukzessive in die Berichterstattung mit einzubeziehen. [\[GRI 102-45\]](#)

Auf Basis der bestehenden Umweltdaten stellen wir auch im aktuellen Bericht unseren Corporate Carbon Footprint (t CO<sub>2</sub>eq) dar.

Die Daten im Kapitel Mitarbeiter wurden anhand des Personalstands der UNIQA Group dargestellt. Der genaue Berichtsumfang wird in der Kennzahlentabelle Mitarbeiter erläutert.

Die Daten zum Thema Compliance wurden in 18 Ländern der UNIQA Group erhoben.

Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, wird in diesem Bericht zumeist auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet und lediglich die maskuline Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch für beide Geschlechter gleichermaßen.

Die UNIQA Group ist eine der führenden Versicherungsgruppen in ihren beiden Kernmärkten Österreich und Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 19.000 Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner betreuen in 16 Ländern mehr als 10,1 Millionen Kunden. In Österreich mit einem Marktanteil von rund 22 Prozent zweitgrößtes Versicherungsunternehmen, sind wir in der Wachstumsregion CEE in weiteren 15 Märkten zu Hause: Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, dem Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, Tschechien, der Ukraine und Ungarn.

Die meisten Kunden betreuen wir in der Schaden- und Unfallversicherung, auf die 52 Prozent der Prämien entfallen, gefolgt von der Lebensversicherung mit 27 Prozent und der Krankenversicherung mit 21 Prozent. Besonders stolz sind wir darauf, dass wir die stärkste Versicherungsmarke in Österreich sind, unsere Kunden mit einem flächendeckenden Vertrieb servizieren und auf eine erfolgreiche Vertriebspartnerschaft mit der Raiffeisen Bankengruppe bauen können.

Während der Versicherungsmarkt in Österreich bereits weitgehend gesättigt ist, liegt unser Wachstumspotenzial klar in CEE. Über 60 Prozent unserer Kunden und knapp 30 Prozent unserer Prämien entfallen bereits auf diese Region. Werden in Österreich im Schnitt pro Person knapp 1.895 Euro pro Jahr für Versicherungen aufgewendet, sind es in CEE erst rund 210 Euro. Tschechien, wo der Wert bei 480 Euro pro Jahr liegt, ist dabei bereits am weitesten entwickelt. Alle weiteren Informationen zur Geschäftstätigkeit der UNIQA Group sind im Geschäftsbericht 2018 ersichtlich. [GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-18, 201-1, 202-2]

### Risikomanagement

Grundlage jedes Versicherungsunternehmens ist eine starke Kapitalbasis. Damit diese langfristig erhalten bleibt, dürfen Risiken nur dann eingegangen werden, wenn sie kalkulierbar sind. Um dies sicherzustellen, setzt UNIQA auf strenge Regeln und aktives Management von Risiken.

### Managementansatz

Wir haben bei UNIQA einen gruppenweit standardisierten Risikomanagementprozess implementiert, der darauf abzielt, die unternehmensrelevanten Risiken zu identifizieren, zu messen, zu aggregieren und zu steuern. Er beruht auf der UNIQA Risikomanagementrichtlinie, in der nicht nur die Mindestanforderungen an die Aufbau- und die Ablauforganisation für den Risikomanagementprozess festgelegt sind, sondern auch der Rahmen für die spezifischen Prozesse für jede Risikokategorie definiert wird. Darüber hinaus werden für jedes Risiko Maßnahmen bestimmt, die zur Vermeidung oder Reduktion eines potenziellen Schadens führen sollen.

Nachhaltigkeitsrisiken werden bei UNIQA aktuell nicht als eigene Risikokategorie klassifiziert, sondern den bestehenden Kategorien<sup>1)</sup> zugeordnet. Wir haben dafür untersucht, ob sich aufgrund unserer Geschäftstätigkeit oder im Zusammenhang mit unseren Geschäftsbeziehungen, Produkten oder Dienstleistungen wesentliche Risiken im Hinblick auf die Belange des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (NaDiVeG) ergeben. Unserer Bewertung nach bestehen derzeit keine sehr wahrscheinlichen Risiken mit schwerwiegenden potenziellen Auswirkungen. Dennoch haben wir bei folgenden Themen unserer Wesentlichkeitsanalyse potenzielle Nachhaltigkeitsrisiken identifiziert: „Umgang mit Daten und neuen Technologien“, „Kundeninformation und Finanzbildung“, „Beschwerdemanagement“, „Vermeidung kritischer Veranlagungen“, „Zufriedenheit der Mitarbeiter“ sowie „Ethik und Compliance“. Weitere relevante Risiken sehen wir bei den Themen „Gesetzliche und private Versicherung“, „Finanzierung der Pension“, „Gesundheit und Pflege“, „Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg“ sowie „Regionaler Ansprechpartner“. [GRI 102-15]

### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Folgende Aktivitäten und Entwicklungen haben den Bereich Risikomanagement im Jahr 2018 geprägt:

- Im Rahmen einer internen Studie wurde das Cyberisiko als zentrales, mit fortschreitender Digitalisierung stetig zunehmendes Risiko identifiziert. Als Gegenmaßnahme haben wir noch 2018 eine Cyberversicherung abgeschlossen und treiben zudem die Umsetzung eines gruppenweiten modernen Sicherheitskonzepts intensiv voran.
- Im Jahr 2018 traten die Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD und die DSGVO in Kraft. Da es uns ein Anliegen ist, Kundeninformationen transparent und unsere Leistungen verständlich darzustellen, hatten wir etliche Vorgaben der IDD schon vor Inkrafttreten umgesetzt. Ebenso haben die Sicherheit der persönlichen Daten unserer Kunden sowie der Schutz vor Datenmissbrauch bei uns oberste Priorität.

### Prioritäten und Herausforderungen für 2019

Im Geschäftsjahr 2019 stehen für uns folgende Weiterentwicklungen im Fokus:

- Einmal jährlich werden die Risiken in unserem Unternehmen erhoben und vordefinierten Risikokategorien zugeordnet. Deren Erweiterung um die Kategorie „Nachhaltigkeitsrisiken“ ist ein wichtiges Ziel. Die Frage, ob ein identifiziertes Risiko auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit von Relevanz ist, soll zum fixen Bestandteil der Interviews und des Berichtswesens im Rahmen des Risikomanagementprozesses werden.
- Das Konzept der Mitarbeiterbefragung wird 2019 erstmals auch in den internationalen Gesellschaften umgesetzt. Auch hier werden wir aus den Ergebnissen entsprechende Verbesserungsmaßnahmen ableiten und umsetzen, um potenzielle Risiken im Mitarbeiterbereich zu minimieren.
- Unsere Mitarbeiter müssen 2019 verpflichtend umfassende E-Learnings zu den Themen „Compliance“, „Geldwäsche“ und „Sicherheit“ absolvieren. Dadurch wird das Thema „Ethik und Compliance“ gut abgedeckt und eine Minimierung der entsprechenden Risiken gewährleistet. [GRI 205-2]

Die mit der nichtfinanziellen Berichterstattung verbundene Risikoberichterstattung ist im Risikobericht des Konzernabschlusses (Konzernanhang) enthalten. [GRI 102-11, 102-15]

<sup>1)</sup> Versicherungstechnische Risiken, Marktrisiken, Kredit- und Ausfallrisiken, Liquiditätsrisiken, Konzentrationsrisiken, strategische Risiken, Reputationsrisiken, operationale Risiken, Ansteckungsrisiken, neue („emerging“) Risiken

## Wesentlichkeitsmatrix 2018

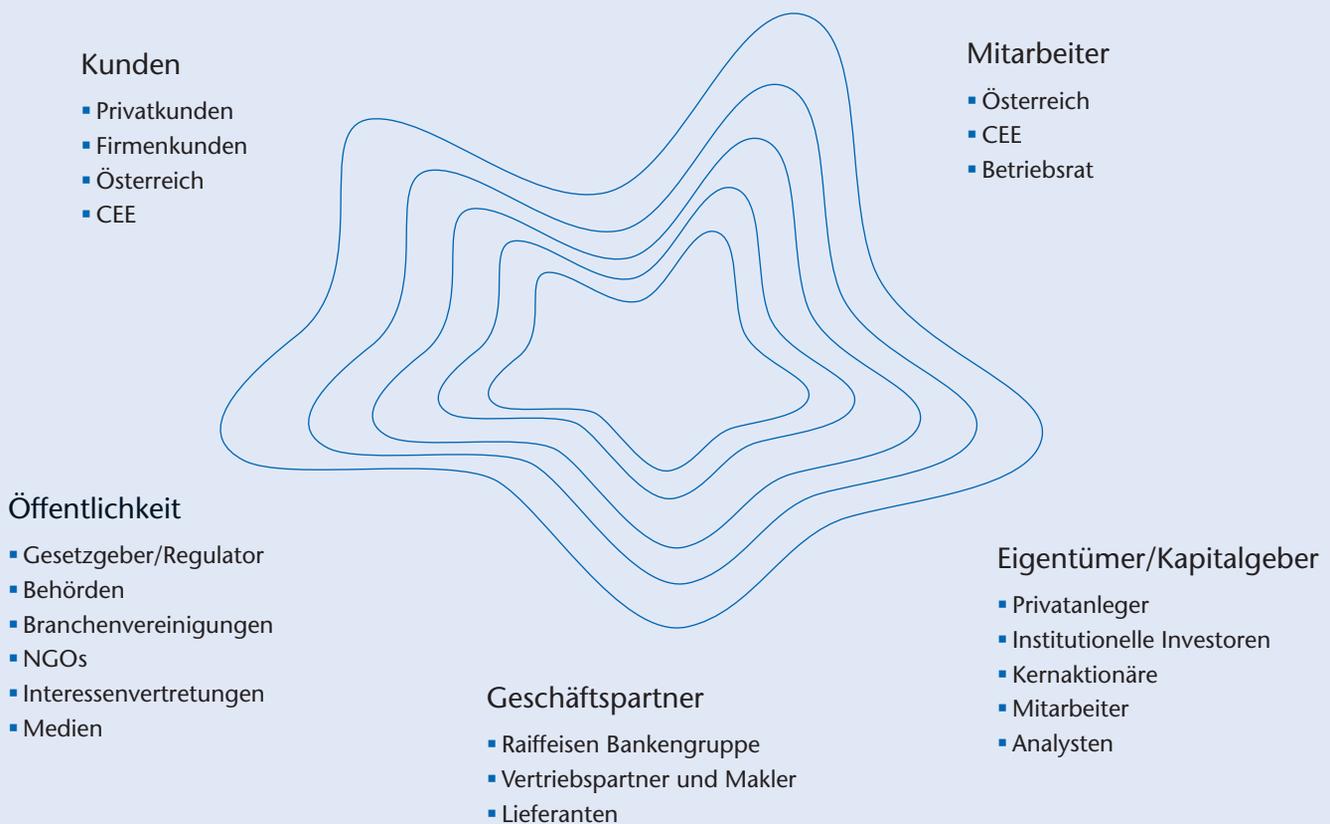
### Die Anliegen unserer Stakeholder

Die Geschäftstätigkeit von UNIQA betrifft viele Stakeholder-Gruppen und Menschen mit unterschiedlichen Erwartungen. Die Ermittlung der für diese Personengruppen relevantesten Themen ist für einen international agierenden Konzern wie UNIQA ein zentrales Element im Nachhaltigkeitsmanagement und in der nichtfinanziellen Berichterstattung.

### UNIQA Group – die wichtigsten Stakeholder

Zu den Stakeholdern der UNIQA Group zählen an erster Stelle Mitarbeiter, Partner, Kunden, die Öffentlichkeit sowie Menschen, die im Zusammenhang mit unserer direkten und indirekten Geschäftstätigkeit berechnete Anliegen an uns haben. Als börsennotierter Konzern stehen wir zudem in regem Kontakt mit Investoren, Analysten sowie sonstigen Akteuren des Kapitalmarkts. In Zahlen ausgedrückt, sind dies rund 19.000 Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner, mehr als 10,1 Millionen Kunden sowie zahlreiche Partner, Anleger und sonstige Personen(gruppen) mit einer Nahebeziehung zu UNIQA. Sie alle zeigen sich interessiert daran, dass unser Unternehmen nachhaltig geführt wird.

[GRI 102-40]



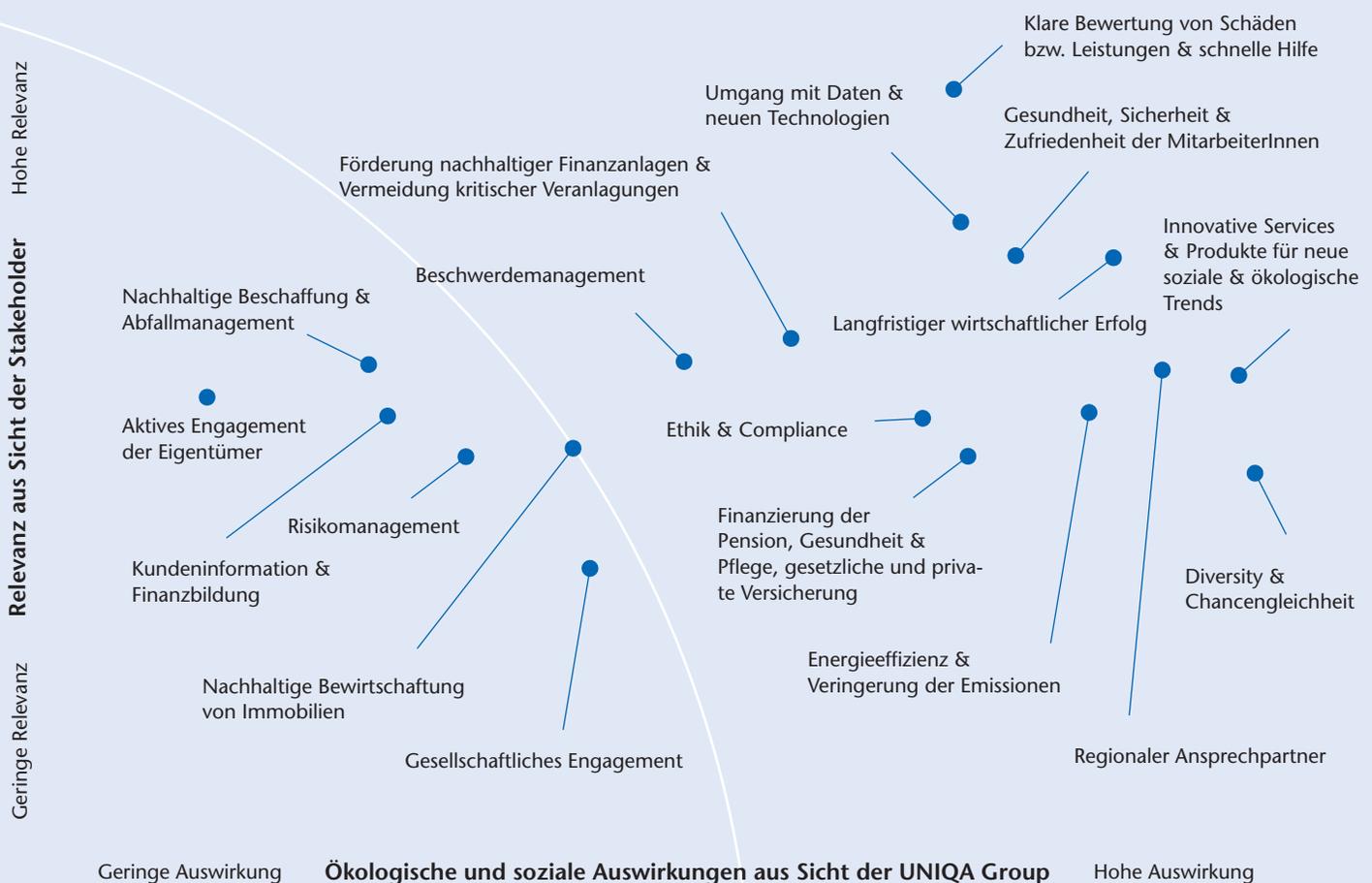
## Wesentliche Themen und Erwartungen unserer Stakeholder

### UNIQA Group – Wesentlichkeitsmatrix

Nicht zuletzt deshalb engagiert sich UNIQA auch für Nachhaltigkeit in den verschiedensten Bereichen und entspricht damit der Bedeutung dieses Themas. Damit die Projekte und Initiativen auch tatsächlich ins Ziel treffen, ist es wichtig, die Anliegen unserer Stakeholder zu kennen und einen konstruktiven Austausch mit ihnen zu pflegen. Ihre aktive Einbindung ist deshalb ein Schwerpunkt unserer Nachhaltigkeitsstrategie und das wichtigste Element unseres Nachhaltigkeitsmanagements. Für den Dialog mit unseren Stakeholdern nutzen wir zahlreiche Kommunikations-schienen und -medien, wie etwa Internet, Intranet, Blogs, Workshops, Informationsveranstaltungen, Befragungen, Trainings, Schulungen oder Medienkontakte. Daneben beteiligen wir uns aktiv an zahlreichen Foren und Initiativen. Ein weiteres wichtiges Instrument sind regelmäßige Stakeholder-Befragungen. [GRI 102-43]

Zur Identifikation wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen haben wir 2017 insgesamt 7.500 Stakeholder befragt, was für sie in Sachen Nachhaltigkeit an erster Stelle steht. Das Ergebnis deckt sich weitgehend mit jenen Themen, die auch im Fokus unserer eigenen Nachhaltigkeitsinitiativen stehen. Bei der Identifikation dieser relevanten Themenbereiche sind wir nach den GRI-Prinzipien vorgegangen und haben für die Festlegung unserer strategischen Handlungsfelder im Nachhaltigkeitsbereich die interne und externe Sicht unserer Stakeholder mit einbezogen.

Die wichtigsten Themen für unsere Stakeholder sind in der Wesentlichkeitsmatrix dargestellt. Ganz weit oben stehen bei den Stakeholdern die Themen „Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe“, knapp gefolgt von „Umgang mit Daten und neuen Technologien“ sowie „Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der MitarbeiterInnen“. [GRI 102-44, 102-46, 102-47]



### Themenauswahl und -bewertung

Bei der Identifikation der aus Nachhaltigkeitsperspektive wichtigsten Themen sind wir im Jahr 2017 in vier Schritten vorgegangen:

- **Identifikation der Themen:** In einem ersten Schritt haben wir mit Blick auf die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherungsbranche 23 relevante Themen identifiziert und in die Kategorien „produktbezogen“, „mitarbeiterbezogen“, „umweltbezogen“ und „gesellschaftliche Verantwortung & Compliance“ gegliedert.
- **Überprüfung:** Parallel dazu wurde eine Onlineumfrage unter internen und externen Stakeholdern gestartet, um deren Sichtweise zu den wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen von UNIQA zu erheben. In Summe haben wir dazu mehr als 7.500 Stakeholder kontaktiert und zu den erwähnten 23 Themen befragt. Um ein ausgewogenes Bild zu erhalten, waren darunter neben Kunden auch Investoren, Vertriebspartner, Mitarbeiter, NGOs sowie Vorstand und Aufsichtsrat.
- **Bewertung:** Im Rahmen von zwei Impact-Workshops mit den diversen Fachbereichen des Konzerns haben wir anschließend die ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Tätigkeit in Bezug auf diese Themen sowie die aus den Themen resultierenden Auswirkungen auf das Unternehmen bewertet.
- **Priorisierung und Wesentlichkeitsmatrix:** Die Ergebnisse aus diesen Wesentlichkeits-Workshops flossen in die abschließende Beurteilung der ökologischen und sozialen Auswirkungen durch das Management mit ein. Als Ergebnis aus der Stakeholder-Befragung und der Impact-Bewertung entstand schließlich die aktuelle Wesentlichkeitsmatrix von UNIQA.

Im Interesse einer kompakten und übersichtlichen Darstellung haben wir die Matrix im Jahr 2018 etwas überarbeitet und dabei ähnliche Themen zusammengefasst. Die jeweilige Zuordnung ist in der Überleitungstabelle auf den Seiten 10 bis 12 im Detail ersichtlich. 2019 werden wir eine neuerliche Stakeholder-Befragung starten, um die Bewertung unserer Nachhaltigkeitsthemen zu aktualisieren.

[GRI 102-49]

Die Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen (<https://sustainabledevelopment.un.org>) schließlich sind für UNIQA vor allem in drei Bereichen relevant: SDG 3 (Gesundheit und Wohlergehen), SDG 4 (Hochwertige Bildung) sowie SDG 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz).

## Überleitungstabelle GRI und SDG

Wesentliche Themen	Beschreibung	GRI-Topic Sustainable Development Goals (SDG)
<p><b>Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends</b> Die Themen „Förderung eines nachhaltigen Lebensstils“ und „Grundlagen für ein sicheres, besseres, längeres Leben“ wurden hier zugeordnet.</p>	<p>Soziale und ökologische Entwicklungen beeinflussen die Lebensumstände auf vielen Ebenen: Höhere Lebenserwartung, Wandel der Arbeitswelt, Urbanisierung oder etwa Klimawandel verändern auch die Anforderungen an Versicherungen. Wir investieren daher gezielt in innovative Services und Produkte, die die unterschiedlichen Bedürfnisse abdecken.</p> <p>Wir fördern und unterstützen einen nachhaltigen Lebensstil durch verschiedene Anreizsysteme. Gesunde Ernährung, Bewegung und Sport und generelles Augenmerk auf Prävention sind die Grundlagen für ein sicheres, besseres, längeres Leben. Wir fördern dies mit verschiedensten Programmen und wollen dadurch zu einer besseren mentalen und körperlichen Lebensqualität beitragen.</p>	<p>Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards</p> <p>SDG 3</p>
<p><b>Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe</b></p>	<p>Wir bemühen uns um Transparenz bei Produkten und Services sowie um schnelle Hilfe und eine klare, nachvollziehbare Bewertung im Schadenfall.</p>	<p><b>Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen</b></p> <p>GRI 417-1, 417-2, 417-3</p> <p>SDG 3</p>
<p><b>Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege, gesetzliche und private Versicherungen</b> Diese beiden Themen wurden zusammengefasst.</p>	<p>Durch die steigende Lebenserwartung verbleiben mehr Jahre mit Unterstützungsbedarf (finanzielle Unterstützung, möglichst langes Leben im eigenen Zuhause, regelmäßige Beratungs- bzw. Betreuungsgespräche).</p> <p>Im Bereich der finanziellen und gesundheitlichen Vorsorge ergänzen unsere Leistungen dabei die Leistungen des Staats, die Finanzierung erfolgt jedoch jeweils getrennt.</p>	<p>Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards</p> <p>SDG 3</p>
<p><b>Umgang mit Daten und neuen Technologien</b></p>	<p>Beim Einsatz von neuen Technologien (Telemetrie, Apps, Onlineservices etc.) haben die Sicherheit der persönlichen Daten und der Schutz vor Datenmissbrauch für uns oberste Priorität.</p>	<p><b>Schutz der Privatsphäre der Kunden</b></p> <p>GRI 418-1</p>
<p><b>Beschwerdemanagement</b></p>	<p>Kundenbeschwerden nehmen wir ernst und bemühen uns um rasche Klärung. Unser strukturiertes Beschwerdemanagement hilft uns zudem, Verbesserungspotenziale rasch zu erkennen.</p>	<p>Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards</p>

## Überleitungstabelle GRI und SDG

Wesentliche Themen	Beschreibung	GRI-Topic Sustainable Development Goals (SDG)
<p><b>Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen</b></p>	<p>Bei Investitionen in andere Unternehmen achten wir vermehrt darauf, dass ihre Geschäftsmodelle nachhaltig sind und sie sorgsam mit Ressourcen umgehen. Wir bemühen uns insbesondere, bei der Veranlagung unserer Gelder auf Themen wie Umweltschutz und Menschenrechte zu achten.</p>	<p><b>Managementansatz Produktverantwortung</b></p>
<p><b>Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter</b></p>	<p>Wir unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, gesund und fit zu bleiben, und bemühen uns, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Zufriedene Mitarbeiter sind die Voraussetzung für zufriedene Kunden und damit für den wirtschaftlichen Erfolg von UNIQA. Ebenso ist für uns der Einklang von Beruf und Familie eine wichtige Voraussetzung für zufriedene und leistungsfähige Mitarbeiter. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern ein flexibles Zeitmanagement und unterschiedliche Arbeitsmodelle für unterschiedliche Lebensphasen an.</p> <p>Die Förderung der Talente sowie umfassende Aus- und Weiterbildungsprogramme unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, ihre Fähigkeiten optimal einzubringen. Eine aktive und offene Kommunikation ist ebenfalls selbstverständlicher Teil unserer Unternehmenskultur. Wir fördern den Austausch von Ideen und Vorschlägen und informieren unsere Mitarbeiter laufend über die Entwicklung des Unternehmens. UNIQA engagiert sich zudem für eine leistungsorientierte Bezahlung und eine faire Einkommensentwicklung sowie betriebliche Nebenleistungen und zahlreiche Vergünstigungen.</p>	<p><b>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Beschäftigung, Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis, Aus- und Weiterbildung</b></p> <p>GRI 401-1, 401-2, 402-1, 403-2, 404-2, 404-3, 405-1</p>
<p><b>Diversity Management und Chancengleichheit</b></p>	<p>Wir legen Wert darauf, dass alle Personen – unabhängig von Geschlecht, Kultur, Sprache, Religion, Alter etc. – bei uns die gleichen Möglichkeiten und Chancen vorfinden.</p>	<p><b>Vielfalt und Chancengleichheit</b></p> <p>GRI 405-1</p> <p><b>Beschäftigung</b></p> <p><b>Gleichbehandlung</b></p>
<p><b>Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen</b> Das Thema „Mobilität der Mitarbeiter“ wurde hier zugeordnet.</p>	<p>Die stetige Verbesserung der Energieeffizienz unserer Immobilien ist uns ein Anliegen, einige Gebäude sind sogar als „Green Buildings“ zertifiziert. Im Einkauf werden Energieanbieter mit erneuerbarer Energie bevorzugt.</p> <p>Geschäftsreisen werden effizient geplant. Ergänzend nutzen wir Telefon- bzw. Videokonferenzen u. ä. für Meetings. Durch unterschiedliche Anreize wie etwa Fahrradabstellplätze unterstützen wir unsere Mitarbeiter bei einer umweltfreundlichen Anreise zum Arbeitsplatz.</p>	<p><b>Energie, Emissionen</b></p> <p>GRI 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3</p> <p>SDG 13</p>

## Überleitungstabelle GRI und SDG

Wesentliche Themen	Beschreibung	GRI-Topic Sustainable Development Goals (SDG)
<p><b>Ethik und Compliance</b> Das Thema „Unternehmenswerte und Unternehmenskultur“ wurde hier zugeordnet.</p>	<p>Die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen ist für uns selbstverständlich. In jedem unserer Märkte kümmern sich lokale Einheiten um die Einhaltung von Compliance- und Verhaltensrichtlinien ebenso wie um die Prävention von Korruption.</p>	<p><b>Korruptionsbekämpfung</b> GRI 205-2, 205-3, 206-1</p> <p><b>Compliance</b></p> <p><b>Wettbewerbswidriges Verhalten</b>  GRI 307-1, 406-1, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1</p> <p><b>Ethik und Integrität</b>  GRI 102-16</p>
<p><b>Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg</b></p>	<p>Nur als langfristig erfolgreiches Unternehmen können wir ein sicherer Arbeitgeber sein, unsere Kunden mit nützlichen Produkten unterstützen und für unsere Investoren attraktive Renditen bieten.</p>	<p><b>Wirtschaftliche Leistung</b>  GRI 201-1</p>
<p><b>Regionaler Ansprechpartner</b></p>	<p>In vielen Wirtschaftsbereichen gibt es Trends zu zentralisierten und automatisierten Lösungen. Regionale Ansprechpartner stellen im Gegensatz dazu eine persönliche Betreuung sicher.</p>	<p><b>Marktpräsenz</b>  GRI 202-2</p>

### Kunden und Markt

Eine Versicherung muss Sicherheit geben: Unsere Kunden erwarten eine Absicherung gegen Risiken, die in Zukunft möglicherweise zu Schäden führen könnten. Wir unterstützen sie deshalb in der Schadenprävention – und natürlich im Schadenfall durch einfache, kundenfreundliche Kommunikation, kurze Kommunikationswege und rasche Abwicklung. Dabei sind wir stets gefordert, konsequent aus Kundensicht zu denken und zu handeln.

### Managementansatz

Das Versicherungsgeschäft ist eine Dienstleistung. Wir trachten deshalb stets danach, den Dienst am und für den Kunden noch stärker in unserer Organisation und in unseren Prozessen zu verankern. Zudem ist es unser Anspruch, Kundenbedürfnisse und Markttrends rechtzeitig zu erkennen und gemeinsam mit unseren Kunden Produkte und Services zu entwickeln, die hohe Relevanz für sie haben. Unsere Kunden- und Marktstrategie zielt daher nicht zuletzt darauf ab, möglichst frühzeitig, genau und umfassend um die Bedürfnisse unserer Kunden zu wissen. Auf der Produktseite kommt der Transparenz laut IDD (Insurance Distribution Directive) eine wichtige Rolle zu. Produktinformationsblätter müssen kurz, prägnant und standardisiert sein und gleichzeitig die gesetzlichen Vorgaben erfüllen. Jedes einzelne Produkt ist dabei abzudecken. [GRI 417-1]

Um unsere strategische Produkt- und Serviceentwicklung noch gezielter auf unsere Kunden auszurichten, haben wir Anfang 2018 das neue Ressort Kunde & Markt gegründet. Seine Aufgabe ist es sicherzustellen, dass wir den eingeschlagenen Weg konsequent und zielorientiert verfolgen.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Eine Fülle von Aktivitäten und Entwicklungen hat das Ressort Kunde & Markt im Jahr 2018 geprägt:

#### Kunden-Zentrierungs-Index

- Der neu geschaffene Kunden-Zentrierungs-Index (Customer Centricity Index) – er bildet die wesentlichen einschlägigen Ziele und KPIs von UNIQA ab – hilft uns bei der Entwicklung von Maßnahmen, mit denen wir das Thema Kundenorientierung noch nachhaltiger im Unternehmen verankern können.

- Als Referenz haben wir in einer Umfrage zu Jahresbeginn 2018 mehr als 4.000 Kunden und Nichtkunden zu den größten Schwachstellen, aber auch Stärken von UNIQA und dem Wettbewerb befragt. Fünf wesentliche Treiber für die Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft wurden dabei identifiziert: „Schaden“, „Vertrieb“, „Brand“, „Service“ und „Produkt“. Von diesen fünf Treibern hat das positive Schadenerlebnis den größten Einfluss auf die Weiterempfehlungsbereitschaft.
- Pro Treiber wurden anschließend themenspezifische KPIs erhoben und Ziele für 2019 definiert sowie zusätzlich ein Maßnahmenkatalog erstellt, dessen Umsetzung mit Anfang 2019 gestartet wurde. Anhand der – entsprechend ihrer Gewichtung aggregierten – KPIs der einzelnen Treiber errechnen wir schließlich den Kunden-Zufriedenheits-Index.
- Seit seiner Einführung wird der Index einmal pro Monat errechnet, und mit den relevanten Stakeholdern werden die noch notwendigen Maßnahmen abgeleitet.

#### Produktentwicklung

- Vor jeder Produktneuentwicklung erheben wir über eine direkte Kundenbefragung den möglichen Mehrwert für unsere Kunden. Eingesetzt werden dazu quantitative Telefon- oder Onlineinterviews bzw. -fragebögen, qualitative persönliche Gespräche, User Tests und Eye-Tracking-Methoden.
- Für die Weiterentwicklung unserer Anwendungen folgen wir unserem kundenzentrierten Designprozess in drei Schritten:
  - Kundenbedürfnisse erkennen und verstehen
  - Ideen generieren und Lösungen als Prototyp erstellen
  - Testen mit aktuellen Nutzern
- Folgende Pilotprojekte haben wir hier gerade in der Pipeline:
  - Entwicklung eines schnellen und einfachen Tools für Kundenfeedback via Smartphone
  - Optimierung der Google-Suche unserer Standorte in den Bundesländern
  - Transformation von uniqa.at – neue Kommunikation und usergerechte Storys für unsere Kunden
  - Ausbau moderner Kommunikationskanäle wie Apps, Kundenportal oder Chatbot

### Krankenversicherung

Mit Blick auf die Trends und Herausforderungen im Bereich der privaten Krankenversicherung positioniert sich die UNIQA Group im Sinn ihrer Vision „sicher, besser, länger leben“ breiter auf dem Gesundheitsmarkt. Unser langfristiges Ziel ist es dabei, der beste Gesundheitsdienstleister im österreichischen Markt zu bleiben. Mit einem Marktanteil von rund 46 Prozent sind wir hier in Österreich Marktführer.

Neben unserem hohen Qualitätsanspruch spielt Innovation in der Krankenversicherung eine zentrale Rolle. Generell gilt: UNIQA möchte sowohl Kunden als auch Nichtkunden durch Produkte, Sponsoring-Maßnahmen und Informationsveranstaltungen motivieren, gesünder zu leben. Diesem Anliegen dienen individualisierte Präventionsangebote ebenso wie nachhaltige Versorgungsstrukturen im Akutfall, basierend auf einem starken Ärztenetzwerk und einer zielgerichteten, effizienten und qualitativ hochwertigen zeitnahen Behandlung, österreichweit und rund um die Uhr.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Eine Fülle von Aktivitäten und Entwicklungen hat den Bereich Krankenversicherung im Jahr 2018 geprägt:

#### Medizinische Versorgung

- Schaffung eines UNIQA Ärzte-Partnernetzwerks für ausländische Studenten, die in Österreich studieren
- Aufbau des österreichweiten ambulanten Netzwerks LARA (Labore, Ärzte, Röntgen, Apotheken)
- Zusatzbaustein Akut-Versorgt für die UNIQA Sonderklassenversicherung

#### Prävention, Ernährung und Bewegung

- UNIQA Mobile HealthCheck zur Überprüfung von Gesundheitsstatus und Fitness
- Neue Gesundheits-Website [www.meduniqa.at](http://www.meduniqa.at) bietet vielfältigen Gesundheits-Content made by UNIQA

#### Start-up-Initiativen

- Zusätzliche Mitarbeiter-Benefits durch Test-Kooperation zwischen UNIQA HealthService und dem Netzwerk-Start-up myClubs

- Erprobung eines Geräts zur Langzeit-Rückenmessung gemeinsam mit Vivaback, einem aus dem (von UNIQA geförderten) Impact Hub hervorgegangenen Start-up

### Lebensversicherung

In den vergangenen Jahren hat UNIQA Österreich sowohl die klassische Lebensversicherung als auch die fondsgebundene Lebensversicherung völlig neu positioniert, die Abschlusskosten drastisch gesenkt und die Produkte insgesamt deutlich flexibler gemacht. Während sich die klassische Lebensversicherung dabei an Menschen richtet, für die Sicherheit den höchsten Stellenwert hat, bietet die fondsgebundene Lebensversicherung Gelegenheit, an einer höheren Rendite zu partizipieren.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Folgende Aktivitäten und Entwicklungen haben den Bereich Lebensversicherung im Jahr 2018 geprägt:

- Unsere Lebensversicherungsprodukte bieten hohe Beweglichkeit durch die Möglichkeit zu kostenlosen Entnahmen und Zuzahlungen während der Laufzeit sowie geringere Kosten durch laufende Zahlungen statt „kopflastiger“ Provisionen.
- Neue fondsgebundene Versicherung (Einführung in den Bankenvertrieb Raiffeisen):
  - Kundenorientierte Positionierung der Versicherungslösung zusammen mit dem Direktinvestment am Point of Sales
  - Hohe Variabilität durch zwei verschiedene Veranlagungsmodelle
  - Bedarfsgerechter Versicherungsschutz

### Schaden- und Unfallversicherung

Die nachhaltig ausgerichtete und innovative Weiterentwicklung unserer Produkte, Dienstleistungen und Services steht für uns auch in der Sachversicherung an oberster Stelle. Neue soziale und ökologische Trends rechtzeitig zu identifizieren, ist dabei genauso wichtig, wie einen eventuellen negativen Impact auf Gesellschaft und Umwelt zu vermeiden. Ziel ist es, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erkennen und ihnen möglichst umfassend mit passenden Produkten und Services zur Seite zu stehen.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Eine Fülle von Aktivitäten und Entwicklungen hat den Bereich Schaden- und Unfallversicherung im Jahr 2018 geprägt:

#### Sicherheit im Straßenverkehr

- Kfz-Telematiktarif SafeLine und SafeLine App weiterhin sehr erfolgreich:
  - Unfallvermeidung bzw. rasche Hilfeleistung
  - Prämiensparnis um bis zu 50 Prozent bei Verzicht auf Mobiltelefon während des Autofahrens
  - Möglichkeit der Onlinekalkulation für SafeLine seit Juni 2018
  - 25 Prozent Nachlass auf Kfz-Haftpflichtprämie bei Kauf eines Elektroautos

#### Prävention bei Naturereignissen

- Zuverlässige Wetterinformationen und rechtzeitige Warnungen durch den internationalen Wetterdienst UBIMET

#### Innovative neue Produkte

- Neue Deckungen im Zuhause PLUS24service, z. B. Erstellung eines Energieausweises, fachmännische Schädlingsbekämpfung oder Schimmelentfernung
- UNIQA Cyber Privatdeckung bietet permanentes Online-monitoring des Internets sowie des Darknets, um Missbrauch der E-Mail- und Bankdaten vorzubeugen
- Zusätzlicher Baustein in der Betriebsversicherung bietet in Sachen Cybersicherheit z. B. die Übernahme der Kosten für raschen Einsatz eines IT- oder PR-Unternehmens, um den Schaden möglichst gering zu halten

### Trends für die Zukunft

Auch weiterhin erwarten wir einen deutlichen Anstieg der Nachfrage nach Versicherungslösungen im Cyberbereich, da etwa eine Betriebsunterbrechung nach einem Hackerangriff schnell existenzbedrohend werden kann. Denn die Unterbrechung dauert nicht nur so lang, wie der Betrieb „physisch“ lahmgelegt ist, sondern bis zweifelsfrei feststeht, dass die Gefahr (etwa durch Malware) vollständig beseitigt wurde und nicht eventuell noch Dritte „infiziert“ werden können.

In vielen Wirtschaftsbereichen besteht ein starker Trend zu zentralisierten, automatisierten und geringerwertigen Lösungen. Regionale Ansprechpartner stellen im Gegensatz dazu persönliche Betreuung sicher. Denn Kunden zu

servicieren heißt für uns, sie dann zu unterstützen, wenn sie gerade Bedarf haben, oder sie dort abzuholen, wo sie sich gerade bewegen. Wir sind stets für unsere Kunden da: überall dort, wo sie uns suchen, und immer dann, wenn sie uns brauchen – in einem unserer rund 400 ServiceCenter vor Ort, beim Kundenberater, auf unserer Website oder unserem Kundenportal, mittels App, im telefonischen UNIQA Kundenservice, im medizinischen Competence Center oder in einem unserer Zentralen ServiceCenter.

### Beschwerdemanagement

Beschwerden oder Anregungen unserer Kunden betrachten wir bei UNIQA immer als Chance. Denn gerade kritisches Feedback gibt uns die Möglichkeit, zu lernen und uns nachhaltig zu verbessern. Wir sehen das Thema Beschwerdemanagement jedoch – über die Erfüllung der gesetzlichen Richtlinien und unserer eigenen Standards hinaus – auch als wichtiges Kundenbindungsinstrument. Oberstes Ziel ist es dabei selbstverständlich immer, auftretende Fragen kompetent zu beantworten und rasch für eine zufriedenstellende Lösung zu sorgen.

#### Managementansatz

Um der EIOPA-Leitlinie zu entsprechen, hat die UNIQA Österreich Versicherungen AG am 1. August 2016 eine interne Ombudsstelle als objektive und vom operativen Alltagsgeschehen unabhängige Stelle gegründet. Diese wurde per 1. Jänner 2019 mit der Stabsstelle Touchpoint- und Anliegenmanagement des Vorstandsressorts Kunde & Markt zusammengeführt. Dort werden Anliegen und Beschwerden unserer Kunden organisatorisch gesteuert und/oder bearbeitet. Die Erledigung und Dokumentation von Beschwerden wird durchwegs elektronisch unterstützt. Dadurch ist eine datengesicherte und transparente Vorgangsweise im Umgang mit Beschwerden sichergestellt. Die Erfassung der Beschwerden erfolgt dabei in Kategorien, die nach den Vorgaben der Finanzmarktaufsicht festgelegt sind. UNIQA ist zur Einhaltung der gesetzlichen EIOPA-Vorgaben verpflichtet und berichtet darüber an die Finanzmarktaufsicht.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Die Anzahl der Kundenbeschwerden zeigte sich 2018 im Vergleich zu den Vorjahren erneut rückläufig. Im Berichtsjahr 2018 haben sich bei UNIQA von 3,6 Millionen Kunden in Österreich lediglich 3.107 Kunden (2017: 3.138) beschwert. [\[GRI 418-1\]](#)

### Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen

Zur kontinuierlichen Reduktion ihres ökologischen Fußabdrucks setzt die UNIQA Group auf eine Steigerung der Energieeffizienz, die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energie, eine Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen, Ressourcenschonung und die Förderung klimafreundlicher Mobilität. Damit entsprechen wir nicht zuletzt dem Sustainable Development Goal 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz), einem der Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen, denen wir uns generell verpflichtet fühlen.

#### Managementansatz

Das für die Umweltbelange von UNIQA verantwortliche Team ist direkt dem COO unterstellt und in einen nationalen und einen internationalen Bereich gesplittet. Diese arbeiten übergreifend daran, verschiedenste Themen und Maßnahmen für die Gruppe umzusetzen.

In Österreich wurden bereits zahlreiche Aktivitäten im Bereich Umwelt und Energie gestartet. So achten wir bei der Beschaffung aller Arten von Büromaterial, Firmenautos, aber auch von Strom und weiterer Energie auf eine sorgfältige Auswahl unserer Lieferanten. Energieanbieter, die auf erneuerbare Energie setzen, werden deshalb – selbstverständlich unter Einhaltung unserer Einkaufsrichtlinien – bevorzugt. [\[GRI 102-9\]](#)

Als Mitglied der Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) versuchen wir stets, nachhaltigkeitsrelevante Themen zu forcieren und entsprechende Bewusstseinsbildung sicherzustellen. Ziel ist es dabei, die vom Umweltbundesamt und der RNI erarbeitete Klimapolitik und Klimastrategie durch die Umsetzung von entsprechenden Maßnahmen voranzutreiben. Dabei spielen neben dem bei der Klimakonferenz in Paris festgelegten Zwei-Grad-Ziel auch Anforderungen des NaDiVeG sowie die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen eine entscheidende Rolle. [\[GRI 102-12\]](#)

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Zahlreiche Aktivitäten und Entwicklungen haben diesen Bereich im Jahr 2018 geprägt:

#### Energiemonitoringsystem

- Um unsere Nachhaltigkeitsinitiativen und die dadurch erzielten Fortschritte transparent und auf vergleichbarer Basis darstellen zu können, haben wir 2017 die Einführung eines Energiemonitoringsystems in Österreich gestartet und Mitte 2018 abgeschlossen. Als Plattform für Energiemanagement, Betriebseffizienz und Nachhaltigkeit umfasst das System z. B. eine automatische Zählerauslesung und Zählerdatenübertragung sowie eine Überwachung der wichtigsten Leistungsindikatoren für Strom, Gas und Fernwärme.
- Bereits im ersten Jahr konnten durch das Energiemonitoringsystem zahlreiche Verbesserungen und Einsparungen realisiert werden:
  - Auswertung der Energiedaten von 96 Standorten (ServiceCenter, Landesdirektionen, UNIQA Tower) in allen neun Bundesländern und damit transparenter Zugriff auf über 600 Energiezähler
  - Einsparung von 30.000 kWh Strom durch Anpassung des Betriebs der Lüftungs- und Klimaanlage in der Landesdirektion Wien (Nußdorferstraße 66) und im regionalen ServiceCenter Wien (Brunnerstraße 81A)
  - Anpassung der Garagenbeleuchtung an Benützungzeiten statt Dauerbeleuchtung; das Monitoringsystem leistete dabei auch einen wertvollen Beitrag zur internen Bewusstseinsbildung
  - Verbesserung der Handhabung und Reduktion des Stromverbrauchs der Klimaanlage durch Lastprofilanalysen
  - Verbesserungsmaßnahmen im Wärmebereich dank Analyse des Verbrauchsverhaltens, z. B. Nachrüstung von Zeitschaltuhren und effizientere Absenkung oder Dämmung von Heizungsverteilern

#### Weitere Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduktion

- **Photovoltaikanlage Graz:** Im November 2018 konnte die neue Photovoltaikanlage in der Landesdirektion Graz in Betrieb genommen werden. Mit einer installierten Leistung von rund 20 kWp erzeugt sie jedes Jahr rund 20.000 kWh Ökostrom, wovon mehr als 90 Prozent in der Landesdirektion selbst verbraucht werden. Dadurch werden die Betriebskosten nachhaltig gesenkt.
- **Geothermie-Optimierung UNIQA Tower:** Durch Nachrüstung eines größeren Wärmetauschers sowie Änderungen im Niedertemperaturverteiler und im Wärmerückgewin-

nungskreislauf konnte das nutzbare Wärmepotenzial der Geothermie-Anlage ab Jänner 2018 erheblich gesteigert werden. Damit wurden der Fernwärmebedarf des UNIQA Towers nachhaltig gesenkt und die Umwelt entlastet. Hochgerechnet auf ein Jahr beträgt die Fernwärmeeinsparung rund 790.000 kWh. 160 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent können dadurch jedes Jahr vermieden werden.

- **Tausch von Ölheizungen:** An unserem Standort in Klagenfurt haben wir einen Heizölkessel gegen eine effiziente und ökologische Grundwasser-Wärmepumpe ausgetauscht, die einen deutlich höheren Wirkungsgrad erreicht als herkömmliche Luft-Wasser-Wärmepumpen. Mit der Anfang 2019 in Betrieb gegangenen Anlage können im Vergleich zu dem alten Heizölkessel pro Jahr etwa 17 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent eingespart werden.
- **100 Prozent Ökostrom:** Bei der 2018 durchgeführten Energieausschreibung wurden für alle UNIQA Standorte nur mehr Angebote mit 100 Prozent Ökostrom akzeptiert.
- **Mobilität:** Das ambitionierte Ziel des UNIQA Fuhrparkmanagements ist es, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der gesamten Firmenflotte – sie umfasst derzeit 169 Fahrzeuge – um rund 3 Prozent pro Jahr zu senken. Während 2017 ein durchschnittlicher Wert von 109,0 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer erreicht wurde, lag dieser im Jahr 2018 bei 106,9 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer. Um den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Flotte noch stärker zu reduzieren, werden wir in den kommenden Jahren den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Fahrzeuge mit fossilen Antrieben weiter senken. Angestrebt wird ein Gesamt-Impact für die Flotte von minus 6 Gramm pro Kilometer, der CO<sub>2</sub>-Ausstoß würde sich damit auf 100,9 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer reduzieren. Dazu sollen die vorhandenen neun Dieselfahrzeuge durch E-Autos ersetzt werden. Zudem wollen wir die bestehenden zehn E-Autos, die im Schnitt sechs Jahre alt sind, gegen Fahrzeuge mit der neuesten E-Technologie tauschen. Investiert haben wir 2018 aber auch wieder in die Ladeinfrastruktur: Da die E-Tankstellen in der Tiefgarage des UNIQA Towers stets für firmeneigene E-Autos benötigt wurden, wurden im Berichtszeitraum sechs zusätzliche Elektrotankstellen errichtet, die nun auch Mitarbeitern, Gästen oder Privatparkern zur Verfügung stehen.
- **E-Bikes:** Für Mitarbeiter der Zentrale stehen fünf E-Bikes und fünf E-Scooter für Dienstwege in Wien zur Verfügung.

Bereits zum zweiten Mal stellen wir auf Basis der vorliegenden Umweltdaten für das Geschäftsjahr 2018 den Corporate Carbon Footprint (CCF) für die UNIQA Group dar. Dieser quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck (THG-Fußabdruck) der Headquarter-Aktivitäten für die 14 im Berichtsumfang zum Thema Umwelt enthaltenen Länder und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten. In den CCF werden alle Emissionen, die ein Unternehmen direkt oder indirekt verursacht, eingerechnet. Im Rahmen unseres CCF stellen wir in einem ersten Schritt die Scope-1- und die Scope-2-Emissionen dar, für Scope-3-Emissionen wurden ausschließlich die Emissionen aus Flugreisen berücksichtigt. Damit bietet der CCF einen ersten Überblick über betrieblich verursachte Umweltbelastungen und hilft uns, unser Energie- und Ressourcenmanagement weiter zu verbessern. Die Datenqualität konnte im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert werden. Rechnerisch ergibt sich dadurch 2018 ein geringerer Corporate Carbon Footprint.

[GRI 305-1, 305-2, 305-3]

### Förderung nachhaltiger Veranlagung und Vermeidung kritischer Veranlagungen

Um die Ziele des Pariser Klimaabkommens zu erreichen – u. a. eine Reduktion der Treibhausgasemissionen um 40 Prozent bis zum Jahr 2030 –, sind zusätzliche Investitionen von rund 180 Milliarden Euro pro Jahr notwendig. Der Finanzsektor spielt dabei eine Schlüsselrolle, da er große Summen privaten Kapitals in Richtung nachhaltiger Investments mobilisieren könnte.

#### Managementansatz

Die Kapitalveranlagung ist ein ganz zentrales Element des Versicherungsgeschäfts. Und auch hier sieht sich die UNIQA Group als in allen ihren Märkten bedeutendes Unternehmen einem hohen Anspruch verpflichtet und setzt auf ein verantwortungsbewusstes Management ihrer Kapitalanlagen. Denn wir sind davon überzeugt, dass eine nachhaltige Kapitalveranlagung langfristig auch wirtschaftlich erfolgreich ist, mit den klassischen Investmentzielen Ertrag, Sicherheit und Liquidität positiv zusammenspielt und zudem entscheidend zur Risikovorbeugung beiträgt.

Deshalb berücksichtigen wir gesellschaftliche und ökologische Kriterien bei der Anlageentscheidung, entwickeln unsere Veranlagungsstrategie in diese Richtung konsequent weiter und berücksichtigen dabei die Anliegen des Modells „People, Planet, Profit“. In Unternehmen zu investieren, die aufgrund ihrer ökologisch oder sozial verträglichen Produkte direkt einen ökologischen oder gesellschaftlichen Nutzen schaffen, hat für uns mehr und mehr Priorität. Auch die Reputation bei Kunden, die Treue der Mitarbeiter und korruptionsfreie Strukturen sind ökonomische Erfolgsfaktoren für Unternehmen und Länder sowie deren Investoren. Nachhaltigkeitskriterien ersetzen dabei nicht die bewährten Instrumente des klassischen Portfolio Managements, sondern ergänzen diese auf nutzbringende Weise.

### **Maßnahmen und Ergebnisse 2018**

Den bereits 2017 eingeschlagenen Weg zur Implementierung eines nachhaltigen Investmentprozesses haben wir im Jahr 2018 fortgesetzt. Nachdem im Jänner ein externer Berater für nachhaltige Veranlagung ausgewählt worden war, haben wir in einem nächsten Schritt die Finanzanlagen von UNIQA Österreich analysiert. Dazu wurden sie auf Basis international anerkannter ESG-Kriterien (Environment Social Governance – ESG) auf einer fünfteiligen Skala bewertet: „Qualified“, „Medium Profile“, „Low Profile“, „Excluded“ und „No Rating“. Das Ergebnis war – obwohl wir bisher keine explizit nachhaltigen Kriterien in unserem Investmentprozess berücksichtigt hatten – überdurchschnittlich positiv und ergab eine sehr hohe Gewichtung am oberen Ende der Skala.

Im 2. Halbjahr 2018 haben wir uns sodann intensiv mit den spezifischen Kriterien und nachhaltigen Veranlagungszielen auseinandergesetzt, die künftig die Grundlage für den nachhaltigen Investmentprozess der UNIQA Group bilden werden.

### **Ziel für 2019: ESG-konformer Investmentprozess**

Nach Genehmigung des ESG-Konzepts (UNIQA Richtlinie zu Responsible Investments) im Dezember 2018 durch den Vorstand der UNIQA Group startet 2019 die konkrete Umsetzung des definierten ESG-Veranlagungsprozesses.

Auch im nachhaltigen Vermögensmanagement ändern sich Herausforderungen, Wissensstand, Sichtweisen und

Möglichkeiten laufend. Deshalb versteht sich unser investimentbezogener Nachhaltigkeitsprozess nicht als statisch, sondern spiegelt das jeweils aktuell bestmögliche Bemühen um soziale und ökologische Qualität der Kapitalanlagen und Veranlagungsprozesse von UNIQA wider. Laufende Aktualisierungen und Ergänzungen sind deshalb unerlässlich.

Auch von externer Seite wird diese Neuorientierung übrigens honoriert. Basierend auf dem UNIQA Regelwerk zum Thema Responsible Investment werden wir im 1. Quartal 2019 als erste österreichische Versicherung nach dem Responsible Investment Standard (RIS) der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) mit dem Umwelt-Label in Bronze ausgezeichnet.

## KPI Umwelt

Die dargestellten Zahlen beinhalten die Daten für die Headquarter der folgenden Länder: Österreich, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Liechtenstein, Polen, Rumänien, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechien

### Energieverbrauch gesamt<sup>1)</sup> [GRI 302-1]

Angaben in kWh

Heizenergie	10.633.057
Strom	12.874.884
Mobilität	16.165.085
<b>Energieverbrauch gesamt</b>	<b>39.673.025</b>

### Energieverbrauch Bürogebäude<sup>1)</sup> [GRI 302-1]

Gesamtfläche in m <sup>2</sup>	89.097
Energieverbrauch in kWh/m <sup>2</sup>	264

### Mobilität – gefahrene Kilometer [GRI 302-1]

Gefahrene Kilometer (Diesel)	13.654.732
Gefahrene Kilometer (Benzin)	5.948.466
Gefahrene Kilometer (Elektro)	115.479
<b>Gefahrene Kilometer gesamt</b>	<b>19.718.677</b>

### Papierverbrauch<sup>1)</sup> [GRI 301-1]

Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	191.575
Ohne Umweltzeichen	72.149
<b>Gesamt</b>	<b>263.724</b>

### Papierverbrauch pro Mitarbeiter<sup>1)</sup> [GRI 301-1]

Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	35
Ohne Umweltzeichen	13
<b>Gesamt</b>	<b>48</b>

und Ungarn. Stichtag für die berichteten Werte ist der 31. Dezember 2018 (exkl. Schweiz, inkl. Albanien, Kosovo, Montenegro, Nordmazedonien, Ukraine). Hauptenergieverbräuche sind Strom und Wärme, Dampf und Kühlenergie kommen nicht zum Einsatz. Der Anteil der erneuerbaren Energie am Gesamtenergieverbrauch beträgt 39,2 Prozent (bei Strom sogar 65 Prozent).

### UNIQA Corporate Carbon Footprint<sup>1)</sup> [GRI 305-1, 305-2, 305-3] UNIQA CO<sub>2</sub>-Emissionen, Angaben in t CO<sub>2</sub>eq

Direkte Emissionen (Scope 1)	Heizung	64
	Fahrzeuge	3.707
Indirekte Emissionen – Energie (Scope 2)	Elektrizität	2.184 <sup>2)</sup>
	Fernwärme	1.655
Indirekte Emissionen – Sonstige (Scope 3)	Flugreisen	374 <sup>3)</sup>
<b>Gesamte CO<sub>2</sub>-Emissionen (in t CO<sub>2</sub>eq)</b>		<b>7.984</b>

<sup>1)</sup> Daten (ausgenommen Mobilität) beziehen sich nur auf die Werte der Headquarter der folgenden Länder: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Liechtenstein, Montenegro, Polen, Rumänien, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine und Ungarn.

<sup>2)</sup> Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Albanien, Polen, Serbien und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach ergeben 4.360 t CO<sub>2</sub>eq.

<sup>3)</sup> Scope 3 Flugreisen: ausgenommen Liechtenstein und Ukraine

Falls Sie Interesse an den Vergleichszahlen 2017 haben, finden Sie diese unter folgendem Link:

<http://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/investor-relations/publikationen/berichte/2017.de.html>

### Zufriedene, gut ausgebildete Mitarbeiter

Aufgabe von Human Resources (HR) ist es, alle Teams innerhalb der UNIQA Group zu unterstützen, attraktive Angebote zur persönlichen und fachlichen Entwicklung zu liefern und so in einem konstruktiven und positiven Arbeitsumfeld die Grundlagen für den Erfolg des Unternehmens zu legen.

#### Managementansatz

In jedem unserer Märkte verfügen wir über eine eigene HR-Organisation, die in die jeweilige Landesorganisation vollständig eingegliedert ist. Da das arbeitsrechtliche Umfeld landesspezifisch große Unterschiede aufweist, bestehen im Personalmanagement der UNIQA Group entsprechend viele unterschiedliche Prozesse und Strukturen. Die strategische Steuerung der gruppenweiten HR-Agenden geht von Group HR im Wiener Headquarter aus. Group HR konzentriert sich dabei klar auf einige wenige Schwerpunktthemen wie Solvency-II-konforme Remunerationssysteme für Führungskräfte, Prozesse im Bereich Talent Management oder einheitliche Mitarbeitergespräche. Besonders auf diesen Gebieten sollen trotz unterschiedlicher rechtlicher Rahmenbedingungen die gleichen Standards und Prozesse in der ganzen UNIQA Group sichergestellt werden.

Offener Informationsfluss, Teamwork und ehrliche Feedbackkultur haben bei UNIQA einen hohen Stellenwert. Mit dem Intranet NIQI und anderen Plattformen kommunizieren wir über digitale Medien und legen auch höchsten Wert auf den persönlichen Dialog von Führungskräften und Mitarbeitern, z. B. in Mitarbeiterversammlungen, Teambesprechungen oder den jährlichen strukturierten Mitarbeitergesprächen, die gruppenweit einheitlich durchgeführt werden. Allein 2018 wurden insgesamt 6.050 Mitarbeitergespräche geführt.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Eine Fülle von Aktivitäten und Entwicklungen hat den Bereich HR im Jahr 2018 geprägt:

##### Mitarbeiterzufriedenheit

- Im September 2017 hatten wir in Österreich erstmals eine neue Art der Mitarbeiterbefragung durchgeführt, die nun als neuer Standard innerhalb der UNIQA Group etab-

liert werden soll. Im Rahmen dieser Befragungen werden Mitarbeiter offen um ihre Meinungen und Einschätzungen gebeten, um dann mit konkreten Aktionen zur Verbesserung von Engagement, Zufriedenheit und Motivation beitragen zu können. Als Reaktion auf die Ergebnisse haben UNIQA Führungskräfte in Österreich 2018 mehr als 1.000 konkrete Verbesserungsmaßnahmen definiert, an deren Umsetzung nun laufend gearbeitet wird. Schwerpunktthemen dabei sind interne Kommunikation, Kooperation und Zusammenarbeit, Besprechungsqualität, unbürokratische Entscheidungen, Mitarbeitergespräche, Ausbildung, Training und individuelle Entwicklungsmaßnahmen, Karrierepfade sowie Wertschätzung und konstruktives Feedback.

- Zur Erfolgskontrolle für die Umsetzung dieser Maßnahmen haben wir im September 2018 in Österreich eine weitere kurze Überprüfung durchgeführt. Die Teilnehmerquote lag dabei mit 75,6 Prozent klar über dem Vorjahreswert (2017: 71,8 Prozent). Für 2019 steht nun wieder eine umfassende Mitarbeiterbefragung an.
- Breit angelegte Mitarbeiterbefragungen fanden 2018 auch in Polen, Tschechien, der Slowakei (inkl. Group Service Center), Rumänien sowie Bosnien und Herzegowina statt. Für 2019 ist eine weitere Erhebung in der Ukraine geplant.

##### Diversity Management, Chancengleichheit und Frauen sowie Führung [GRI 405-1]

- Die Vielfalt unserer Teams ist eine unserer Stärken und ein wichtiger Baustein für unseren Erfolg. Wir fördern deshalb nicht nur den Wissenstransfer und die Zusammenarbeit zwischen den Ländern, in denen wir tätig sind, sondern auch die internationale Mobilität unserer Mitarbeiter innerhalb der Gruppe.
- Im Sinn der Chancengleichheit existieren bei UNIQA flexible Arbeitszeiten wie etwa Gleitzeitmodelle, die insbesondere Mitarbeitern mit Familienverantwortung den Alltag erleichtern. Aus demselben Grund fördern wir die Möglichkeit zur Telearbeit und haben im Hinblick auf die neuen Arbeitswelten im Jahr 2018 auch mobiles Arbeiten eingeführt.
- Mit 53 Prozent arbeiten in der UNIQA Group knapp mehr Frauen als Männer (47 Prozent). Bei Vorstandsmitgliedern und Geschäftsführern liegt der Anteil von Frauen gruppenweit bei knapp über 24 Prozent.

- Wir engagieren uns auch gesellschaftspolitisch: Mit der Teilnahme am Wiener Töchtertag versuchen wir alljährlich, Mädchen für herausfordernde Berufe und Funktionen zu motivieren, so auch wieder am 26. April 2018.

UNIQA entwickelt gegenwärtig ein umfassendes Diversitätskonzept. Nach Ausarbeitung der Schwerpunkte im Jahr 2018 soll das Konzept nun im 1. Halbjahr 2019 verabschiedet werden.

### Aus- und Weiterbildung [GRI 404-2, 205-2]

- Begleitendes Lernen gehört bei UNIQA zum gelebten Alltag. Dazu steht allen Mitarbeitern im Außen- und Innendienst E-Learning zur Verfügung, seit 2018 auch via Smartphone. Mehr als 4.000 Mitarbeiter haben diese Lernform seit ihrer Einführung vor 17 Jahren genutzt.
- Seit 2018 wird die gesamte Ausbildung mit ihrem breit gestreuten Themenprogramm über die neue UNIQA Lernplattform abgewickelt, vom breit gefächerten Bildungskatalog und einer Übersicht der absolvierten Schulungen bis hin zu Buchungsmöglichkeiten.
- Auch die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) wird auf der neuen Ausbildungsplattform abgebildet: Indem bei jedem Kurs angezeigt wird, wie viele IDD-relevante Stunden er beinhaltet, haben sowohl Mitarbeiter als auch Führungskräfte jederzeit volle Transparenz darüber, ob die erforderlichen 15 Stunden IDD-relevanter Weiterbildung bereits abgeschlossen wurden. Im Sinn einer Gruppenlösung soll diese moderne Lernplattform nun in allen großen Ländern von UNIQA International implementiert werden.

### Leadership und Führung

- Mit einem flexiblen Programm geht UNIQA seit 2016 auch in der Führungskräfteausbildung neue Wege. Es basiert auf Freiwilligkeit, Selbstverantwortung und Flexibilität und bietet frei wähl- und kombinierbare Module.
- Unter dem Motto „Gute Führung macht den Unterschied“ steht das Führungskräfteprogramm SHAPE, das primär Leadership- und strategische Fähigkeiten stärken soll. Zielgruppe sind Top-Führungskräfte in Österreich sowie alle Board Members der Tochtergesellschaften von UNIQA International. Zwischen Jänner 2017 und Dezember 2018 wurden 18 solche Trainings mit insgesamt 126 Teilnehmern veranstaltet, davon neun auf Deutsch und neun auf Englisch. Module wie Konfliktmanagement und Business Coaching wurden dabei besonders gut angenommen.
- Das Talente-Programm NEXT International soll die Kompetenzen unserer internationalen Top-Talente in den Bereichen Mitarbeiterführung und Management stärken und ist in seinen Modulen ebenfalls frei gestaltbar. In NEXT International wurden von Jänner 2017 bis Dezember 2018 ebenfalls 18 Trainings angeboten und von insgesamt 107 Teilnehmern überaus gut besucht.
- 2017 haben wir das Programm NEXT AT für alle österreichischen Führungskräfte gestartet, das – wie die übrigen Programme modular aufgebaut – ebenfalls erfreulich stark genutzt wird: Im Zeitraum September 2017 bis Dezember 2018 fanden 33 Trainings mit insgesamt 513 Teilnehmern statt, die durchschnittliche Anzahl der Buchungen pro Führungskraft liegt bei 2,9 Trainings. Von dieser Zielgruppe wurde das Modul „Motivation“ am häufigsten gewählt.
- Als Pilotprojekt haben wir im Frühjahr 2018 den Workshop „Gesundes Führen“ veranstaltet und möchten diesen nun 2019 einer erweiterten Gruppe von Führungskräften anbieten.

### Talent Management [GRI 404-3]

- Im Sinn einer strategischen Personalpolitik kennen wir unsere zukünftigen Schlüsselkräfte und signalisieren ihnen unsere hohe Wertschätzung, indem wir ihre Entwicklung fördern.
- 2018 haben wir etwa bei UNIQA International Management Reviews für die Führungsebene durchgeführt, um Potentials zu identifizieren und maßgeschneiderte individuelle Entwicklungspläne zu definieren. Durch die zentrale Steuerung und einheitliche Gestaltung dieses Prozesses schaffen wir dabei ein gemeinsames Verständnis der erwünschten Leadership Skills.
- Zudem fanden 2018 drei Development Center für UNIQA Österreich mit 14 Teilnehmern sowie zwei Development Center für UNIQA International mit 40 Teilnehmern statt. Ziel dieser Initiativen ist die Potenzialermittlung anhand bestimmter unternehmens- und bereichsspezifischer Kriterien und die Festlegung konkreter Entwicklungsmaßnahmen, um die Teilnehmer optimal auf die aktuellen bzw. künftigen Anforderungen der UNIQA Group vorzubereiten.

- Talente setzen wir in gruppenweiten Projekten ein und unterstützen sie so „on the job“ in ihrer Entwicklung. Gleichzeitig besetzen wir auf diese Weise erfolgskritische Projekte mit vielversprechenden Mitarbeitern und fördern die Vernetzung über Ländergrenzen hinweg.

### Arbeitsicherheit und Gesundheit [GRI 403-2]

- Im Sinn unserer Mission, Menschen darin zu unterstützen, sicher, besser und länger zu leben, bieten wir – teils auch in Kooperation mit dem Betriebsrat – diverse Programme und Aktionen an, um die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu stärken.
- Dazu zählt die Beratung und Betreuung durch Arbeitsmediziner und Sicherheitsfachkräfte ebenso wie die Sicherstellung qualitativ hochwertiger Arbeitsplätze für alle Mitarbeiter oder die Bereitstellung zusätzlicher Hilfsmittel wie z. B. Telefon-Headsets, Beleghalter, Fußstützen etc.
- Unseren Mitarbeitern in Wien steht zudem die psychologische Telefon-Beratung KEEP Balance zur Verfügung. Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung erhalten Mitarbeiter durch UNIQA Vitalcoaches hier auch kostenlos Impulseinheiten wie Pilates, Kickboxen und Selbstverteidigung Krav Maga. An drei Wochentagen werden weiters Massagen angeboten und vom Betriebsrat mit einem Kostenzuschuss gefördert.

### Vereinbarkeit von Familie und Beruf

- Wie bereits erwähnt, erleichtern wir mit flexiblen Arbeitszeiten, Gleitzeitmodellen und der Möglichkeit von Telearbeit vor allem Mitarbeitern mit Familienverantwortung ihren Alltag.
- Um mit unseren Kollegen auch während einer beruflichen Auszeit Kontakt zu halten, organisieren wir Karentreffen, bei denen arbeitsrechtliche und unternehmensrelevante Informationen sowie die Möglichkeit zum Networking geboten werden.
- An den UNIQA Kindertagen werden Kinder durch Pädagogikexperten mit viel Kreativität, Spaß und Action betreut.
- Mit dem UNIQA Circuscamp in Drosendorf im Waldviertel bieten wir jährlich zwei Ferienwochen für Kinder von Mitarbeitern zu deutlich reduzierten Preisen an. 2018 haben rund 60 Mädchen und Buben dieses Angebot genutzt.

## Arbeitnehmerbelange/Mitarbeiter

KPI Arbeitnehmer <sup>1)</sup>	International <sup>2)</sup>	UNIQA Holding <sup>3)</sup>	UNIQA Österreich <sup>4)</sup>	Österreich gesamt	UNIQA gesamt
<b>Mitarbeiter gesamt [GRI 102-8]</b>	<b>6.827</b>	<b>671</b>	<b>4.370</b>	<b>5.041</b>	<b>11.868</b>
<b>Mitarbeiter nach Geschlecht [GRI 405-1]</b>					
Frauen	4.275	259	1.702	1.961	6.236
Männer	2.552	412	2.668	3.080	5.632
<b>Mitarbeiter Innendienst/Außendienst [GRI 405-1]</b>					
Innendienst	4.388	667	2.453	3.120	7.508
Außendienst	2.439	4	1.917	1.921	4.360
<b>Mitarbeiter Innendienst/Außendienst nach Geschlecht [GRI 405-1]</b>					
Weibliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	2.770	259	1.366	1.625	4.395
Weibliche Mitarbeiter im Außendienst	1.505	0	336	336	1.841
Männliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	1.618	408	1.087	1.495	3.113
Männliche Mitarbeiter im Außendienst	934	4	1.581	1.585	2.519
<b>Mitarbeiter nach Alter [GRI 405-1]</b>					
Mitarbeiter <30 Jahre	1.057	78	655	733	1.790
Mitarbeiter 30–50 Jahre	4.495	353	2.089	2.442	6.937
Mitarbeiter >50 Jahre	1.275	240	1.626	1.866	3.141
Anteil Mitarbeiter <30 Jahre	15,48 %	11,62 %	14,99 %	14,54 %	15,08 %
Anteil Mitarbeiter 30–50 Jahre	65,84 %	52,61 %	47,80 %	48,44 %	58,45 %
Anteil Mitarbeiter >50 Jahre	18,68 %	35,77 %	37,2 %	37,02 %	26,47 %
<b>Mitarbeiter nach Arbeitsverhältnis [GRI 102-8]</b>					
Weibliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	3.827	247	1.670	1.917	5.744
Männliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	2.243	397	2.630	3.027	5.270
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>6.070</b>	<b>644</b>	<b>4.300</b>	<b>4.944</b>	<b>11.014</b>
Weibliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	449	12	32	44	493
Männliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	308	15	38	53	361
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>757</b>	<b>27</b>	<b>70</b>	<b>97</b>	<b>854</b>

## Arbeitnehmerbelange/Mitarbeiter

KPI Arbeitnehmer <sup>1)</sup>	International <sup>2)</sup>	UNIQA Holding <sup>3)</sup>	UNIQA Österreich <sup>4)</sup>	Österreich gesamt	UNIQA gesamt
--------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------	--------------

### Mitarbeiter nach Voll-/Teilzeitanstellung [GRI 102-8]

Weibliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	4.084	182	1.090	1.272	5.356
Männliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	2.472	389	2.588	2.977	5.449
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung</b>	<b>6.556</b>	<b>571</b>	<b>3.678</b>	<b>4.249</b>	<b>10.805</b>
Weibliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	193	77	612	689	882
Männliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	78	23	80	103	181
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung</b>	<b>271</b>	<b>100</b>	<b>692</b>	<b>792</b>	<b>1.063</b>

### Managementpositionen nach Alter und Geschlecht [GRI 405-1]

Weibliche Mitglieder des Management Boards <30 Jahre	0	0	0	0	0
Männliche Mitglieder des Management Boards <30 Jahre	0	0	0	0	0
Weibliche Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	9	0	1	1	10
Männliche Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	20	3	1	4	24
Weibliche Mitglieder des Management Boards >50 Jahre	3	0	0	0	3
Männliche Mitglieder des Management Boards >50 Jahre	11	3	3	6	17
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards <30 Jahre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Anteil männliche Mitglieder des Management Boards <30 Jahre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	20,9 %	0,0 %	20,0 %	9,1 %	18,5 %
Anteil männliche Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	46,5 %	50,0 %	20,0 %	36,4 %	44,4 %
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards >50 Jahre	7,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,6 %
Anteil männliche Mitglieder des Management Boards >50 Jahre	25,6 %	50,0 %	60,0 %	54,5 %	31,5 %

## Arbeitnehmerbelange/Mitarbeiter

KPI Arbeitnehmer <sup>1)</sup>	International <sup>2)</sup>	UNIQA Holding <sup>3)</sup>	UNIQA Österreich <sup>4)</sup>	Österreich gesamt	UNIQA gesamt
<b>Managementpositionen (ohne Management-Board) nach Alter und Geschlecht [GRI 405-1]</b>					
Weibliche Mitglieder des Managements <30 Jahre	13	0	1	1	14
Männliche Mitglieder des Managements <30 Jahre	3	1	3	4	7
Weibliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	242	11	32	43	285
Männliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	258	45	137	182	440
Weibliche Mitglieder des Managements >50 Jahre	64	5	23	28	92
Männliche Mitglieder des Managements >50 Jahre	65	27	104	131	196
Anteil weibliche Mitglieder des Managements <30 Jahre	2,0 %	0,0 %	0,3 %	0,3 %	1,4 %
Anteil männliche Mitglieder des Managements <30 Jahre	0,5 %	1,1 %	1,0 %	1,0 %	0,7 %
Anteil weibliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	37,5 %	12,4 %	10,7 %	11,1 %	27,6 %
Anteil männliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	40,0 %	50,6 %	45,7 %	46,8 %	42,6 %
Anteil weibliche Mitglieder des Managements >50 Jahre	9,9 %	5,6 %	7,7 %	7,2 %	8,9 %
Anteil männliche Mitglieder des Managements >50 Jahre	10,1 %	30,3 %	34,7 %	33,7 %	19,0 %

<sup>1)</sup> Die dargestellten Mitarbeiterkennzahlen (Headcounts) beinhalten die Daten von folgenden Ländern: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn; nicht enthalten sind: Liechtenstein, Schweiz. Der Stichtag für die berichteten Werte ist der 31. Dezember 2018.

<sup>2)</sup> Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn; nicht enthalten sind: Liechtenstein, Schweiz

<sup>3)</sup> UNIQA Insurance Group AG

<sup>4)</sup> UNIQA Österreich Versicherungen AG, Versicherungsmarkt-Servicegesellschaft m.b.H., Agentia Risiko- und Finanzierungsberatung Ges.m.b.H., Real Versicherungsvermittlung GmbH, UNIQA Real Estate Management GmbH, UNIQA Capital Markets GmbH, UNIQA IT Services GmbH, UNIQA HealthService GmbH

## Arbeitnehmerbelange/Mitarbeiter

Mitarbeiteraustritte <sup>5)</sup> [GRI 401-1]	UNIQA gesamt
Frauen <30 Jahre	315
Frauen 30–50 Jahre	565
Frauen >50 Jahre	140
Männer <30 Jahre	222
Männer 30–50 Jahre	402
Männer >50 Jahre	151
Anteil Austritte Frauen	8,59 %
Anteil Austritte Männer	6,53 %
<b>Anteil Austritte gesamt</b>	<b>15,12 %</b>

<sup>5)</sup> Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen (Headcounts; vom 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiter, die austraten OHNE Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing)

Mitarbeitererintritte <sup>6)</sup> [GRI 401-1]	UNIQA gesamt
Frauen <30 Jahre	505
Frauen 30–50 Jahre	595
Frauen >50 Jahre	49
Männer <30 Jahre	359
Männer 30–50 Jahre	356
Männer >50 Jahre	66
Anteil Eintritte Frauen	9,68 %
Anteil Eintritte Männer	6,58 %
<b>Anteil Eintritte gesamt</b>	<b>16,26 %</b>

<sup>6)</sup> Mitarbeiter, die in das Unternehmen eintreten (Headcounts; vom 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiter, die eintraten OHNE Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing)

### Durchschnittliche Krankenstandstage [GRI 403-2] Tage/Mitarbeiter

UNIQA gesamt

Innendienst	8,55
Außendienst	5,25
<b>Gesamt</b>	<b>8,53</b>

Falls Sie Interesse an den Vergleichszahlen 2017 haben, finden Sie diese unter folgendem Link:

<http://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/investor-relations/publikationen/berichte/2017.de.html>

### Regeltreue als oberstes Prinzip

Im Sinn unserer Unternehmenskultur, deren zentrale Säule in einem korrekten und wertschätzenden Umgang mit Menschen besteht, ist uns auch eine vorbildliche Haltung in Bezug auf die Menschenrechte ein wichtiges Anliegen. Besonders im Mitarbeiterbereich ist die Achtung der Menschenwürde ein grundlegender Orientierungsmaßstab für uns. Wir bekennen uns dazu, niemanden aufgrund von ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung oder sonstigen Merkmalen zu benachteiligen. Neben unserem Code of Conduct betrachten und respektieren wir hier die Prinzipien der Charta der Vereinten Nationen sowie der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten im gesamten Konzern als fundamentale Leitlinien. [\[GRI 102-16\]](#)

### Compliance

Die Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Regelungen, unternehmensinternen Richtlinien und ethischen Grundsätze ist für ein verantwortungsvoll agierendes Unternehmen unverzichtbar. Zudem basiert gerade das Versicherungsgeschäft auf Vertrauen. Rechtmäßiges Handeln hat somit nicht nur entscheidenden Einfluss auf den Ruf der gesamten UNIQA Group, sondern ist eine Grundvoraussetzung für unseren dauerhaften Erfolg.

#### Managementansatz

Die Unternehmen der UNIQA Group streben nicht nur nach erstklassiger Qualität in Sachen Produkte und Services, sondern auch nach höchsten Standards im Verhalten ihrer Mitarbeiter, innerhalb ebenso wie außerhalb des Unternehmens. Einen klaren Rahmen dafür gibt der Code of Conduct, der unsere Unternehmenskultur widerspiegelt und Regelungen über die wichtigsten Compliance-Themen beinhaltet. Seine Grundsätze und Regeln gelten für sämtliche Bereiche unserer täglichen Arbeit und sind für den Vorstand, den Aufsichtsrat und alle Mitarbeiter von UNIQA verbindlich. Für spezielle Compliance-Themen – z. B. Geldwäscheprävention, die Umsetzung des Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) in Österreich, Common Reporting Standards oder Solvency II – bestehen besondere Vorschriften in Form von spezifischen Policies, Standards und Manuals sowie konkreten Anweisungen zu ausgewählten Einzelthemen. Die Verantwortung für die Erstellung solcher internen Vorschriften sowie für die Umsetzung des

Compliance-Programms der gesamten Gruppe liegt bei der Abteilung Legal & Compliance. Zusätzlich zu dieser zentralen Einheit besteht in jeder Tochtergesellschaft der UNIQA Group und in jedem Land eine eigene lokale Compliance-Funktion. Unseren Code of Conduct finden Sie hier: [www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code\\_of\\_conduct.html](http://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html)

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Um die Einhaltung der bestehenden Compliance-Regeln möglichst flächendeckend im gesamten Konzern sicherzustellen, hat UNIQA im Berichtszeitraum folgende Tools weiterentwickelt und umgesetzt:

- **Policy-Management-System:** Im Interesse des rechtskonformen und ethischen Handelns aller Mitarbeiter erstellt UNIQA interne Regelungen, die insbesondere das Thema Compliance, das Risikomanagement, die interne Kontrolle, die Interne Revision, den Bereich Outsourcing sowie die Strategien von UNIQA betreffen. In der Group Governance Policy haben wir dafür die Struktur und den Prozess definiert sowie ein gruppenweites Policy-Management-System für diese internen Regelungen aufgesetzt.
- **Whistleblowing-System:** Unser 2018 neu etabliertes Whistleblowing-System bietet Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und anderen Stakeholdern die Möglichkeit, allfällige schwerwiegende Compliance-Verstöße zu melden und damit zu deren Aufdeckung beizutragen. Selbstverständlich besteht die Möglichkeit einer anonymen Meldung.
- **Zuwendungsdatenbank:** In der Zuwendungsdatenbank können Spenden, Sponsoring-Maßnahmen, Geschenke und Einladungen an Compliance gemeldet werden. Mit diesem Tool kommen wir dem Anspruch nach, alle Zuwendungen transparent zu machen.
- **Verfahrensdatenbank:** Ziel der 2018 bei UNIQA Österreich implementierten Verfahrensdatenbank ist die Erfassung und Transparenz aller wesentlichen Verfahren, die UNIQA betreffen.
- **Laufende Schulungen:** Auch auf effektive Compliance-Schulungen für Mitarbeiter, Führungskräfte und Aufsichtsräte legen wir großen Wert. Zusätzlich zu Präsenzs Schulungen hat Compliance 2018 etwa verpflichtende E-Learning-Einheiten zu den Themen „Geldwäscheprävention“ und „Code of Conduct“ ausgerollt, die für alle Mitarbeiter von UNIQA Österreich verpflichtend sind.

Alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst sowie weitere Mitarbeiter der UNIQA IT Services GmbH und von Generalagenturen – in Summe 7.333 Personen – haben mittlerweile am Modul „Geldwäscheprävention“ teilgenommen, während das Modul „Compliance“ noch läuft. Im Jahr 2018 betrug die Anzahl der Schulungstunden zu den Themen „Strategie“ und „Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung“ 2,39 Stunden pro Mitarbeiter. Im 1. Quartal 2019 folgte der Baustein „Emittenten-Compliance“. [GRI 205-2, 205-3, 406-1]

### Umgang mit Daten und neuen Technologien

Als Versicherung verarbeitet UNIQA große Mengen an sensiblen Daten, für die besonders hohe Schutzanforderungen gelten. Wir haben jedoch schon frühzeitig die Grundlagen geschaffen, um Datenschutzrisiken in strukturierten Prozessen und mit klaren Prioritäten entgegenwirken zu können, und entwickeln uns in diesem Bereich auch stetig gezielt weiter.

#### Managementansatz

Nach Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung im Jahr 2018 muss UNIQA bei der Datenerhebung umfangreiche Informationspflichten erfüllen. Neben einer Reihe datenschutzrechtlicher Auflagen müssen wir zudem in der Lage sein, Kunden jederzeit Auskunft darüber zu geben, in welchen Systemen ihre Daten gespeichert und wie sie verwendet werden.

Aus Risikomanagementperspektive bestehen im Umgang mit neuen Technologien drei Datenschutz-Risikokategorien für UNIQA: Compliance-, Reputations- und Datenschutzrisiken. Durch die Implementierung eines Datenschutzmanagementsystems (DSMS) können wir bei der Auseinandersetzung mit diesen Risiken strukturiert vorgehen und gezielt Prioritäten setzen.

Um einen datenschutzgerechten und nachhaltigen Einsatz neuer Technologien sicherzustellen, führen wir bei der Einführung neuer Datenverarbeitungsprozesse eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Risikomanagementkriterien durch. Dabei werden sowohl technische als auch rechtliche und prozessbezogene Faktoren bewertet. Anhand dieser Analyse entscheiden wir, ob und wie wir eine neue Verarbeitungstätigkeit aufnehmen. [GRI 102-15]

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

Folgende Aktivitäten und Entwicklungen haben den Bereich Datenverarbeitung im Jahr 2018 geprägt:

- Umfassende Investitionen in die IT-Systeme von UNIQA dienten 2018 der Umsetzung von neuen Datenschutzanforderungen.
- Bei der Neuimplementierung des umfassenden IT-Systems „UNIQA Insurance Platform“ (UIP) haben wir Datenschutz schon frühzeitig in den Anforderungsprozess einbezogen, um den Handlungsgrundsatz „Privacy by Design“ sicherzustellen.
- In allen bedeutenden Fachbereichen wurden neue Datenschutzprozesse implementiert und Datenschutzkoordinatoren benannt.
- Zur Vertiefung des Datenschutz-Know-hows haben wir ein verpflichtendes E-Learning-Modul, eine interne Awareness-Kampagne und einen Leitfaden für Mitarbeiter zur Erteilung von Auskünften erarbeitet und realisiert.
- Für die Behandlung von Datenschutzvorfällen erfolgte die Einführung eines strukturierten Prozesses.
- Fristgerecht konnten seit 25. Mai 2018 mehr als 1.000 Auskunftsbeglehen mithilfe von Robotics Process Automation (RPA) beantwortet werden.
- Mit dem Kundenportal myUNIQA haben wir für Kunden die Möglichkeit geschaffen, für die Leistungsabrechnung relevante Dokumente bequem und über einen sicheren Kommunikationsweg an UNIQA zu übertragen.

#### Prioritäten und Herausforderungen für 2019

Im Geschäftsjahr 2019 stehen für uns folgende Weiterentwicklungen im Fokus:

- Durch Einführung eines Code of Conduct im Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs (VVO) soll die Abstimmung innerhalb der Versicherungsbranche weiter verbessert werden.
- Auf Basis des Konzepts „Sichere Kommunikation 2.0“ planen wir zudem eine Weiterentwicklung der Kommunikationswege mit Kunden und Partnern.
- Die Aufbewahrungsfristen wiederum sollen mithilfe des „Löschkonzepts 2.0“ differenzierter gestaltet werden.
- Schließlich soll die Erteilung von Auskünften über Betroffenenrechte durch Weiterentwicklung von Robotics Process Automation (RPA) weiterentwickelt und optimiert werden.

### Engagement für Gesundheit und Bildung

Nach unserer Überzeugung ist jedes erfolgreiche Unternehmen verpflichtet, der Gesellschaft einen Teil seines Erfolgs zurückzugeben. Als größter Gesundheitsversicherer Österreichs liegt unser gesellschaftliches Engagement dabei besonders in den Bereichen Gesundheit und Bildung und konzentriert sich hier vor allem auf die Förderung junger und benachteiligter Menschen. Damit tragen wir gleichzeitig zur Umsetzung von zwei der Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen bei, denen wir uns verpflichtet fühlen (SDG 3: Gesundheit und Wohlergehen, SDG 4: Hochwertige Bildung).

#### Managementansatz

Den Fokus legen wir in unseren gesellschaftlichen Initiativen auf die Förderung von Bewegung, gesunder Ernährung, mentaler Stärke, Medienkompetenz und Integration. Doch auch abseits der Förderung von Kindern und Jugendlichen setzt UNIQA vielfältige Akzente durch die Unterstützung von Initiativen im allgemeinen Interesse. Kunst- und Sportförderung bilden hier in allen Märkten wichtige Schwerpunkte. Unser Engagement reicht von langfristigen Sponsoring-Maßnahmen bis hin zur Unterstützung von Einzelprojekten, mit denen wir uns aufgrund unserer Unternehmenswerte identifizieren können.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2018

- Rund 1 Million Euro hat die UNIQA Privatstiftung 2018 für soziale Projekte zur Verfügung gestellt, die – direkt oder indirekt – sowohl der Gesundheit der Versicherungsnehmer von UNIQA Österreich als auch der Allgemeinheit zugutekommen. Exemplarisch greifen wir im Folgenden drei konkrete Projekte heraus, die durchwegs einen thematischen Bezug zu unserem Kerngeschäft aufweisen.
  - Um das Angebot an Defibrillatoren in Österreich möglichst flächendeckend und dicht zu gestalten, hat die UNIQA Privatstiftung im vergangenen Jahr 500.000 Euro zur Verfügung gestellt. In Kooperation mit dem Roten Kreuz als Hauptträger der Landesnotrufzentralen konnten dadurch weitere 49 Defibrillatoren – großteils an UNIQA Standorten (Zentrale, Landesdirektion oder Regionale ServiceCenter) installiert und deren Betrieb für fünf Jahre finanziert werden.
  - UNIKATE ist eine Kooperation zwischen dem österreichischen Behindertenrat, der TU Wien und UNIQA, in deren Rahmen Schüler und Studenten Projekte einreichen können, deren Umsetzung das Leben von Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung erleichtert.
  - INiTS wurde von der Universität Wien, der TU Wien und der Wirtschaftsagentur Wien gegründet, um als Business Incubator Start-ups zu fördern, die sich mit dem Thema Gesundheit befassen. Mit dem „Health Hub Vienna“, dem neuen Business-Incubator-Projekt von INiTS, wurde zuletzt eine Plattform zur Vernetzung von Unternehmen gestartet, die eine weitere Verbesserung des Gesundheitssystems zum Ziel hat. Die UNIQA Privatstiftung strebt eine längerfristige Kooperation mit INiTS an.
- Die von UNIQA Österreich geförderten Lernhäuser wenden sich an sozial schwache Kinder und Jugendliche aus bildungsfernem Umfeld. Rekrutiert werden die jungen Menschen, insbesondere auch Jugendliche mit Förderbedarf in Deutsch, aus Regelschulen. Sie werden in den Lernhäusern jeweils von zwei Pädagogen des Roten Kreuzes sowie Freiwilligen beim Lernen betreut. Zentrales Ziel der Initiative ist es, den Schülern selbstständiges und eigeninitiatives Lernen näherzubringen und ihnen dadurch den Zugang zu Bildung zu erleichtern. Das für Schüler unentgeltliche Angebot besteht bereits in sieben Lernhäusern (Wien 15, Neunkirchen am Steinfeld (NÖ), Herzogenburg (NÖ), Gänserndorf (NÖ), Tulln (NÖ), Kufstein (T), Wörgl (T)).
- Der von unserem Unternehmen seit 2017/2018 geförderte, österreichweit ausgetragene UNIQA ÖFB Cup hat dank der Amateurvereine speziell in den ersten Runden einen sehr starken regionalen Bezug. Zudem hat sich der Cup durch die zentrale Vermarktung und die damit verbundene TV-Präsenz der Live-Spiele sehr positiv entwickelt. Damit gewinnt unser Anliegen, als Krankenversicherer das Thema Bewegung und Sport in der Öffentlichkeit zu vertreten, verstärkt an Stoßkraft. 25 Kindern von UNIQA Mitarbeitern konnten wir im Zusammenhang damit 2018 ein ganz besonderes Erlebnis bieten: Sie durften im Rahmen des UNIQA ÖFB Cup-Finales mit den Spielern und dem Schiedsrichterteam im ausverkauften Wörthersee-Stadion vor knapp 30.000 Zuschauern einlaufen und danach das Match aus der ersten Reihe live erleben.

## Soziales – Gesellschaftliche Verantwortung

- Neben diesem nationalen Bewerb fördern wir eine Reihe weiterer Sportveranstaltungen. Wichtige Beispiele dafür sind das Sponsoring zahlreicher österreichischer Schülerligen und des First Vienna Football Club sowie unsere umfassende Unterstützung für Handball und den Skisport.

## GRI Content Index

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016</b>			
<b>Organisationsprofil</b>			
GRI 102-1	Name der Organisation		5, 40
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen		5
GRI 102-3	Ort des Hauptsitzes		5, 40
GRI 102-4	Betriebsstätten		5
GRI 102-5	Eigentum und Rechtsform		5, 40
GRI 102-6	Bediente Märkte		5
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		5
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter		23, 24
GRI 102-9	Lieferkette		16
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		5
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen		6
GRI 102-12	Externe Initiativen	respACT, Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) Sustainable Development Goals (SDG)	16
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs, Raiffeisenverband etc.	31
<b>Strategie</b>			
GRI 102-14	Aussagen der Führungskräfte		1
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen		6, 28
<b>Ethik und Integrität</b>			
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	<a href="http://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html.de.html">www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html.de.html</a>	1, 12, 27
<b>Führung</b>			
GRI 102-18	Führungsstruktur		5
<b>Stakeholder-Einbeziehung</b>			
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen		7
GRI 102-41	Tarifverhandlungen	Prozentsatz der gesamten Angestellten, die von den Tarifverhandlungen erfasst sind: 100 %	31

## GRI Content Index

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	Analyse der Stakeholder im CSR-Team in Abstimmung mit dem Vorstand	32
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholder-Einbeziehung	Insgesamt wurden ca. 7.500 Stakeholder befragt: siehe Grafik Stakeholder	8
GRI 102-44	Schlüsselthemen und Anliegen		8
<b>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>			
GRI 102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	Siehe Geschäftsbericht 2018	4
GRI 102-46	Bestimmung von Berichtsinhalts- und Themenabgrenzung	Siehe Wesentlichkeitsmatrix	8
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	Siehe Wesentlichkeitsmatrix	8
GRI 102-48	Neuformulierung der Informationen	keine	32
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Siehe Über diesen Bericht: Ergänzungen weiterer Länder; Zusammenfassung wesentlicher Themen	9
GRI 102-50	Berichtszeitraum	1. Jänner bis 31. Dezember 2018	4
GRI 102-51	Datum des aktuellsten Berichts	12. April 2018 Zweiter CSR-Bericht (NaDiVeG/GRI)	4
GRI 102-52	Berichtszyklus	Jährliche Berichterstattung	4
GRI 102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	Siehe Impressum	40
GRI 102-54	Aussagen zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	In Übereinstimmung GRI-Standards: Option Kern	4
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex		31 – 35
GRI 102-56	Externe Prüfung	Wurde von Deloitte auditiert	36 – 39
<b>GRI 200: WIRTSCHAFT</b>			
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz	Siehe Geschäftsbericht 2018	–
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Siehe Geschäftsbericht 2018	5, 12
<b>GRI 202: Marktpräsenz 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz	Siehe Geschäftsbericht 2018	–
GRI 202-2	Anteil der lokal angeworbenen Führungskräfte	Siehe Geschäftsbericht 2018	5, 12
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		27

## GRI Content Index

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 205-2	Informationen und Schulungen zu Strategien und Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung		12, 28
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	0	12, 28, 33
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		27
GRI 206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	2018 wurde ein Fall aus 2017 bekanntgegeben (Kosovo)	12, 33
<b>GRI 300: UMWELT</b>			
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		16
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	Es wird der Papierverbrauch berichtet.	11, 19
<b>GRI 302: Energie 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		16
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Umweltbundesamt	11, 19
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		16
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt.	11, 17, 19
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt.	11, 17, 19
GRI 305-3	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 3)	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt.	11, 17, 19
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		16
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen	0	12, 33
<b>GRI 400: SOZIALES</b>			
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		20
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		11, 26

## GRI Content Index

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		20
GRI 402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	Gemäß österreichischem Gesetz ist der Betriebsrat umgehend zu informieren, sobald größere Umstrukturierungsmaßnahmen mit Auswirkungen auf das Personal erfolgen.	11, 34
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		20
GRI 403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage und Abwesenheit sowie Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	Darstellung nicht nach Geschlecht, sondern nach Innendienst und Außendienst; durchschnittliche Krankenstandstage pro Angestelltem: 8,5 Tage	11, 26
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		20
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr pro Angestelltem	Darstellung durchschnittliche Anzahl der Aus- und Weiterbildungsstunden pro Angestelltem: 15,5 Std.	11, 34
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		11, 21
GRI 404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	100%	11, 21, 34
<b>GRI 405: Vielfalt und Chancengleichheit 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		20
GRI 405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten		11, 20, 23 – 25
<b>GRI 406: Gleichbehandlung 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		27
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	0	12, 27 – 28, 34
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		27
GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		10, 13
GRI 417-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	0	10, 12, 34
GRI 417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	0	10, 12, 34

## GRI Content Index

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>			
<b>GRI 103-1-103-3</b>	Managementansatz		28
<b>GRI 418-1</b>	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	Aus Wettbewerbsgründen werden dazu keine Daten veröffentlicht.	10, 12, 15, 35
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>			
<b>GRI 103-1-103-3</b>	Managementansatz		27
<b>GRI 419-1</b>	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaften Bereich	0	12, 35
<b>KUNDENSPEZIFISCHE THEMEN</b>			
<b>GRI 103-1-103-3</b>	Managementansatz		13
	Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends		13 – 15
	Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe		13 – 15
	Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege sowie gesetzliche und private Versicherung		13 – 15
	Regionaler Ansprechpartner		13 – 15
<b>KRITISCHE INVESTITIONEN</b>			
<b>GRI 103-1-103-3</b>	Managementansatz		17
	Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen		17 – 18



Deloitte Audit  
Wirtschaftsprüfungs GmbH  
Renngasse 1/ Freyung  
Postfach 2  
1010 Wien, Österreich

Tel +43 1 537 00 + DW  
Fax +43 1 537 00-99 + DW  
www.deloitte.at

An den Vorstand der  
UNIQA Insurance Group AG  
Untere Donaustraße 21  
1029 Wien

Wien, 19. März 2019  
GM/KFr/mce/DW 4600  
gmarterbauer@deloitte.at

## **Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung**

### Einleitung

Wir haben Prüfungshandlungen zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit („Limited Assurance“) dahingehend durchgeführt, ob der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurde. Die Berichtskriterien umfassen die vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (GRI-Standards: Option Kern) sowie die in §§ 243b und 267a UGB genannten Anforderungen an den Bericht.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der UNIQA Insurance Group AG sind verantwortlich für die Erstellung des Berichtsinhaltes in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien sowie für die Auswahl der zu überprüfenden Angaben. Die Berichtskriterien umfassen die in den vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen GRI-Standards: Option Kern sowie die in §§ 243b und 267a UGB genannten Anforderungen an den Bericht.

Gesellschaftssitz Wien, Handelsgericht Wien, FN 36059 d, DVR 0508951, WT-Code 800192, UID: ATU16060704  
Es gelten die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe ([www.deloitte.at](http://www.deloitte.at)).

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited, eine "UK private company limited by guarantee" („DTTL“), deren Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundenen Unternehmen, DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen. DTTL (auch "Deloitte Global" genannt) erbringt keine Dienstleistungen für Kunden. Unter [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) finden Sie eine detaillierte Beschreibung von DTTL und ihrer Mitgliedsunternehmen.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

#### Verantwortung des Prüfers

Unsere Aufgabe besteht darin, auf Basis der von uns durchgeführten Prüfungshandlungen ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit („Limited Assurance“) dahingehend abzugeben, ob die nichtfinanzielle Berichterstattung in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurde. Die Berichtskriterien umfassen die vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung GRI-Standards: Option Kern sowie die in §§ 243b und 267a UGB genannten Anforderungen an den Bericht.

Wir haben die Prüfungshandlungen entsprechend dem International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised), „Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), zur Erlangung einer begrenzten Prüfsicherheit durchgeführt.

Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit aussagen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien nach den GRI-Standards Option: Kern aufgestellt worden ist sowie nicht alle in §§ 243b und 267a UGB geforderten Angaben enthalten sind.

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

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt, soweit sie für die Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit relevant sind:

- Befragung der von der UNIQA Insurance Group AG genannten Mitarbeiter hinsichtlich der Nachhaltigkeitsstrategie, der Nachhaltigkeitsgrundsätze und des Nachhaltigkeitsmanagements
- Befragung von Mitarbeitern zur Beurteilung der Methoden der Datengewinnung und -aufbereitung sowie der internen Kontrollen
- Abgleich der im Bericht abgebildeten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren mit den zur Verfügung gestellten Dokumenten und Unterlagen
- Des Weiteren erfolgten Prüfungshandlungen dahingehend, ob im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht sämtliche gemäß §§ 243b und 267a UGB geforderten Informationen offengelegt werden. Eine inhaltliche Prüfung erfolgte diesbezüglich nicht.

Sämtliche Prüfungshandlungen wurden in Wien durchgeführt.

#### Zusammenfassende Beurteilung

Auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den

Berichtskriterien der vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen GRI-Standards: Option Kern aufgestellt worden ist.

Des Weiteren sind uns auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen keine Sachverhalte bekannt geworden, dass nicht sämtliche gemäß §§ 243b und 267a UGB geforderten Informationen innerhalb der von der UNIQA Insurance Group AG festgelegten Berichtsgrenzen im Bericht offengelegt worden sind.

Auftragsbedingungen

Die „Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe“ vom 18.04.2018 (AAB 2018 laut Anlage), herausgegeben von der Österreichischen Kammer der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, sind Grundlage dieses Auftrags. Unsere Haftung ist gemäß Kapitel 8 AAB 2018 auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Falle grober Fahrlässigkeit beträgt die maximale Haftungssumme das Fünffache des vereinbarten Honorars. Dieser Betrag bildet den Haftungshöchstbetrag, der nur einmal bis zu diesem Maximalbetrag ausgenutzt werden kann, dies auch, wenn es mehrere Anspruchsberechtigte gibt oder mehrere Ansprüche behauptet werden.

Wien, 19. März 2019



**Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH**

## **Impressum** [GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-53]

### **Herausgeber**

UNIQA Insurance Group AG  
Andreas Rauter, Leiter Regulatory & Public Affairs  
Untere Donaustraße 21  
1029 Wien  
Tel.: (+43) 01 21175-3320  
FN: 92933t

### **CSR-Team UNIQA**

Andreas Rauter (Leitung), Evelyn Magerl-Christer,  
Sarah Hernler

### **Kreativkonzept und Design**

Stefanie Wild

### **Inhaltliche und strukturelle Beratung**

denkstatt GmbH, [www.denkstatt.eu](http://www.denkstatt.eu)

### **Redaktionelle Unterstützung und Koordination**

be.public Corporate & Financial Communications GmbH,  
[www.bepublic.at](http://www.bepublic.at)

### **Übersetzung und Lektorat**

ASI GmbH, [www.asint.at](http://www.asint.at)

### **Papier**

Umschlag: Desistar 100g/m<sup>2</sup>

Kern: Desistar 80g/m<sup>2</sup>

### **Druck**

AV+Astoria Druckzentrum, [www.av-astoria.at](http://www.av-astoria.at)

### **Redaktionsschluss**

10. April 2019

Dieser Bericht erscheint in deutscher und englischer Sprache. Maßgeblich ist in Zweifelsfällen die deutsche Version.



