

# Seeding the Future

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	
1.1	Vorwort des Vorstands	06
1.2	Über diesen Bericht	08
1.3	UNIQA auf einen Blick	10
1.4	Emerging Risks	12
1.5	Nachhaltigkeitsrisiken	14
1.6	Highlights 2021	16
<b>2</b>	<b>Die UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie und ESG-Governance</b>	
2.1	Nachhaltigkeitsansatz und ESG-Integration	20
2.2	ESG-Governance	24
2.3	Stakeholder-Engagement	25
2.4	Unsere Wesentlichkeitsmatrix	26
<b>3</b>	<b>Nachhaltigkeit in unserer UNIQA Gemeinschaft</b>	
3.1	Unsere Mitarbeitenden	32
3.2	Diversität und Inklusion	37
3.3	Aus- und Weiterbildung	39
3.4	Mitarbeiterzufriedenheit	42
3.5	Arbeitssicherheit und Gesundheit	45
3.6	Umgang mit Covid-19	47
3.7	Gesellschaftliche Aktivitäten und Sponsoring	48
<b>4</b>	<b>Nachhaltigkeit im Kerngeschäft</b>	
4.1	Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft im Bereich Retail	52
4.2	Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft im Bereich Corporate Business & Affinity	58
4.3	Nachhaltigkeit in der Veranlagung	60
<b>5</b>	<b>Nachhaltigkeit in der Betriebsführung</b>	
5.1	Umweltmanagement	66
5.2	Menschenrechte im Fokus	69
5.3	Compliance und Bekämpfung von Korruption und Bestechung	70
5.4	Datenschutz	72
5.5	Cybersecurity	74
5.6	Public Affairs	75
<b>6</b>	<b>Kennzahlen und Performance</b>	
6.1	Kennzahlen Mitarbeitende	78
6.2	Kennzahlen Umwelt	80
<b>7</b>	<b>GRI-Inhaltsindex</b>	82
<b>8</b>	<b>Prüfbericht</b>	88



**gemeinsam  
besser leben**

## 1.1

# Vorwort des Vorstands

Im Herbst 2020 haben wir mit UNIQA 3.0 „Seeding the Future“ das neue Zukunftsprogramm von UNIQA vorgestellt. Seither haben wir in allen Bereichen unseres Unternehmens damit begonnen, uns auf die darin festgeschriebenen Ziele hin auszurichten und uns einer verbindlichen Klimapolitik verschrieben. Dass wir die neuen Aufgaben zusätzlich zum laufenden Geschäft meistern – noch dazu unter den noch immer erschwerten Bedingungen einer globalen Pandemie –, verdanken wir dem Engagement unserer Mitarbeitenden. Ihnen möchte ich besonders danken.



Der Leitgedanke unseres Zukunftsprogramms UNIQA 3.0 lautet: gemeinsam besser leben. Im Grunde drückt er damit den Kerngedanken von Versicherung aus, nämlich dass geteilte Risiken und geteilte Herausforderungen des täglichen Lebens auf der Schulter vieler für Einzelpersonen tragbar werden. Die weltweite Covid-19-Pandemie zeigt, dass dieser Gedanke sich nicht auf eine Risikogemeinschaft beschränkt, sondern auch für die gesamte Gesellschaft gilt. Denn wie, wenn nicht gemeinsam, können wir diese Pandemie überwinden? Zu gut haben wir in den letzten zwei Jahren gesehen, dass nationale Absonderung und Einzelwege nicht funktionieren.

Wie mit der Pandemie verhält es sich auch mit unserer Umwelt und der Welt, in der wir alle leben. Auch hier kann es keine Sonderwege geben. Auch hier können wir nur gemeinsam unseren Lebensraum als lebenswerten Ort erhalten. Wir alle sind aufgerufen, unseren Beitrag zu leisten und Verantwortung zu übernehmen. Als Vorsitzender des Vorstands der UNIQA Insurance Group AG verspreche ich im Namen aller Vorstandsmitglieder sowie unserer Mitarbeiter:innen, dass wir unseren Beitrag leisten werden und schon heute leisten.

Nachhaltigkeit ist ein Kern unseres Zukunftsprogramms UNIQA 3.0. Unser Ziel ist die Klimaneutralität von UNIQA bis 2040. Wir bekennen uns zum 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens und sind Mitglied wichtiger internationaler Vereinigungen und Initiativen, darunter die UN Principles for Sustainable Insurance (PSI), die UN Principles for Responsible Investments (PRI) und die Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA).

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie baut auf fünf Eckpfeiler: eine nach ESG-Kriterien ausgelegte Veranlagungspolitik, eine ESG-orientierte Produktpolitik, vorbildliche Betriebsführung, transparente Berichterstattung und engagiertes Stakeholder-Management. Bei all diesen Themen sind wir noch nicht dort, wo wir sein wollen, arbeiten aber hart daran. Was wir auf diesem Weg schon alles geschafft haben und uns weiterhin vornehmen, um unseren Zielen nahezukommen, erfahren Sie im Detail auf den folgenden Seiten.

Ihr Andreas Brandstetter  
CEO UNIQA Insurance Group AG

# 1.2 Über diesen Bericht

Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht der UNIQA Insurance Group AG möchten wir die ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer konzernweiten Unternehmenstätigkeit während des Berichtsjahres 2021 aufzeigen. Weiters geben wir einen Ausblick, wohin wir in unserem ganzheitlichen Geschäftsansatz streben. Ziel des Berichts ist es, unseren Stakeholder:innen transparent darzulegen, wo wir in nachhaltiger Unternehmensführung stehen, woran wir zukünftig arbeiten und was wir verbessern wollen.

Im Vergleich zu den Vorjahren wurde die Nachhaltigkeitsberichterstattung für 2021 neu aufgeteilt. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative GRI „Option Kern“ erstellt. Der der zusammengefasste Nichtfinanzielle Bericht wurde in Übereinstimmung mit dem österreichischen Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) (EU-Richtlinie 2014/95/EU) erstellt und wird als solcher im Geschäftsbericht 2021 veröffentlicht. Der letztjährige Bericht wurde am 8. April 2021 veröffentlicht. Damit sind Transparenz und Vergleichbarkeit der gebotenen Informationen gewährleistet. Die GRI-Codes zu den dargestellten Indikatoren sind in den jeweiligen Berichtskapiteln und Kennzahlentabellen vermerkt sowie im GRI-Inhaltsindex auf den Seiten 82 bis 87 übersichtlich dargestellt. Der vorliegende Bericht enthält Informationen und Daten der UNIQA Insurance Group AG (UNIQA Group) mit Blick auf den Gesamtkonzern. Der Berichtszeitraum für die veröffentlichten Kennzahlen und die Beschreibungen umfasst das Geschäftsjahr und somit den Zeitraum vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2021. Die Berichterstattung findet jährlich statt.

Für die Berechnung der Umweltkennzahlen 2021 – ausgenommen Mobilität (gefahrte Kilometer und Fuhrpark) – wurden die Zahlen für die Headquarter ausgewählter Länder miteinbezogen. Der genaue Berichtsumfang wird in der Kennzahlentabelle Umwelt erläutert. Die Daten wurden von den einzelnen Versicherungsgesellschaften in den Ländern erhoben, von den jeweiligen fachlich verantwortlichen Gruppenfunktionen analysiert und von den CSR-Verantwortlichen der UNIQA Group im Bericht zusammengefasst. Es ist vorgesehen, die fehlenden Gesellschaften sukzessive in die Berichterstattung miteinzubeziehen, den Konsolidierungskreis zu erweitern sowie die Datenqualität zu verbessern. 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:innen wurden anhand des Personalstands der UNIQA Group dargestellt. Der genaue Berichtsumfang wird in der Kennzahlentabelle Mitarbeiter:innen erläutert. Die Daten zum Thema Compliance wurden in 18 Ländern der UNIQA Group erhoben. Die Daten zum Thema Beschwerdemanagement wurden für den Standort Österreich erhoben. Die tabellarische Darstellung beinhaltet für die UNIQA Insurance Group AG einen Zeitraum von zwei Jahren.

# 1.3 UNIQA auf einen Blick

Die UNIQA Group ist eine der führenden Versicherungsgruppen in ihren beiden Kernmärkten Österreich und Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 22.400 Mitarbeitende und exklusive Vertriebspartner:innen betreuen in 18 Ländern rund 15,8 Millionen Kund:innen. In Österreich mit einem Marktanteil von über 21 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. Darüber hinaus zählen auch Versicherungen in der Schweiz und Liechtenstein zur UNIQA Group.



Die meisten Kund:innen betreuen wir in der Schaden- und Unfallversicherung, auf die 55 Prozent der Prämien entfallen, gefolgt von der Krankenversicherung mit 26 Prozent und der Lebensversicherung mit 19 Prozent. Besonders stolz sind wir darauf, dass wir die bekannteste Versicherungsmarke in Österreich sind, unsere Kund:innen 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. Werden in Österreich im Schnitt pro Person rund 2.000 Euro pro Jahr für Versicherungen aufgewendet, sind es in CEE erst 221 Euro. Tschechien, wo der Wert bei 532 Euro pro Jahr liegt, ist dabei bereits am weitesten entwickelt. Alle weiteren Informationen zur Geschäftstätigkeit der UNIQA Group sind aus dem Geschäftsbericht 2021 ersichtlich.

■ **Zentraleuropa (CE)**

**3,7 Mio.**

Kund:innen in Österreich

**7,4 Mio.**

Kund:innen in CE

- **Osteuropa (EE)**
- **Südosteuropa (SEE)**
- **Russland**

**4,7 Mio.**

Kund:innen in EE, SEE und Russland

# 1.4 Emerging Risks: die Herausforderungen der Zukunft immer im Blick

Die Versicherungsbranche agiert in einer sich ständig verändernden Risikolandschaft mit einer Vielzahl neuartiger Gefahren – den sogenannten Emerging Risks. Ihre Analyse und Bewertung ist für UNIQA eine wesentliche Grundbedingung nachhaltig erfolgreicher Geschäftstätigkeit.

Per Definition sind Emerging Risks neu entstehende oder sich grundlegend verändernde Risiken, die zum Zeitpunkt ihres Auftretens aufgrund der meist schlechten Datenlage noch schwer zu quantifizieren sind. Erschwerend kommt hinzu, dass Emerging Risks sich mit den üblichen Ansätzen des Risikomanagements nicht mehr oder nur bedingt reduzieren lassen.

Das Risikomanagement der UNIQA Group prüft jährlich alle verfügbaren Daten und Informationen, um die wichtigsten Emerging Risks zu identifizieren und zu kommunizieren.

Sowohl die Liste der Risiken als auch die Einschätzung ihrer tatsächlichen und potenziellen Auswirkungen beruhen auf den Analysen unserer UNIQA Expert:innen. Um unser Emerging-Risk-Assessment noch weiter zu optimieren, sind wir zusätzlich Teil des CRO-Forums, einer weltweiten Gruppe von Versicherungsexpert:innen, in der Screening-Ressourcen für die Erforschung von – unter anderem – Emerging Risks gebündelt werden. Auf Basis dieser Screenings und der darauf folgenden internen Bewertung wurden 2021 drei Toprisiken identifiziert.

## Die Top 3 der Emerging Risks der UNIQA Group im Jahr 2021

- 1. Cyberrisiken:** Bereits das vierte Jahr in Folge wurden Cyberrisiken als wichtigstes Emerging Risk für UNIQA bewertet. Der Begriff Cyberrisiken bezeichnet insbesondere die Bedrohung der Integrität von IT-Netzwerken durch Hackerangriffe. Die potenziellen Schäden reichen von der Beeinträchtigung des Schutzes personenbezogener Daten über schwerwiegende Daten- und Reputationsverluste bis hin zu kostspieligen Geschäftsunterbrechungen. Im vergangenen Jahr wurde in der Versicherungsbranche ein enormer Anstieg von Cyberattacken mit einer Vielzahl unterschiedlicher Methoden beobachtet. UNIQA selbst hat den hohen Wert und die Bedeutung einer effektiven Cybersicherheit erkannt und massiv in den Aufbau der eigenen Cybersecurity – sowohl personell als auch strukturell – investiert. Die Einführung eines konzernweiten IT-Sicherheitsprogramms gewährleistet eine Verbesserung des gesamten Cybersicherheitsniveaus innerhalb der UNIQA Group sowie die Einhaltung der regulatorischen Anforderungen in diesem Bereich.
- 2. Extremwetterereignisse und Naturkatastrophen:** In diese Kategorie fallen unter anderem Erdbeben, Stürme und extreme Temperaturen, die aus der Klimakrise resultieren und unerwartet hohe Verluste, Geschäftsunterbrechungen und den Verlust von Vermögenswerten nach sich ziehen. Hauptgründe für die Höherstufung dieses Risikos waren die im Berichtsjahr gestiegene Zahl an Unwettern sowie die Tatsache, dass unerwartet auftretende wetterbedingte Ereignisse die Rückversicherungsprämien nach oben treiben. Das Risiko durch Extremwetterereignisse und Naturkatastrophen mindern wir durch die ständige Überprüfung unserer Berechnungsmodelle, unserer Zeichnungsrichtlinien und unseres Rückversicherungsprogramms. Zudem verfügen wir über ein eigenes Team von Expert:innen, das sich explizit mit diesem Thema beschäftigt.
- 3. Pandemien:** Seit mittlerweile fast zwei Jahren befinden wir uns in der schwersten Pandemie seit über 100 Jahren. Wenig überraschend wurden Pandemien im Rahmen des Assessments 2021 als dritt wichtigstes Emerging Risk genannt. Das Risiko umfasst sich potenziell schnell ausbreitende Infektionskrankheiten, die zu unerwartet hohen, in der Lebens- und Krankenversicherung bisher nicht berücksichtigten Schadenkosten und zu Betriebsunterbrechungen führen. Anhand unserer Erfahrungen mit Covid-19 sind wir jedoch in der Lage, wichtige Anpassungen und Verbesserungen im Umgang mit derartigen Bedrohungen vorzunehmen. So investiert UNIQA unter anderem in den Ausbau eines angemessenen Business-Continuity-Managements, um den Betrieb auch bei Ausfall von Büros oder wichtigen Ressourcen aufrechterhalten zu können.

# 1.5 Nachhaltigkeitsrisiken: ein Schlüsselement in unserem Risikomanagement

Um unsere Kund:innen mit unseren Services und Produkten bestmöglich in ihrem Leben zu begleiten, ist eine starke Kapitalbasis unverzichtbar. Diese langfristig zu erhalten, ist nur möglich, wenn die sich verändernden Risiken in der Veranlagung und im Sachversicherungsschutz hinsichtlich ihrer Trends und Korrelation in verschiedenen Szenarien bewertet werden können. Dies betrifft immer stärker auch Nachhaltigkeitsrisiken. Darum setzen wir verstärkt auf die schrittweise Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in unseren Risikomanagementprozess.

## Risiken der Klimakrise richtig einschätzen und handeln

Kerngeschäft von UNIQA ist es, unseren Kund:innen Risiken abzunehmen, durch Bündelung zu reduzieren und dadurch Gewinn für das Unternehmen zu generieren. Um einen anhaltenden Fokus auf Risikominimierung zu gewährleisten, hat UNIQA auf Gruppenebene ein eigenes Risiko-Vorstandsressort mit einer bzw. einem Group Chief Risk Officer (CRO) – in Personalunion mit der bzw. dem Group Chief Financial Officer (CFO) – etabliert. Auch in den Konzerngesellschaften ist die Funktion des bzw. des CRO im Vorstand angesiedelt, wodurch eine risikobasierte Entscheidungsfindung in allen relevanten Gremien garantiert wird. UNIQA hat Prozesse eingerichtet, die es erlauben, Risiken zu identifizieren, zu analysieren und zu managen. Das Risikoprofil wird regelmäßig auf sämtlichen hierarchischen Ebenen validiert und im Rahmen von speziell eingerichteten Komitees mit Vorstandseteiligung diskutiert.

Das Risikomanagement von UNIQA folgt der UNIQA Risk Management Guideline. Diese legt sowohl die Mindestanforderungen an die Struktur und Prozessorganisation für das Risikomanagement als auch den Rahmen für die spezifischen Prozesse für jede Risikokategorie fest. Zusätzlich werden für jedes Risiko Maßnahmen zur Vermeidung oder Begrenzung potenzieller Schäden definiert. Risiko bedeutet zugleich auch Chance. Der Risikomanagementprozess bleibt daher nicht statisch, sondern wird kontinuierlich an neue gesellschaftliche und ökonomische Rahmenbedingungen angepasst. Dies gilt insbesondere für das Thema Nachhaltigkeit. So verpflichtet die letzte Änderung des delegierten Rechtsakts der Solvency-II-Richtlinie (2009/138/EG) im April 2021 Versicherungsunternehmen dazu, Nachhaltigkeitsrisiken anhand von ESG-Kriterien im Risikomanagementsystem zu berücksichtigen.

Entsprechend diesen neuen regulatorischen Vorgaben und unserer UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie ist es unser Ziel, einen angemessenen und konsistenten Ansatz zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken zu entwickeln und diesen kontinuierlich anzuwenden sowie regelmäßig zu aktualisieren. Dabei hat die Einarbeitung der ESG-Kriterien in den Bewertungsprozess des Risikomanagements weitreichende Auswirkungen. Im Gesamtrisikozyklus, das heißt von der Identifikation und Bewertung eines Risikos bis hin zum Controlling und Reporting, fungiert die Nachhaltigkeit als Schlüsselaspekt. Darüber hinaus wird auch die Entwicklung von ESG-Indikatoren im Investment- und Portfoliomanagement sowie die Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in das Third-Party Risk Management vorangetrieben. Die zunehmende Ausrichtung auf Nachhaltigkeit bzw. ESG wurde 2021 auch in der internen und externen Berichterstattung noch stärker verankert. Sowohl hauptrisikobezogene als auch nicht risikobezogene Berichte werden sich detailliert mit dem Thema Nachhaltigkeit befassen. Ebenso wird die Befassung mit Chancen aus der tiefen Integration von Nachhaltigkeitskriterien in unser Geschäftsmodell ein immer wichtigerer Bestandteil unserer Analysen.

Im Kontext von Klimarisiken sind die zunehmenden Wetterextreme für uns besonders relevant, da sie zu einem Anstieg der Schadenquote und damit auch der Ausfallrisiken führen. Die Ergebnisse der Nachhaltigkeitsrisikoidentifikation und -bewertung sollen Managemententscheidungen im Rahmen des Produktdesigns oder der Anlagestrategie des Unternehmens unterstützen.

## Kontinuierliche Prozessoptimierungen bringen Sicherheit

Um weitere Verbesserungsfelder im Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken zu identifizieren und Maßnahmen zu definieren, hat das UNIQA Group Risk Management 2021 eine eigene Arbeitsgruppe eingerichtet, die Entwicklungen im Bereich der Nachhaltigkeitsregulierung sowie deren Auswirkungen auf das Risikomanagementsystem beobachtet. Außerdem werden hier marktspezifische Best Practices analysiert. 2021 lag der Fokus insbesondere auf der Durchführung einer detaillierten GAP-Analyse, um einen präziseren Umsetzungsplan und ein Projektziel zu entwickeln. Dabei war ein kontinuierlicher Dialog zwischen der Abteilung Group Risk Management, der Abteilung Sustainability Ethics & Public Affairs und anderen betroffenen Abteilungen der UNIQA Group erforderlich. Als Ergebnis konnte eine klare Rollen- und Verantwortungsverteilung für den Integrationsprozess der Nachhaltigkeitsaspekte in das Risikomanagement geschaffen werden.

## Auch Nachhaltigkeitsrisiken müssen kontrollierbar bleiben

UNIQA hat in den vergangenen Jahren intensiv an der Weiterentwicklung des Internen Kontrollsystems (IKS) für das Risikomanagement gearbeitet. Dieses dient der Sicherstellung effizienter Prozessabläufe und einer verlässlichen Berichterstattung. Im Jahr 2021 lag der Fokus vor allem darauf, das IKS in einer IT-Lösung abzubilden und mit dem unternehmensweiten Roll-out zu beginnen. Um die systemtechnische Umsetzung zu unterstützen, wurde das Tool „Governance, Risk & Compliance“ eingeführt. Im Zuge dieses Projekts wurde der Risikokatalog um die Kategorie „Nachhaltigkeitsrisiken“ erweitert. Ziel ist es, einerseits ein Gesamtbild aller Nachhaltigkeitsrisiken zu erfassen und andererseits die damit verbundenen Maßnahmen zu definieren und zu dokumentieren. Die Schulung der dafür zuständigen Mitarbeiter:innen wird im Jahr 2022 abgeschlossen.

## UNIQA forciert quantitative Szenarioanalysen von Klimarisiken

Auf Basis der ESG-Kriterien wurde 2021 eine umfassende Analyse des Investitionsportfolios von UNIQA durchgeführt. Dabei erfolgte eine Bewertung der in den Portfolios befindlichen Unternehmen hinsichtlich physischer Risiken, wie zum Beispiel wirtschaftlicher Ausfälle und Verluste aufgrund extremer Wettersituationen. Ebenso wurden die Auswirkungen von Transitionsrisiken, also Risiken eines Übergangs zu einer klimaneutralen Wirtschaft und Gesellschaft, evaluiert und quantifiziert. Diese Portfolioanalyse sowie die Risiko- und Solvenzbewertung von UNIQA selbst im Rahmen der Klimaszenarien erwiesen sich als nur schwer quantifizierbar und sind mit großer Unsicherheit verbunden. Um die geltenden regulatorischen Anforderungen im Jahr 2022 zu erfüllen, wird UNIQA der Entwicklung von Szenarioanalysen zur Quantifizierung langfristiger Risikoauswirkungen daher besonders hohe Priorität einräumen. Der Prozess wird durch intensives Monitoring von Best Practices in der Versicherungswirtschaft im Bereich Klimarisiken sowie durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Methoden zur Szenarioanalyse unterstützt. Generell soll mit dem Jahr 2022 das Management von Investmentprozessen zunehmend mit Nachhaltigkeitszielen verknüpft werden.



# 1.6 Highlights 2021

## Integration des Pariser 1,5-Grad-Ziels in unser Kerngeschäft

**M**it dem Inkrafttreten der UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie im Jahr 2020 rückten ESG-Kriterien in den Brennpunkt unserer Aktivitäten. Damit wurde unser ökonomisches Streben mit einem klaren ökologischen und sozialen Bekenntnis für Umwelt und Gesellschaft verbunden. 2021 haben wir mit der Ope-

rationalisierung

unserer Nachhaltigkeitsstrategie begonnen. Neben einer transparenteren Nachhaltigkeitsberichterstattung und einer vorbildlichen Betriebsführung liegt unser Fokus insbesondere auf der Verankerung des Pariser 1,5-Grad-Ziels in unserer Veranlagungs- und unserer Produktpolitik – und damit in unserem Kerngeschäft. Hier konnten wir bereits mehrere wichtige Erfolge erzielen. Dazu zählen unter anderem der voranschreitende Aufbau grüner Investments auf mehr als 1 Milliarde Euro, die umfassende Anpassung der UNIQA Guidelines for Responsible Investments gemäß unserem Klimazielpfad, der Beitritt zur Net-Zero Asset Owner Alliance sowie die Integration von Nachhaltigkeitsthemen in unseren Beratungsansatz und unsere Produktentwicklung. Um diesen Transformationsprozess noch weiter zu beschleunigen, werden wir weitreichende Zwischenziele von 2025 bis 2050 erarbeiten.

### Spezifischere Daten beschleunigen unseren Weg zur CO<sub>2</sub>-Neutralität

**U**m CO<sub>2</sub>-Neutralität aktiv anstreben zu können, sind umfangreiche spezifische Nachhaltigkeitsdaten notwendig. Diese bezieht UNIQA seit April 2021 vom Datenlieferanten ISS (Institutional Shareholder Services). Die Daten beziehen sich dabei auf einzelne Emittent:innen (Unternehmen oder Länder) und nicht auf bestimmte Anlageklassen. Dadurch können wir auch einzelne Aspekte von ESG-Risiken sowie Klimadaten und Klimarisiken für einzelne börsennotierte Vermögenswerte analysieren, um vor der Veranlagung sicherzustellen, dass ein Investment nachhaltig ist. Das ermöglicht uns eine umfassende ESG-Bewertung unserer Veranlagung. Mit der Datenbank verfügen wir zudem über ein Projektionstool, mit dem wir überprüfen können, wie sich unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen bis zu einem beliebigen Zeitpunkt entwickeln werden. Diese wertvolle Datengrundlage nutzen wir zur kontinuierlichen Überwachung und zur Erstellung eines konkreten Klimapfads, um das Ziel der Klimaneutralität bis 2040 für Österreich und bis 2050 für unsere internationalen Tochtergesellschaften zu erreichen.

### Gemeinsam mit unseren Kund:innen das Klima schützen

Die Gründung des NatCAT Competence Centers (NCCC) bildet ein wesentliches Fundament für die Erarbeitung wissenschaftlicher Grundlagen zu den Klimarisiken. Mit modernsten Modellierungstechniken simulieren wir hier etwa Hunderttausende Ereignisse für Hagel, Sturm, Überschwemmung und Erdbeben und integrieren die gewonnenen Erkenntnisse in unser Kerngeschäft. Gleichzeitig bauen wir unser Angebot an Versicherungsprodukten, die umwelt- und klimabezogene Kriterien erfüllen, schrittweise weiter aus und fördern damit auf breiter Basis einen nachhaltigen Lebensstil und eine nachhaltige Unternehmensführung. Im Jahr 2021 haben wir dafür mittels Marktumfragen unsere Kundensegmente und ihre Nachhaltigkeitsprofile zwecks Erstellung strategischer Personas erhoben. Die Ergebnisse wurden in die Planung des Produktentwicklungsprozesses sowie der Produktlandschaft mitaufgenommen.

### Die UNIQA Betriebsführung: Wir sparen CO<sub>2</sub>, wo immer möglich

Auch in der eigenen Betriebsführung konnten wir 2021 wichtige Fortschritte erzielen und unserem Ziel der Klimaneutralität näherkommen. Dafür wurden bestehende Maßnahmen zur Reduktion von CO<sub>2</sub> konsequent vorangetrieben und ausgeweitet. So konnten wir unter anderem die Photovoltaikleistung auf unseren Dächern von 50 kWp im Jahr 2020 auf 234 kWp im Jahr 2021 mehr als vervierfachen. Weitere Schwerpunkte waren der Umstieg auf LED-Beleuchtung – ein Projekt, das auch vom Klimaschutzministerium ausgezeichnet wurde – sowie der Ausbau von E-Ladeinfrastruktur. Hier konnten innerhalb weniger Monate an über 30 Standorten Wallboxen mit 105 Ladepunkten installiert werden. Dank des bewährten UNIQA Energiemonitoringsystems können wir die Fortschritte unserer Nachhaltigkeitsinitiativen transparent und vergleichbar darstellen. Im Jahr 2021 wurde das System durch Zugriff auf

ca. 600 Energiezähler an 96 Standorten in allen neun Bundesländern weiter stark genutzt.

### Mit mehr Diversität zur attraktivsten Arbeitgeberin

**G**emeinsam besser leben heißt bei UNIQA auch: mehr Vielfalt! 2021 haben wir deshalb ein Diversity & Inclusion Committee gegründet und eine umfassende Ist-Analyse von bereits bestehenden Diversity-Initiativen gestartet. Aufbauend auf deren Ergebnissen wurden neue Recruiting-Richtlinien erarbeitet, eine Equal-Pay-Analyse durchgeführt und das UNIQA Mentoring-Programm geschaffen. In Planung sind die Ausarbeitung einer Diversity & Inclusion Policy und die Einführung eines standardisierten Prozesses zur Behandlung von Diskriminierungsvorfällen. Wir sehen diese wichtigen Maßnahmen zur Förderung der Vielfalt und Chancengleichheit als zentrale Bausteine in dem Bestreben, UNIQA zur attraktivsten Arbeitgeberin in unserem Markt zu machen.

Raum für Neues:

## New Way of Working bei UNIQA

**Nicht zuletzt durch die Coronapandemie haben sich die Arbeitsrealitäten stark verändert. Unter dem Motto „New Way of Working“ bei UNIQA sind wir bestrebt, diesen Wandel nicht nur zu bewältigen, sondern auch gewinnbringend zu nutzen. Bei UNIQA Österreich haben wir dazu etwa eine wegweisende Betriebsvereinbarung über die Einführung und den Umgang mit Homeoffice abgeschlossen. So konnten erstmals einheitliche Rahmenbedingungen für das Homeoffice und das mobile Arbeiten geschaffen werden.**

**Um unsere Führungskräfte bestmöglich auf die Herausforderungen rund um das Thema „Hybrides Arbeiten“ vorzubereiten, haben sowohl Human Resources als auch andere Fachbereiche 2021 zahlreiche spezifische Workshops angeboten. Darüber hinaus wurde ein eigenes ressortübergreifendes Team gegründet, das mit erfahrenen agilen Coaches und effektiven Tools den Übergang in die neue Arbeitswelt unterstützen soll.**

## Neue Mitgliedschaften in führenden Nachhaltigkeitsinitiativen

Der Einsatz für mehr Nachhaltigkeit ist Teil unseres Selbstverständnisses und unserer Arbeit für ein besseres Leben. Doch niemand kann die Klimakrise allein bewältigen. Deshalb setzen wir auf starke internationale Partnerschaften und sind Mitglied führender Nachhaltigkeitsinitiativen und -netzwerke. 2021 konnten wir unser Engagement noch weiter verstärken und der Net-Zero Asset Owner Alliance der Verein-

ten Nationen beitreten. Diese umfasst 70 institutionelle Investor:innen mit einem Gesamtanlageportfolio von 10,4 Billionen US Dollar und zielt auf Klimaneutralität bis 2050 ab. Auch ein Beitritt zur Green Finance Alliance wird derzeit evaluiert. Die Reporting-Verpflichtungen durch unsere Mitgliedschaften sind ein wesentliches Element unserer immer transparenteren Nachhaltigkeitsberichterstattung und gehen weit über die gesetzlichen Mindestbestimmungen hinaus.



**Die UNIQA  
Nachhaltigkeits-  
strategie und  
ESG-Governance**

## 2.1 Nachhaltigkeitsansatz und ESG-Integration bei UNIQA

Die bereits 2020 veröffentlichte UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie folgt einem ganzheitlichen Ansatz und verbindet unser ökonomisches Streben mit einem klaren ökologischen und sozialen Bekenntnis für Umwelt und Gesellschaft. Dabei zielen wir auf einen nachhaltigen Wertschöpfungsansatz ab.

### Nachhaltigkeit



### People & Culture

## Fünf Eckpfeiler bilden das Fundament unserer Nachhaltigkeitsstrategie:

### 1. Nach ESG-Kriterien ausgelegte Veranlagungspolitik

In die Gestaltung und Steuerung unseres Portfolios fließen sowohl die laufende Bewertung ökologischer und sozialer Auswirkungen auf unsere Anlagen („outside-in“) als auch die Beurteilung ökologischer und sozialer Auswirkungen unserer Investments mit ein („inside-out“). Letztere umfassen auch indirekte Kohlenstoffemissionen. Dabei stützen wir uns auf transparente und standardisierte Datengrundlagen und nutzen entsprechende Datenbanken. Unsere wissenschaftlich fundierten Zielsysteme orientieren sich an Regelwerken anerkannter NGOs und stellen damit ein wirksames Tool zur Reduktion der Kohlenstoffemissionen in Übereinstimmung mit dem Pariser Abkommen dar. Darüber hinaus unterstützt unsere Mitgliedschaft in renommierten Netzwerken wie der UNEP Finance Initiative, Principles for Responsible Investments (PRI) oder der Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA) unser Engagement für mehr Nachhaltigkeit in der Veranlagung.

### 2. An ESG ausgerichtete Produktpolitik mit nachhaltigem Zusatznutzen

Als größte Versicherungsdienstleisterin begleiten wir unsere Kund:innen auf ihrem Weg hin zu einem besseren Leben, haben aber auch immer die Wertschöpfungsprozesse unseres Unternehmens im Blick. Darum sind Risikoprävention und -minderung Kernbereiche, in denen ökologische und soziale Auswirkungen verstärkt in den Beratungsansatz miteinbezogen werden müssen. Damit einher gehen vielfältige Anpassungen unserer Versicherungsprodukte. So werden wir neben dem bestehenden Portfolio weitere ökologische Anlagemöglichkeiten anbieten, insbesondere nachhaltigere Produkte (fondsgebundene Versicherungsprodukte) und sogar rein „grüne“ Produkte. Ein weiteres Ziel ist es, unser Angebot an Kranken- und Sachversicherungsprodukten, die ökologische und soziale Kriterien erfüllen, schrittweise zu erweitern, um einen nachhaltigen Lebensstil und eine nachhaltige Unternehmensführung auf breiter Basis zu fördern. Dabei setzen wir auf ergänzende Produktbausteine (z.B. E-Mobilität, emissionsarme Haushalts-/Betriebsführung) ebenso wie auf die Verbesserung der Beratungsqualität zu Ressourceneffizienz und Emissionsminderung.

### 5. Engagiertes Stakeholder-Management für mehr soziale und ökologische Verantwortung

Zu unserem Managementansatz gehört es, einen kontinuierlichen Dialog mit allen unseren Stakeholder:innen und ihren Vertreter:innen zu führen. Dabei stehen wir zu unseren Positionen – auch im Fall von Meinungsverschiedenheiten.

#### Wichtige Gesprächspartner:innen unseres Stakeholder-Dialogs sind:

- Kund:innen und deren Interessenvertretungen
- Vertreter:innen der Öffentlichkeit (Ministerien, Gemeinden, Aufsichtsbehörden, NGOs etc.)
- Mitarbeiter:innen
- Investor:innen

### 3. Vorbildhaft nachhaltige Betriebsführung

Unsere Nachhaltigkeitsbestrebungen sollen unsere Kund:innen sowie unsere Partner:innen inspirieren, insgesamt ökologischer und sozialer zu handeln. Wir achten bei allen unseren Aktivitäten sowie im Umgang mit unseren Lieferant:innen auf die Anwendung internationaler Zertifizierungen und Standards, insbesondere auf die in der Taxonomie-Verordnung festgeschriebenen sechs EU-Umweltziele. Insbesondere bei den Klimazielen wollen wir mit gutem Beispiel vorangehen und unser Bekenntnis zu einer kontinuierlichen Reduktion des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks unserer eigenen Betriebsführung konsequent umsetzen.

#### Dabei verfolgen wir in fünf Bereichen unserer Betriebsführung konkrete CO<sub>2</sub>-Reduktionsziele:

- Installation von Photovoltaiksystemen
- Ökologisierung von Heizungen/Kühlsystemen
- Optimierung des Energiemonitorings
- Flächendeckende Umstellung auf LED
- Ökologisierung des Fuhrparks

### 4. Transparente Berichterstattung und kontinuierliche unabhängige Ratings

In Zukunft werden wir umfassende Informationen zu unseren Zielen und zu den bei ihrer Realisierung erreichten Fortschritten zeitnah und transparent zur Verfügung stellen, und dies über die gesetzlichen Offenlegungsvorschriften hinaus. Grundlage dafür sind neben unseren bereits bestehenden Berichterstattungsprozessen auch Leitlinien, die sich aus unserer Mitgliedschaft in ESG-Netzwerken sowie aus unserer Unterstützung verschiedener Initiativen ergeben. Ergänzend zur höheren Transparenz in unserer Berichterstattung suchen wir auch aktiv den Dialog mit ESG-Ratingagenturen und sind bestrebt, unser ESG-Rating durch zusätzliche Berichtsprozesse kontinuierlich zu verbessern. Durch externe Prüfungsprozesse gewinnen wir weitere wertvolle Erkenntnisse, um unser Reporting im Speziellen und unsere Nachhaltigkeitsbestrebungen im Allgemeinen zu optimieren.

## Unsere spezifische Klimastrategie

Die spezifische Klimastrategie ist das Herz unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Denn der Schutz unserer Umwelt durch die Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen hat auch im gesellschaftlichen Nachhaltigkeitsdiskurs oberste Priorität. Entsprechend vehement wird die rasche Operationalisierung klarer und effizienter Maßnahmen gefordert. Gemäß unserer Nachhaltigkeitsstrategie übernehmen wir als Versicherer sowohl für unsere direkten als auch für unsere indirekten Emissionen – das sind jene, die durch unsere Finanzierungen, Veranlagungen und Sachversicherungen in der Realwirtschaft entstehen – klar die Verantwortung. Als unmissverständliches Ziel dient uns dabei die 2015 bei der UN-Klimakonferenz in Paris getroffene Vereinbarung, die Erderwärmung auf maximal 1,5 Grad Celsius zu beschränken. Den ersten großen Schritt in diese Richtung haben wir Anfang 2019 mit der Verabschiedung der UNIQA Dekarbonisierungsrichtlinie gesetzt. Diese beinhaltet neben der Entscheidung zum Kohleausstieg bei Veranlagung und Underwriting auch die Erstellung und Umsetzung einer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie, die Ende 2020 in Kraft trat. Damit verbunden waren 2021 unser Beitritt zur Net-Zero Asset Owner Alliance, der mit einer erneuten Bestätigung des Pariser

1,5-Grad-Ziels einherging, sowie unser Bekenntnis zur Klimaneutralität, die in Österreich bis 2040 und in CEE bis 2050 realisiert werden soll.

### Unsere UNIQA Klimastrategie beruht auf folgenden Kernelementen:

- Abschätzung von Klimarisiken für das gegenwärtige und geplante Geschäft und Etablierung qualitativer und quantitativer Risikomanagementtechniken
- Erhebung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks nach dem Greenhouse Gas Protocol für direkte und indirekte Emissionen und CO<sub>2</sub>-Reduktion gemäß dem 1,5-Grad-Ziel mit Zwischenzielen
- Prinzipien einer verantwortungsvollen Veranlagung mit ESG-/CO<sub>2</sub>-Datengrundlagen
- Prinzipien eines verantwortungsvollen Underwritings mit ESG-/CO<sub>2</sub>-Datengrundlagen
- Prinzipien eines verantwortungsvollen Produktentwicklungsprozesses und grundsätzliches Bekenntnis zu ressourcenschonendem Wirtschaften
- Transparente Kommunikationsstrategie (Nachhaltigkeitsberichte, ESG-Fakten auf Homepage, ESG-Rating-Prozesse)

	Klimaneutralität bis 2040* in Veranlagung	Nachhaltigkeit in Produkten und Beratung	Vorbildhafte Betriebsführung
<b>Gemeinsame Zielsetzung</b>	Sicherstellung des Pariser 1,5-Grad-Klimazielpfads		
<b>Ausgewählte spezifische Maßnahmen 2021</b>	Mitwirkung in <b>Net-Zero Asset Owner Alliance</b>	<b>Erweiterung der Produkte</b> im Bereich Vorsorge & Sachversicherung	Energiemonitoring und „ <b>Photovoltaikoffensive</b> “
<b>Übergreifende Maßnahmen 2022</b>	<b>Integration ESG-Daten</b> in Veranlagungsprozess	Nachhaltigkeit als <b>Beratungskompetenz</b> aufbauen	<b>Ökologisierung Fuhrpark</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herstellung eines UNIQA <b>CO<sub>2</sub>-Klimazielpfads mit konkreten Zwischenzielen</b></li> <li>• Entwicklung einer <b>Öl &amp; Gas Policy</b> und Fortführung des <b>Kohleausstiegs</b></li> <li>• Berücksichtigung der <b>Klimastrategie in Konzernsteuerung</b> und <b>Vergütungspolitik</b></li> </ul>		

\*Klimaneutralität in Österreich bis 2040, international bis 2050

## Auf einen Blick: erste Erfolge bei der Operationalisierung unserer Nachhaltigkeitsstrategie

Trotz der Herausforderungen der Coronapandemie haben wir 2021 wichtige Erfolge auf unserem Weg zu einem nachhaltigeren Wirtschaften erzielt.

### Fortschritte in der Veranlagung

#### In der Veranlagung wurden:

- ein klares Bekenntnis zum Pariser 1,5-Grad-Ziel verankert,
- die Portfoliobewertung erstmals durch die Nutzung der neuen ESG-Datenbank unterstützt,
- die UNIQA Guideline for Responsible Investments (URI) dazu angepasst und qualitativ überarbeitet,

- zur Operationalisierung des Portfolio-Klimazielpfads der Beitritt zur Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA) vollzogen,
- die neuen Reporting-Anforderungen im Rahmen der eingegangenen Mitgliedschaften evaluiert und integriert,
- der Aufbau grüner Investments auf mehr als 1 Milliarde Euro vorangetrieben,

- die regulatorischen Anforderungen der Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) und der Taxonomie-Verordnung (Tax-VO) zu den EU-Klimazielen für das Investment-Management evaluiert und umgesetzt bzw. zur weiteren Umsetzung vorbereitet sowie
- die Voraussetzungen zum Beitritt zur Green Finance Alliance (Österreich) sorgfältig und intensiv geprüft.

Die **Herausforderungen** für die Folgejahre liegen in der Adaptierung aller Portfoliomanagementprozesse, in der Erarbeitung und Verfolgung eines Engagement-Ansatzes in Abstimmung mit den eingegangenen Mitgliedschaften, in neuen Ausbildungsinitiativen sowie im Themenkomplex Kompetenz-/Ressourcenanpassung.

### Fortschritte im Ressort Operations

#### Im Ressort Operations wurden:

- die Unterstützung des Pariser 1,5-Grad-Klimaziels in die Ressortziele aufgenommen,
- das Ziel verabschiedet, dass bis 2025 ein EMAS-zertifiziertes Umweltmanagementsystem eingeführt wird,
- die Ende 2020 beschlossenen Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduktion in der eigenen Betriebsführung erfolgreich vorangetrieben,
- weitere CO<sub>2</sub>-Einsparungspotenziale evaluiert und darauf basierend neue Ziele festgelegt sowie
- die Voraussetzungen zum Beitritt zur Green Finance Alliance (Österreich) hinsichtlich interner ESG-Richtlinien und der Einführung eines zertifizierten Umweltmanagementsystems sorgfältig geprüft.

Die **Herausforderungen** für die Folgejahre liegen im Aufbau eines zertifizierten Umweltmanagementsystems, in der konsequenten Verfolgung der bereits eingeleiteten Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduktion bei Mobilität und Gebäudenutzung sowie in der Operationalisierung des Wegs zur Klimaneutralität in der eigenen Betriebsführung entsprechend dem Pariser 1,5-Grad-Klimazielpfad.

### Fortschritte im Ressort Kunde & Markt Österreich

#### Im Ressort Kunde & Markt Österreich wurden:

- die Kundensegmente und ihre Nachhaltigkeitsprofile durch Marktumfragen erhoben und die Ergebnisse in die Mittelfristplanung der Produktentwicklung aufgenommen,
- die bestehende Dekarbonisierungsrichtlinie zu Kohle weiter konsequent vollzogen und die Arbeiten zur Integration einer Öl-/Gas-Underwriting-Policy begonnen,
- die Voraussetzungen zum Beitritt zur Green Finance Alliance (Österreich) hinsichtlich der künftigen Regeln im Underwriting von Öl und Gas evaluiert,
- die ESG-Dimension zu den Themen Wohnen/Gebäudenutzung, Mobilität, Erneuerbare Energie und Ernährung für die Verbreiterung des Beratungsansatzes

- ausgeleuchtet und die Arbeiten daran begonnen sowie
- die regulatorischen Anforderungen zur Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), Tax-VO und Insurance Distribution Directive (IDD) evaluiert und umgesetzt bzw. zur weiteren Umsetzung vorbereitet.

Die **Herausforderungen** für die Folgejahre liegen im parallelen Aufbau von Beratungskompetenz und Produktangebot zur Adressierung der restlichen Umweltziele aus der Tax-VO sowie künftiger sozialer Zielsetzungen im Rahmen einer weiteren EU-Taxonomie-Verordnung. Sowohl Industrie- und KMU-Kund:innen wie auch Privatkund:innen sollen durch die Verfolgung eines Engagement-Ansatzes für die Verwirklichung der europäischen und österreichischen Klimaziele gewonnen und mit entsprechender Beratung und passendem Produktangebot dabei begleitet werden. Dazu wird UNIQA begleitend auch mit Gebietskörperschaften, NGOs, Plattformen und Partner:innen zusammenarbeiten. In den Ressorts Kunde & Markt International und Kunde & Markt Bankenvertrieb Österreich werden ähnlich ausgerichtete Marktansätze im Jahr 2022 nachgezogen.

### Fortschritte bei Transparenz und Offenlegung sowie im Stakeholder-Management

#### Im Ressort HR, Brand & Communication wurden:

- die Ratingprozesse gegenüber CDP und ISS ESG fortgeführt und die Vorjahresratings von B- bzw. C- bestätigt,
- die Schlüsselressorts in der Vorbereitung und Anwendung der dem Sustainable Finance Action Plan folgenden Regulierungen unterstützt sowie
- das neu etablierte ESG Committee moderiert und die Group ESG Policy verabschiedet.

Die **Herausforderungen** für die Folgejahre liegen in der Entwicklung variabler Vergütungssysteme mit ESG-KPIs und in der weiteren Verbesserung und Überarbeitung der Richtlinien für Dienstreisen und der Verbreiterung des ESG-bezogenen Schulungsangebots für Mitarbeiter:innen. Darüber hinaus sollen die Erfassung und Erzielung von CO<sub>2</sub>-Einsparungen bei Anreisen zum und Abreisen vom Arbeitsplatz (Commuting) sowie die Verankerung der Nachhaltigkeitsambition in der Unternehmenskultur und der Markenstrategie sichergestellt werden. Gemeinsam mit dem Ressort Finance & Risk sind die zukünftigen Steuerungsgrundlagen, Zielsysteme und eine dazu abgestimmte integrierte Berichterstattung zu entwickeln. Unser Ziel ist es, die nichtfinanzielle Performance, den gestifteten Nutzen und den Umgang mit Chancen und Risiken aus der Nachhaltigkeitsdimension allen Stakeholder:innen entsprechend den zukünftigen Ansprüchen der Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD) offenzulegen.

Eine detailliertere Beschreibung unserer Aktivitäten finden Sie in den nachfolgenden Schwerpunktkapiteln dieses Berichts.

# 2.2 ESG-Governance

Nachhaltigkeitsmaßnahmen entfalten nur dann ihre transformative Kraft, wenn sie transparent und nachvollziehbar umgesetzt werden. Bei UNIQA erfüllen wir diesen Anspruch durch starke Governance, klare Verantwortlichkeiten, fundiertes Stakeholder-Engagement sowie umfassendes Reporting und Ratings von renommierten Agenturen.

## Group ESG Committee

Das 2021 gegründete Group ESG Committee ist das zentrale Gremium für nachhaltigkeitsbezogene Themen auf Vorstandsebene. Es setzt sich aus Mitgliedern des Vorstands der UNIQA Insurance Group AG und den Leiter:innen der Bereiche Corporate Business und Sustainability, Ethics & Public Affairs zusammen.

Das Group ESG Committee (ESGCO) wurde implementiert, um die ESG-Integration in unser Kerngeschäft voranzutreiben. Eine zusätzliche Funktion des Gremiums ist die laufende Beobachtung des Bewusstseins unserer Stakeholder:innen für ökologische und soziale Auswirkungen, die sich aus unserem Engagement und unserer Geschäftstätigkeit ergeben.

**Das Group ESG Committee tagt vierteljährlich.**

**Zu seinen wichtigsten Funktionen zählen:**

- Strategische Definition und kontinuierliche Weiterentwicklung der ESG-Ambitionen für die UNIQA Group
- Leitung des ESG-Ansatzes der Gruppe und Genehmigung des jährlichen ESG-Arbeitsplans
- Definition und Priorisierung von ESG-Themen für die Gruppe
- Regelmäßige Information des UNIQA Vorstands über ESG-Themen und -Aktivitäten
- ESG-Targeting und KPI-Monitoring
- Themensetzung für das Stakeholder Council
- Beaufsichtigung der gruppenweiten Klimastrategie und des Umweltmanagements

## Sustainability-Management

Der Bereich Sustainability, Ethics & Public Affairs (SEPA) ist für die Nachhaltigkeitsagenden der UNIQA Group verantwortlich und berichtet an den Vorstand für den Bereich Human Resources, Marke und Nachhaltigkeit, der auch als Vorsitzender des ESG-Komitees fungiert. SEPA unterstützt sämtliche operativen Einheiten bei der Integration und Verfolgung der

Nachhaltigkeitsstrategie innerhalb der Geschäftsprozesse. Darüber hinaus ist das Team unter anderem für die Nachhaltigkeits-Governance, die Nachhaltigkeitsberichterstattung, für Ratinganfragen sowie für das Monitoring von regulatorischen Veränderungen zuständig.

# 2.3 Stakeholder-Engagement: gemeinsam mehr erreichen

Um auf aktuelle und zukünftige Herausforderungen sowie Chancen angemessen reagieren zu können, sind die Einbindung unserer verschiedenen Interessengruppen und Stakeholder:innen sowie eine aktive Zusammenarbeit mit ihnen entscheidend. Wir müssen die Bedürfnisse unserer Stakeholder:innen verstehen, um Produkte und Dienstleistungen entwickeln zu können, die einen spürbaren positiven Einfluss auf das Leben unserer Kund:innen haben und gleichzeitig zur Lösung gesellschaftlicher Problemstellungen beitragen. Den Austausch mit unseren Stakeholdern suchen wir regelmäßig und in unterschiedlichsten Formaten. So nutzen wir unter

anderem Wesentlichkeitsanalysen und Kundenbefragungen oder treten mit einzelnen Stakeholdergruppen direkt in Kontakt. Dies ermöglicht es uns, unsere Nachhaltigkeitsstrategie, unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten und unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung laufend den Ansprüchen und Erwartungen entsprechend zu optimieren.

In unserem Stakeholder-Engagement fokussieren wir auf vier Kern-Stakeholdergruppen, die unser Geschäft maßgeblich beeinflussen bzw. durch unser Geschäft beeinflusst werden – Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Investor:innen sowie die Öffentlichkeit.

	Kern-Stakeholdergruppen	Dialog über
	<b>Mitarbeiter:innen</b> Vorstand Management Mitarbeitende Betriebsrat	Mitarbeitergespräch Intranet und E-Mails Netzwerke und Dialoge Karrieremessen Programme für freiwilliges Engagement
	<b>Kund:innen</b> Privatkund:innen Firmenkund:innen	Persönlichen und digitalen Kundenbetreuung Feedback über Social-Media-Kanäle Kundenzufriedenheitsumfragen Kunden- und Marktanalysen Beschwerdemanagement
	<b>Investor:innen</b> Klein- und Privatanleger:innen Institutionelle Investor:innen Kernaktionär:innen	Persönlicher und digitaler Informationsaustausch Jahreshauptversammlung Teilnahme an Konferenzen Ratings und Benchmarks
	<b>Öffentlichkeit</b> Gesetzgeber:innen, Regulator:innen, Bundesregierung, Ministerien Branchenvereinigungen Interessenvertretungen NGOs Medien Ratingagenturen Lieferant:innen	Pressekonferenzen und Interviews Dialogformate Mitgliedschaften Online- und Social-Media-Kanäle Branchenevents

# 2.4 Unsere Wesentlichkeitsmatrix

Die Identifikation der wesentlichsten Themen und Bedürfnisse unserer Stakeholder:innen ist für eine international agierende Gruppe wie UNIQA eine zentrale Aufgabe. Dies gilt insbesondere für das Nachhaltigkeitsmanagement und die Nachhaltigkeitsberichterstattung. Im Sommer 2021 haben wir eine neue Wesentlichkeitsbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in unseren Nachhaltigkeitsansatz, in unsere Nachhaltigkeitsstrategie und in unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung mit ein und stellen sicher, dass wir Risiken, Chancen und Möglichkeiten, die unseren Stakeholder:innen am wichtigsten sind, vollumfänglich adressieren.

### Identifikation der Themen

Am Beginn des Prozesses stand eine Analyse des UNIQA Weltbilds. Dieses wurde im Rahmen des neuen Strategieprogramms UNIQA 3.0 Ende 2020 verfasst und behandelt die wichtigsten globalen Entwicklungen, die in den nächsten Dekaden und darüber hinaus unser Leben, unsere Branche und unsere Märkte verändern werden. Insgesamt wurden mit „Demografischer und sozialer Wandel“, „Klimawandel und Nachhaltigkeit“, „Niedrigzins und ökonomische Machtverschiebung“ sowie „Innovation und Digitalisierung“ vier Megatrends identifiziert und deren Auswirkungen analysiert. In einem weiteren Schritt erfolgten Analysen unseres Emerging-Risk-Assessments sowie Analysen des CRO-Forums zur Abklärung der wichtigsten Risikoentwicklungen. Besondere Aufmerksamkeit galt dabei ESG-Themen sowie dem Konsumentenverhalten und der Digitalisierung. Die größten Risiken sind derzeit Cyberrisiken (Datenverlust und -diebstahl, Beeinträchtigung von IT-Systemen), Pandemierisiken (Verbreitung von Infektionskrankheiten) und Cloud-Risiken (Beeinträchtigung kritischer Prozesse durch Ausfall von Cloud-Services). Abschließend erfolgten ein Vergleich von Peers innerhalb der Versicherungsbranche und eine Überprüfung der Schwerpunkte ihrer Nachhaltigkeitstätigkeiten, ihres Reportings und ihrer Nachhaltigkeitsberichte. Auch im Rahmen unserer Mitgliedschaften bei globalen Nachhaltigkeitsinitiativen und -plattformen tauschten wir uns zum Benchmarking und zu Best Practices mit Peers aus.

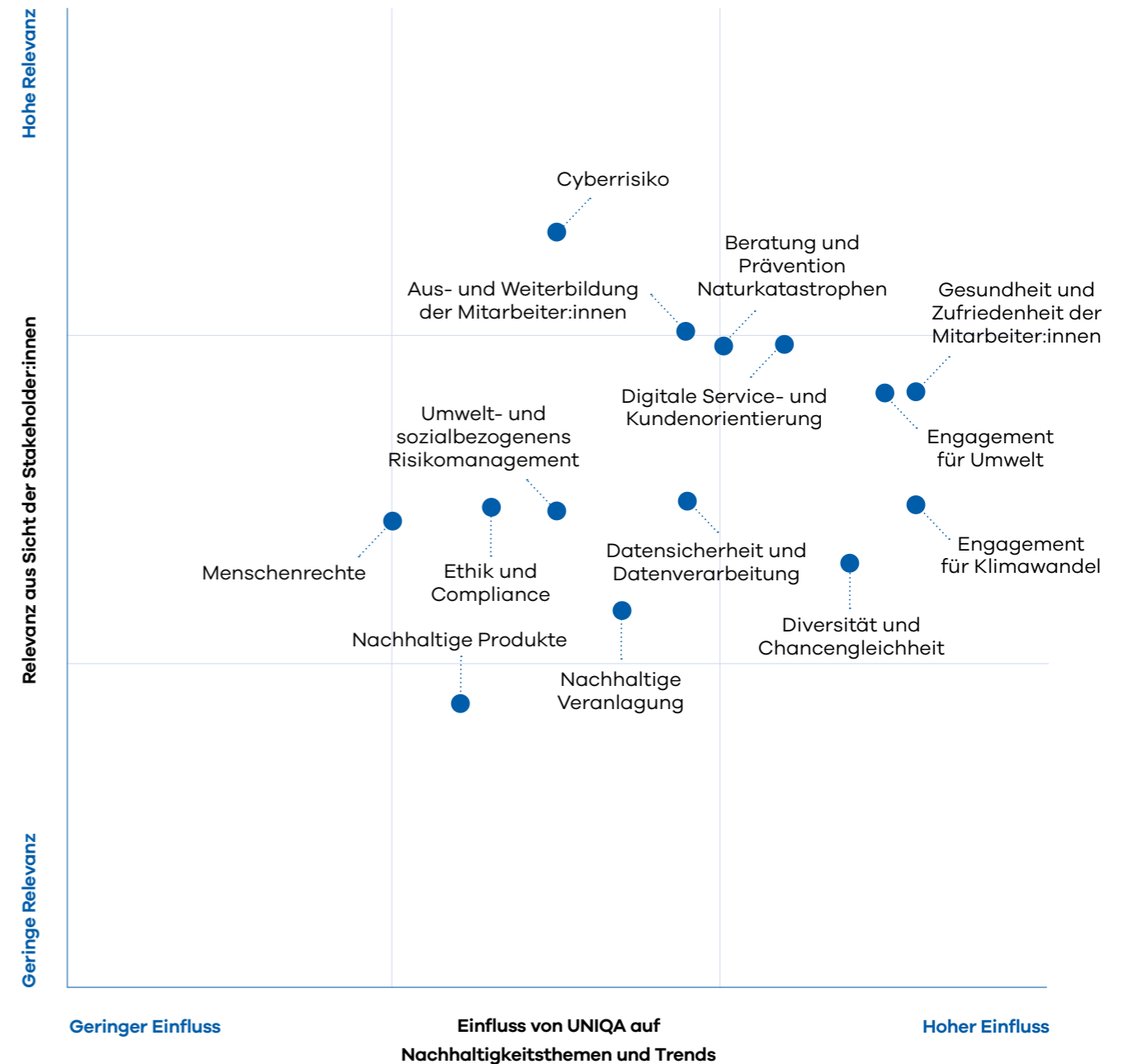
### Überprüfung der Themen

Im Rahmen eines Workshops wurden unsere 2017 definierten Stakeholdergruppen überarbeitet und auf vier Gruppen verdichtet: Mitarbeiter:innen, Kund:innen, Investor:innen und Öffentlichkeit. Mittels einer quantitativen Wesentlichkeitsbefragung wurden insgesamt 313.081 Vertreter:innen dieser Stakeholdergruppen kontaktiert (von denen sich 9.148 an der Umfrage beteiligt haben) und zu den 14 ausgewählten Themen hinsichtlich Relevanz und ihrer Bedeutung für UNIQA befragt.

### Bewertung und Priorisierung der Themen

Um die Themen zu priorisieren, wurde eine Impact-Bewertung mit diversen Fachbereichen des Konzerns durchgeführt. Analysiert wurden einerseits die ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Tätigkeit in Bezug auf die identifizierten Themen und andererseits deren Auswirkungen auf unser Unternehmen. Anhand der Resultate aus der Impact-Bewertung fand abschließend die Beurteilung durch das Management statt. Aus der Verbindung von Stakeholderbefragung und Impact-Bewertung entstand schließlich die UNIQA Wesentlichkeitsmatrix 2021.

**Die Top-5-Themen mit den meisten Auswirkungen auf UNIQA sind: die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen, Diversität und Chancengleichheit, Datensicherheit und Datenverarbeitung, Aus- und Weiterbildung und vor allem das Engagement für die Umwelt.**



## Überleitungstabelle

Wesentliche Themen	Kapitelverweis	Angaben und Themen der GRI-Standards	SDG
<b>Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen</b>	3. Nachhaltigkeit in unserer UNIQA Gemeinschaft	GRI 401 (Beschäftigung) GRI 402 (Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis) GRI 403 (Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz) GRI 404 (Aus- und Weiterbildung) GRI 405 (Diversität und Chancengleichheit)	
<b>Engagement für Umwelt</b>	2. Die UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie und ESG-Governance 4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	GRI 301 (Materialien) GRI 302 (Energie) GRI 305 (Emissionen)	
<b>Engagement für Klimawandel</b>	2. Die UNIQA Nachhaltigkeitsstrategie und ESG-Governance 4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	GRI 301 (Materialien) GRI 302 (Energie) GRI 305 (Emissionen)	
<b>Beratung und Prävention Naturkatastrophen</b>	4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	GRI 417 (Marketing und Kennzeichnung)	
<b>Digitale Service- und Kundenorientierung</b>	4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft		
<b>Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen</b>	3. Nachhaltigkeit in unserer UNIQA Gemeinschaft	GRI 404 (Aus- und Weiterbildung)	
<b>Cyberisiko</b>	5. Nachhaltigkeit in der Betriebsführung		
<b>Diversität und Chancengleichheit</b>	3. Nachhaltigkeit in unserer UNIQA Gemeinschaft	GRI 405 (Diversität und Chancengleichheit)	
<b>Nachhaltige Veranlagung</b>	4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft		
<b>Nachhaltige Produkte</b>	4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft		
<b>Datensicherheit und Datenverarbeitung</b>	5. Nachhaltigkeit in der Betriebsführung	GRI 418 (Schutz der Kundendaten)	
<b>Umwelt- und sozialbezogenes Risikomanagement</b>	1. Einleitung 4. Nachhaltigkeit im Kerngeschäft		
<b>Ethik und Compliance</b>	5. Nachhaltigkeit in der Betriebsführung	GRI 205 (Korruptionsbekämpfung) GRI 206 (Wettbewerbswidriges Verhalten)	
<b>Menschenrechte</b>	5. Nachhaltigkeit in der Betriebsführung		

## Mitgliedschaften

Der Schutz unserer Umwelt und unseres Lebensraums ist ein gemeinsamer Kraftakt über Grenzen und Branchen hinweg. Der laufende Austausch mit anderen Unternehmen und Organisationen ist uns deshalb ganz besonders wichtig. Diesem Commitment entsprechend sind wir Unterzeichner:innen und Mitglied einer Vielzahl von globalen Nachhaltigkeitsinitiativen und -plattformen. Diese ermöglichen nicht nur einen regen Wissensaustausch und eine Verbesserung der Transparenz, sondern auch die Entwicklung gemeinsamer Lösungsansätze und Best-Practice-Prinzipien für lokale und globale Herausforderungen. Unsere Mitgliedschaften unterstreichen unser Streben nach verantwortungsvollem Handeln. Die angeführten freiwilligen Mitgliedschaften gehen weit über Anforderungen hinaus, die gesetzlich vorgeschrieben sind.

### UN Global Compact

Im Jahr 2020 unterzeichnete UNIQA den UN Global Compact (UNGC) und verpflichtete sich damit zur konsequenten Einhaltung von dessen zehn Prinzipien. Die Kernbereiche, die der UNGC abdeckt, sind Menschenrechte, Arbeit, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Die zehn Prinzipien des UNGC sind zusätzlich in den gruppenweiten Code of Conduct eingeflossen, der unsere Unternehmenskultur widerspiegelt und unsere Verantwortung gegenüber Kund:innen, Geschäftspartner:innen sowie Mitarbeiter:innen regelt. Auf unserer Homepage veröffentlichen wir jährlich einen umfassenden Fortschrittsbericht.



### Sustainable Development Goals

UNIQA unterstützt zudem die von den Vereinten Nationen im September 2015 verabschiedete „Agenda 2030“ für nachhaltige Entwicklung. Kernelement dieser Initiative sind die 17 Sustainable Development Goals (SDGs) (<https://sustainabledevelopment.un.org>) mit ihren 169 Unterzielen. In der Überleitungstabelle wird auf jene SDGs verwiesen, die sowohl für den Konzern insgesamt als auch für das Kerngeschäft der UNIQA Insurance Group AG besondere Bedeutung haben und priorisiert behandelt werden. Für UNIQA sind dabei vor allem vier SDGs relevant: SDG 3 Gesundheit und Wohlergehen, SDG 4 Hochwertige Bildung, SDG 5 Geschlechtergleichheit sowie SDG 13 Maßnahmen zum Klimaschutz.



### UN Principles for Responsible Investment

Ebenfalls 2020 unterzeichnete UNIQA auch die United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI). Diese zielen darauf ab, ESG-Prinzipien in Anlageentscheidungen und -management zu integrieren. Durch unsere eigenen Richtlinien für verantwortungsvolle Investments konnten wir Nachhaltigkeitsfaktoren bei der Veranlagung stärker berücksichtigen. Es hat sich zudem gezeigt, dass nachhaltige Anlagen geringere Wertschwankungen aufweisen. Unsere umsichtigen ökonomischen Handlungsgrundsätze ermöglichen es uns auch, die Auswirkungen des anhaltenden Niedrigzinsumfelds erfolgreich abzumildern.



### Net-Zero Asset Owner Alliance

Im Oktober 2021 trat UNIQA der Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA) der Vereinten Nationen bei. Die Allianz ist eine internationale Gruppe institutioneller Anleger:innen, die sich dazu verpflichtet haben, ihre Anlageportfolios bis 2050 auf Netto-Null-Treibhausgasemissionen (THGs) umzustellen. Die Net-Zero Asset Owner Alliance repräsentiert ein verwaltetes Vermögen von ca. 10 Billionen US-Dollar und fördert ein gemeinsames Vorgehen der Investor:innen bei der Ausrichtung ihrer Portfolios auf die Ziele des Pariser Abkommens.



### UN Principles for Sustainable Insurance

UNIQA zählt seit 2020 zu den Unterzeichner:innen der Principles for Sustainable Insurance (PSI) der United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). Die Initiative dient als globaler Rahmen für die Versicherungsbranche, um Umwelt-, Sozial- und Governance-Risiken und -Chancen zu adressieren.



## Nachhaltigkeitsratings

Neben der Erfüllung unserer umfangreichen Berichtspflichten setzen wir gezielt externe Nachhaltigkeitsratings ein, um Transparenz zu fördern und Vertrauen bei all unseren Stakeholder:innen – Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Investor:innen – zu fördern. Dabei fließen die Ratingergebnisse Jahr für Jahr in die Planung unserer Nachhaltigkeitsmaßnahmen ein und sind bedeutende Orientierungspunkte auf unserem Weg zu einer emissionsfreien und nachhaltigen Zukunft von UNIQA.

Nachhaltigkeits-rating	Unsere Nachhaltigkeitsperformance
ISS ESG	Im Jahr 2021 ist es uns gelungen, unser Rating mit C- zu halten.
CDP	2021 haben wir erneut am CDP-Rating teilgenommen und das Rating B- erhalten.
MSCI ESG	2021 haben wir erneut das Rating BBB erhalten.

## Nichtfinanzieller Bericht

Die UNIQA Group folgt innerhalb der Berichterstattung sowohl verpflichtenden als auch freiwilligen Standards, die sich insbesondere aus unseren Mitgliedschaften bei globalen Nachhaltigkeitsinitiativen und -plattformen ergeben. In Übereinstimmung mit der österreichischen Umsetzung der EU-Richtlinie zur nichtfinanziellen Berichterstattung (2014/95/EU) veröffentlichen wir relevante nichtfinanzielle Informationen im Rahmen des gesonderten zusammengefassten Nichtfinanziellen Berichts, der im Rahmen des Geschäftsberichts veröffentlicht wird. Die angeführten Konzepte, Due-Diligence-Prozesse sowie Ziele und Maßnahmen, die sich im Nichtfinanziellen Bericht finden, decken sich mit den Inhalten des Nachhaltigkeitsberichts. Der Nichtfinanzielle Bericht wurde vom Aufsichtsrat der UNIQA Insurance Group AG genehmigt und mit limitierter Sicherheit durch die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC) geprüft.

Nähere Informationen finden Sie im Nichtfinanziellen Bericht 2021 der UNIQA Insurance Group AG.



**Nachhaltigkeit  
in unserer UNIQA  
Gemeinschaft**



# 3.1 Unsere Mitarbeitenden

Unsere Mitarbeiter:innen sind das Rückgrat der UNIQA Gemeinschaft. Sie begleiten und inspirieren unsere Kund:innen in ihrem Alltag und arbeiten mit großem Einsatz für unsere Vision eines besseren Lebens. Betreut werden unsere Mitarbeiter:innen von Group Human Resources (Group HR). Deren Aufgabe ist es unter anderem, alle HR-Teams innerhalb der UNIQA Group bei der Bereitstellung attraktiver Angebote zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung zu unterstützen. So werden in einem konstruktiven und positiven Arbeitsumfeld die Grundlagen für den anhaltenden Erfolg unseres Unternehmens geschaffen.

In jedem unserer Märkte verfügen wir über eine eigene HR-Abteilung, die in die jeweilige Landesorganisation eingebettet ist. Die strategische Steuerung der gruppenweiten HR-Agenden erfolgt durch Group HR vom Wiener Headquarter aus. Der Fokus liegt dabei auf gruppenweit relevanten Schwerpunktthemen, etwa Solvency-II-konformen Remunerationssystemen für Führungskräfte, Standards und Policys, Prozessen im Bereich Talent-Management und Führungskräfteentwicklung, sowie einer einheitlichen Feedbackkultur auf Grundlage standardisierter Mitarbeitergespräche..

Offener Informationsfluss, Teamwork und ehrliches Feedback gehören bei UNIQA zu den obersten Prioritäten. Mit dem Intranet NiQi und anderen Plattformen kommunizieren wir über digitale Medien und legen dabei höchsten Wert auf den persönlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden. Dazu dienen etwa Mitarbeitererevents, Teambesprechungen oder die jährlichen Mitarbeitendengespräche.

## Strategische Schwerpunkte im Bereich HR

2021 wurden gemäß unserer Strategie UNIQA 3.0 entscheidende HR-Initiativen gestartet – sowohl gruppenweit als auch mit Fokus auf unseren Kernmarkt Österreich. Zentrale Schwerpunkte waren dabei die Unterstützung der Kosteneinsparungen in Österreich sowie umfassende strukturelle und unternehmenskulturelle Projekte, die UNIQA bis 2024 zur attraktivsten Arbeitgeberin in unserem Markt machen sollen.

## Mit umfassenden Maßnahmen bis 2024 zur attraktivsten Arbeitgeberin

Genauso wie sich in den letzten Jahren die Arbeitsrealitäten durch Digitalisierung, hybride Arbeitsmodelle sowie neue Tätigkeiten und Jobs massiv verändert haben, wandelten sich auch die Anforderungen an die Mitarbeitenden. Es werden zunehmend andere, mitunter völlig neue und häufig digitale Fähigkeiten benötigt. Um bis 2024 zur besten Arbeitgeberin der Branche aufzusteigen, haben wir in vielen Bereichen Veränderungen und Verbesserungen umgesetzt. Dazu wurden fünf zentrale Handlungsfelder definiert, die wir in den nächsten Jahren intensiv bearbeiten wollen.

- **Employee Experience:** Wir bieten eine herausragende Mitarbeiterreise entlang konzernweiter Standards.
- **Employee Engagement:** Wir gestalten eine Kultur von Inspiring Coaches entsprechend unseren Prinzipien und einer im Geist von UNIQA 3.0 definierten Ziel-Unternehmenskultur.
- **Learning & Leadership:** Eine Definition der Kompetenzen, die alle Mitarbeitenden zu Inspiring Coaches macht, und entsprechende Weiterentwicklung, Reflexion und „Feedforward“ stehen im Zentrum der Führungsarbeit.
- **Digital Skills:** Wir digitalisieren unsere Prozesse und entwickeln eine datenbasierte Steuerung der HR-Arbeit.
- **Future of Work:** Wir gestalten die Arbeitsräume und Arbeitsmethoden der Zukunft.

In allen fünf Bereichen haben wir 2021 eine Fülle an Maßnahmen konzipiert, die nun ab 2022 umgesetzt werden. Dazu zählt unter anderem die Einführung einheitlicher Standards für das HR-Management in allen Ländern, die zu einer ausgezeichneten „Employee Experience“ in der gesamten Gruppe beitragen. Weitere Projekte waren die Entwicklung des Inspiring Coach Compass, der als neues Instrument das Feedback und die Entwicklung von Topführungskräften im internationalen Bereich unterstützt, sowie die Digitalisierung vieler HR-Services, etwa durch die Einführung von SAP Employee Central und der Komplettlösung SAP SuccessFactors, die Ende 2021 in Österreich erfolgreich abgeschlossen wurde.

### Human Resources: Projekt-Highlights 2021

- Einheitlicher Recruiting-Prozess
- Einheitlicher Onboarding-Prozess
- Einheitlicher Bewertungs- und Feedbackprozess für Führungskräfte: Inspiring Coach Compass
- Gruppenweites Performance-Management
- Digitalisierung von HR-Services



## Optimierung der Prozesse und strategische Personalplanung

2021 konnte ein neues Job-Familien-Modell eingeführt werden. Dieses basiert auf den Nahebeziehungen von Organisationseinheiten zueinander und orientiert sich an deren jeweiligen Aufgaben und den dafür erforderlichen Kompetenzen. Gemeinsam mit den ebenfalls 2021 eingeführten neuen Funktionsbeschreibungen, die mit klaren Verantwortlichkeiten untermauert sind, hilft uns das neue Job-Familien-Modell, viele unserer HR-Prozesse, wie zum Beispiel Gehaltssysteme, noch effizienter und zielgruppenspezifischer zu gestalten.

Die strategische Personalplanung ist ein wichtiges Tool, um sich mit den aktuellen Gegebenheiten sowie zukünftigen Erfordernissen in Bezug auf Personal strukturiert auseinanderzusetzen. Bei der strategischen Personalplanung, die wir in Form von sogenannten „strategischen HR-Dialogen“ in einem Zeitraum von zwei Monaten mit unseren Führungskräften durchgeführt haben, stehen die Analyse und konsequente Schließung der Qualifikationslücken von heute und morgen im Mittelpunkt. Der strategische HR-Dialog verbindet als Führungsinstrument unsere Unternehmensstrategie mit der Personalstrategie. Ziel ist die Einführung eines neuen Standards zur langfristigen (drei bis fünf Jahre) strategischen Personalplanung für alle Organisationseinheiten in Österreich. Diese umfasst sowohl quantitative Fakten als auch qualitative Anforderungen, wie zum Beispiel künftig gefragte Kompetenzen. Damit stellen wir sicher, dass wir zum gegebenen Zeitpunkt das erforderliche Personal in qualitativer und quantitativer Hinsicht zur Verfügung haben. Die Basis für die strategische Personalbedarfsplanung bildet unser Job-Familien-Modell, mit dem wir den Fokus auf eine funktionale Betrachtung und strategische Sichtweise legen können.

## Sozial verantwortlicher Personalabbau in Österreich

Um unseren Kund:innen auch zukünftig wettbewerbsfähige Services anbieten zu können, haben wir eine neue kundenzentrierte Organisationsstruktur eingeführt. Damit sollten einerseits die Komplexität der Strukturen und Prozesse reduziert und andererseits die absoluten Kosten und die Kostenquote gesenkt werden. Die damit verbundenen organisatorischen Änderungen führten allerdings zum Wegfall zahlreicher Arbeitsplätze. Um dies möglichst sozialverträglich zu gestalten, haben wir mit dem Betriebsrat einen Sozialplan vereinbart, auf dessen Basis in Österreich insgesamt mehrere Hundert Stellen abgebaut wurden.

Bei der Auflösung dieser Dienstverhältnisse mit zum Teil langjährigen Mitarbeitenden sind wir so behutsam wie möglich vorgegangen. Neben Einmalzahlungen und einem Härtefonds

wurden auch längerfristige Pensionierungsmodelle sowie eine Arbeitsstiftung und Outplacement angeboten. Sämtliche Ablösungen erfolgten einvernehmlich, und dank der attraktiven Angebote aus dem Sozialplan konnten wir eine Annahmequote von 90 Prozent erreichen. Insgesamt wurden dadurch in Österreich 371 Stellen abgebaut, davon 279 Stellen im Innendienst und 92 Stellen im Außendienst.

## New Way of Working: Arbeiten bei UNIQA

„New Way of Working“ ist ein Sammelbegriff, um den vorangehenden Wandel der Arbeitsrealitäten nicht nur zu bewältigen, sondern auch gewinnbringend zu nutzen. Er zielt auf eine laufende Entwicklung und Etablierung rund um alle Themen ab, die das Arbeiten bei UNIQA betreffen. Dies betrifft sowohl neue innovative Arbeitsweisen als auch eine angepasste Arbeitsplatzsituation.

Demgemäß bedarf es auch eines neuen Standards für geografisch flexibles Arbeiten. Daher hat UNIQA in Österreich eine Betriebsvereinbarung über die Einführung von und den Umgang mit Homeoffice abgeschlossen. So konnten einheitliche Rahmenbedingungen für das Homeoffice und das mobile Arbeiten bei UNIQA geschaffen werden. Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben stellt dabei ein wichtiges Ziel dar. Im Rahmen der Betriebsvereinbarung bietet UNIQA deshalb drei Optionen mit unterschiedlichem Ausmaß an Arbeit im Homeoffice an, um die verschiedensten Bedürfnisse abdecken zu können.

Besonderes Augenmerk haben wir zudem darauf gelegt, dass unsere Führungskräfte bestmöglich auf die Herausforderungen rund um das Thema „Hybrides Arbeiten“ vorbereitet sind. Zu diesem Zweck haben sowohl Human Resources als auch andere Fachbereiche 2021 zahlreiche Workshops angeboten, um sicherzustellen, dass Inhalte standortunabhängig transportiert werden.

Das Arbeiten an sich legt den Fokus auf agile, ressourcenschonende und kundenzentrierte Arbeitsmethoden und Prozesse. Um Fachbereiche und Mitarbeiter:innen flexibler auf die Veränderungen unserer Zeit vorzubereiten, schneller Produkte mit höherem Kundenwert zu liefern sowie Ressourcen zielgerichtet einzusetzen, wurde ein eigenes, ressortübergreifendes Team gegründet. Erfahrene agile Coaches unterstützen intern bedarfsorientiert und individuell mit effektiven Tools und Werkzeugen, um den Übergang in eine neue Arbeitswelt erfolgreich zu meistern.

## Employer Branding bei UNIQA

Um im Wettbewerb um die besten Talente ein überzeugendes Angebot machen zu können, müssen wir die Ansprüche und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter:innen erkennen, rasch auf strukturelle Veränderungen in der Arbeitswelt reagieren und effektiv nach innen wie außen kommunizieren. Gezieltes Employer Branding unterstützt uns dabei, UNIQA als innovative, zukunftsgerichtete und international erfolgreiche Arbeitgeberin zu positionieren.

Unternehmen müssen heute einerseits eine attraktive Work-Life-Balance und hohe Flexibilität in der Gestaltung des Arbeitsalltags bieten und andererseits sinnstiftendes Engagement und persönliches Wachstum ermöglichen. Grundlage dafür ist die kontinuierliche Beschäftigung mit den Anliegen unserer Mitarbeitenden. Durch den gezielten Einsatz von Tools und Formaten wie der Mitarbeiterbefragung oder den Pulse Checks gelingt der ständige Austausch mit der gesamten Belegschaft. Dadurch können Bedürfnisse besser verstanden und notwendige Maßnahmen gesetzt werden, die zu einer Steigerung von Zufriedenheit, Engagement und Identifikation mit UNIQA als Arbeitgeberin führen.

Die Employer-Branding-Aktivitäten für unsere externen Zielgruppen umfassen Kooperationen mit Universitäten, Auftritte auf Karriere- und Jobmessen und die laufende Erstellung von relevantem Content auf unterschiedlichen Social-Media- und Karriereplattformen. Komplementär zu diesen Maßnahmen arbeiten wir aktuell mithilfe fundierter Recherchen und einer tiefgehenden Analyse interner Prozesse an einer klaren, konsistenten und differenzierten Positionierung als Arbeitgeberin, die über leere Worthülsen hinausgeht und uns von anderen Unternehmen abhebt. „Wofür steht UNIQA als Arbeitgeberin?“, „Wann passt man zu UNIQA, wann nicht?“ und andere entscheidende Fragen werden dabei klar beantwortet. Auf diese Weise zeichnet UNIQA ein detailliertes, transparentes und nachvollziehbares Bild des Unternehmens und der eigenen Unternehmenskultur. Mit unserer Positionierung unterstützen wir potenzielle Kandidat:innen in ihrer individuellen Entscheidungsfindung und stärken zugleich bestehende Mitarbeitende in ihrer Identifikation mit UNIQA.

## Kulturtransformation bei UNIQA: Wie wir unsere Zielkultur erreichen

Wir wollen ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem unsere Mitarbeiter:innen sich zu Inspiring Coaches entwickeln können und auf diese Weise das Leben unserer Kund:innen spürbar verbessern. Das dafür notwendige gruppenweit wirksame Kulturtransformationsprogramm wird vom neu geschaffenen UNIQA Culture Office orchestriert. Das Culture Office definiert die Strategie für den gruppenweiten Kulturwandel bei UNIQA und entwickelt Kulturinitiativen, die im Einklang mit dem Zukunftsprogramm UNIQA 3.0 und der Zielkultur stehen.

Im ersten Schritt haben wir in den ersten beiden Quartalen des Jahres 2021 eine umfassende Kulturumfrage durchgeführt, an der mehr als 8.000 Mitarbeitende in zwölf Ländern teilgenommen haben. Mithilfe anerkannter Modelle und Methoden haben wir unsere Kultur entlang von sieben Dimensionen gemessen: von „strukturiert vs. flexibel“ bis hin zu „planend vs. handelnd“. Trotz der hohen Vielfalt in unserem Unternehmen zeigt sich eine über die Landesgrenzen hinweg ähnliche und gemeinsame Unternehmenskultur.

Auf Grundlage dieser Ergebnisse wurde eine Zielkultur definiert. Sie priorisiert drei Dimensionen und Bekenntnisse, aus denen klare Verhaltensweisen abgeleitet werden können. Wir wollen eine Unternehmenskultur, die für die Zukunft bereit ist: eine Kultur, in der sich die Menschen ermutigt fühlen, Verantwortung zu übernehmen, Initiative zu ergreifen und über gewohnte Grenzen hinweg zu kooperieren; eine Kultur, in der wir handeln und Fehler erlaubt sind. Denn von Fehlern lernen wir. Wir haben unsere Zielkultur mit unseren Guiding Principles in Einklang gebracht: Gemeinschaft (kooperieren), Einfachheit (handeln) und Verantwortung (ermutigen). In den letzten beiden Quartalen des Jahres 2021 haben wir Best Practices im Kulturwandel erprobt. Wir haben unsere Pilotprojekte erfolgreich umgesetzt, und mehrere Kolleg:innen konnten bereits in das Kulturthema eintauchen. Für das kommende Jahr ist die Skalierung dieser Projekte geplant.

### Unsere Guiding Principles

# 1.

**Customer first**  
Wir orientieren uns entschieden an den Bedürfnissen unserer Kund:innen.

# 2.

**Einfachheit**  
Wir handeln und lernen aus Fehlern.

# 3.

**Verantwortung**  
Wir ermutigen uns gegenseitig, Verantwortung zu übernehmen.

# 4.

**Integrität**  
Wir halten unsere Versprechen.

# 5.

**Gemeinschaft**  
Wir kooperieren über gewohnte Grenzen hinweg.

## 3.2 Diversität und Inklusion bei UNIQA

Eine Gemeinschaft der Größe unserer UNIQA Gemeinschaft lebt und wirkt durch Vielfalt. Ungeachtet von Geschlecht, Alter, Herkunft, körperlicher Befähigung, sexueller Orientierung, Religion, Weltanschauung oder anderen Unterschieden schätzen und respektieren wir uns gegenseitig.

Wir bekennen uns zur Kraft der Vielfalt und geben Intoleranz und Ausgrenzung keinen Raum. Daher setzen wir bei UNIQA auf strukturierte Fördermaßnahmen für Diversität und Inklusion in unserer Gemeinschaft und stellen den Menschen ins Zentrum aller unserer Anstrengungen. Dieser Zugang macht UNIQA zu einem Ort des persönlichen Wachstums, der Entwicklung und des sinnstiftenden Engagements. Bei uns findet jede und jeder den richtigen Platz, um ihr bzw. sein volles Potenzial zum Wohl unserer Kund:innen, Kolleg:innen und des Unternehmens zu entfalten. Gemeinsam besser leben – für uns ist dieses Credo erst glaubhaft erfüllt, wenn jedes Geschlecht, jede Nationalität, jede Mehr- oder Minderheit in der UNIQA Gemeinschaft gleichberechtigt ist und dieselben Chancen vorfindet.

Unser Bekenntnis zur Vielfalt wurde im April 2021 in einem gemeinsamen Workshop von Mitgliedern des Aufsichtsrats und des Vorstands klar bestätigt und dadurch für alle Kolleg:innen noch deutlicher sichtbar. Auch nach außen hin konnten wir 2021 wirksame Zeichen für mehr Diversität und Inklusion setzen. Besonders hervorzuheben sind hier die bereits im Jahr 2020 erfolgte Unterzeichnung der Charta der Vielfalt der Wirtschaftskammer Österreich und die Unterstützung der Deklaration #positivarbeiten, deren Ziel es ist, HIV-positive Arbeitnehmer:innen vor Diskriminierung zu schützen und Vorurteile zu bekämpfen.

2021 haben wir zudem den Internationalen Weltfrauentag ebenso gefeiert wie den Pride Month, für den auch der UNIQA Tower mit einer beeindruckenden Regenbogenbespielung als prominenter Botschafter am Donaukanal fungierte. „Orange the World“ als klares Zeichen gegen Gewalt an Frauen und

#PurpleLightUp für eine barrierefreie Wirtschaft ließen unser Headquarter in Wien ebenfalls in den entsprechenden Farben erstrahlen.

### Unsere Diversity & Inclusion-Strategie

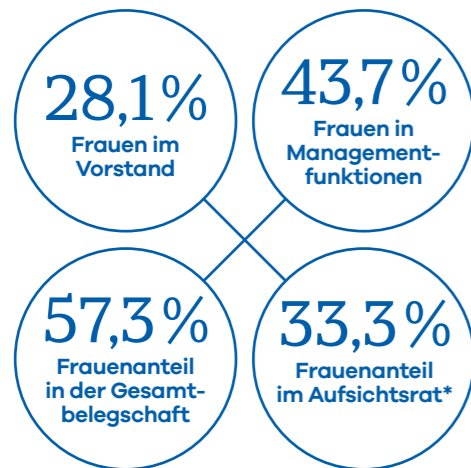
Nach der formalen Bestellung einer Beauftragten für Diversität & Inklusion im Vorjahr haben wir 2021 das UNIQA Diversity & Inclusion Committee ins Leben gerufen. Unter der Schirmherrschaft von zwei Vorstandsmitgliedern hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Einbettung von Diversität und Inklusion in alle Bereiche und Prozesse des Unternehmens zu verbessern und die Umsetzung unserer diesbezüglichen Strategie sicherzustellen. Um die rechtlichen Grundlagen im Bewusstsein unserer Mitarbeitenden fester zu verankern, haben wir zudem Trainings zum Gleichbehandlungsrecht am Arbeitsplatz durchgeführt. Schon vorhandene Elemente wie die Leitsätze und Ziele zum Thema Diversität und Inklusion werden aktuell zu einer eigenen, umfassenden Diversity & Inclusion-Strategie zusammengefasst. Diese wird die Basis und den Rahmen für all unsere Aktivitäten bilden. Unsere hohen ethischen Standards und unsere Überzeugungen zur Kraft der Vielfalt, die weit über die gesetzlichen Vorgaben und Mindestanforderungen hinausgehen, wurden darüber hinaus in unserem Code of Conduct festgeschrieben.

Die Messbarkeit von Zielen und Entwicklungen sehen wir als ein wesentliches Erfolgskriterium für eine erfolgreiche Umsetzung unserer Strategie. Deshalb haben wir im Rahmen

der regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterbefragung einen Inklusionsindex geschaffen. Als Kombination bestimmter Fragen gibt er an, wie gut es gelingt, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, in der Wertschätzung, Chancengleichheit, Fairness und Zugehörigkeit für die unterschiedlichsten Menschen bei UNIQA erlebbar sind. Weiters arbeiten wir gerade an einem neuen Kennzahlensystem, das die Wirkung unserer Anstrengungen sichtbar machen und neue Ansätze für Verbesserungen und Maßnahmen liefern soll.

### Frauenanteil bei UNIQA

Ende 2021 betrug der Anteil von Frauen an der Gesamtbelegschaft von UNIQA 57,3 Prozent und damit einen Prozentpunkt mehr als noch 2020 (56,3 Prozent). Getrieben wird diese erfreuliche Entwicklung durch unsere Versicherungsgesellschaften im Ausland (62,6 Prozent) und durch PremiQaMed (74,3 Prozent). Der Frauenanteil in den Vorständen im Konzern liegt bei 28,1 Prozent und konnte gegenüber 2020 deutlich gesteigert werden (23,1 Prozent). Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Anzahl der Frauen trotz einer Reduktion der Vorstandspositionen insgesamt (Integration der ehemaligen AXA-Gesellschaften) leicht erhöht werden konnte.



\* Davon zwei Vertreterinnen des Betriebsrats

### Recruiting, Mentoring und Inklusion als Schlüssel zur Veränderung

2021 haben wir eine fundierte Ist-Analyse des Status quo durchgeführt. Umgesetzt wurde diese Analyse im Rahmen der Indexierung für den Frauen-Karriere-Index. Eine der wesentlichsten Maßnahmen, die auf Basis der Analyseergebnisse erarbeitet wurden, war die umfassende Aktualisierung unserer Rekrutierungsrichtlinien. Diese sollen Vielfalt in allen Teams und auf allen Führungsebenen fördern, die Chancengleichheit für alle Mitarbeitenden sicherstellen und ein objektives und transparentes Auswahlverfahren für Führungskräfte gewährleisten. Zusätzlich

zu den neuen Recruiting-Richtlinien wurde das UNIQA Mentoring-Programm ins Leben gerufen, das Talente bei der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unterstützen soll.

Für UNIQA gehören Menschen mit Behinderung zu unseren Hidden Champions. Um ihre Integration noch weiter zu fördern, haben wir 2021 in Kooperation mit dem renommierten Social Enterprise myAbility eine detaillierte Analyse zur Evaluierung der Arbeitsrealität von Menschen mit Behinderung bei UNIQA durchgeführt. Im Rahmen dieses DisAbility-Performance-Checks wurde auch eine Strategie zum schrittweisen Ausbau der Inklusion erarbeitet. Zu den bereits umgesetzten Maßnahmen zählen die Reduktion von Barrieren auf der Website ebenso wie ein Kommunikationsschwerpunkt rund um den Tag der Menschen mit Behinderung.

Wir verstehen Netzwerke als ein starkes Zeichen unserer Mitarbeitenden, sich ins Unternehmen einzubringen und ihre Arbeitsumgebung aktiv zu gestalten. Deshalb war und ist es unser erklärtes Ziel, neben dem bereits 2020 gegründeten Frauennetzwerk weitere Netzwerke ins Leben zu rufen. So entstand nicht nur ein Generationennetzwerk und ein LGBTQIA+-Dialogforum, sondern auch eine Gruppe mit dem Namen „Balance Beruf & Familie“. Zuletzt startete auch der Aufbau eines Netzwerks für Menschen mit Behinderung.

### Equal-Pay-Analyse

Eines unserer Ziele lautet „Gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit“. Daraus ergibt sich die Verpflichtung, sämtliche gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf gleiches Entgelt zu erfüllen. Um eine gerechtere Entlohnung zu unterstützen, haben wir Daten zur Entgeltgleichheit erhoben und analysiert und wenden Best Practices zur Beseitigung von Voreingenommenheit bei Gehaltsentscheidungen an.

Fokus unserer künftigen Initiativen sind insbesondere die Dimensionen Geschlecht, Generationen, Menschen mit Behinderung und sexuelle Orientierung. Weitere thematische Schwerpunkte sind die Steigerung der Transparenz und die Schaffung von mehr Verbindlichkeit. So ist die Ausarbeitung einer Diversity & Inclusion Policy ebenso geplant wie die Einführung eines standardisierten Prozesses zur Behandlung von Diskriminierungsvorfällen.

## 3.3 Aus- und Weiterbildung bei UNIQA: interaktives Lernen – jederzeit und überall

Wir wollen UNIQA zu einem Ort der persönlichen Weiterentwicklung und des sinnstiftenden Engagements machen. Grundlage dafür ist unser umfassendes Aus- und Weiterbildungsangebot, das allen Mitarbeiter:innen zugute kommt und begleitendes Lernen bei UNIQA zum gelebten Alltag macht.

Covid-19 hatte auf unsere Aus- und Weiterbildungstätigkeiten enorme Auswirkungen. Auch wenn den Mitarbeitenden in allen unseren Märkten seit vielen Jahren auch E-Learning zur Verfügung stand, lag unser Fokus vor der Coronapandemie doch noch stark auf physischen Lehrgängen und Trainings. Ab 2020 setzte in der Aus- und Weiterbildung jedoch ein tiefgreifender und rasanter Digitalisierungsprozess ein, der bis heute anhält. Dank wertvoller Erfahrungswerte aus dem vorangegangenen Jahr konnten wir die digitale Weiterentwicklung 2021 sogar noch vertiefen, unsere Prozesse optimieren und das Angebot für unsere Mitarbeitenden stark ausbauen. Unsere Online-Lernplattform hat sich mittlerweile zu einem unverzichtbaren Dreh- und Angelpunkt für Aus- und Weiterbildung entwickelt. Hier können unsere Mitarbeiter:innen aus einem breiten Angebot an Inhalten wählen sowie Kurse, Trainings und Webinare direkt online buchen. Insbesondere die Erweiterung des Angebots an Webinaren haben wir 2021 stark forciert. Denn das durchschlagend positive Feedback zu dieser Art von Ausbildung hat dazu geführt, dass heute viele der bestehenden Trainings in Webinare umgestaltet wurden. Insgesamt haben 2021

1.423 Webinare und 325 Präsenztrainings stattgefunden. Auch unser Lernformat „Lunch & Learn“ wurde digitalisiert und ist nun ebenfalls als Webinar verfügbar. Insgesamt haben wir 2021 sieben Online-„Lunch & Learn“-Veranstaltungen mit knapp 1.000 Teilnehmer:innen abgehalten. Ein großer Vorteil unserer Webinare ist, dass wir nun in der Lage sind, eine Vielzahl unserer Aus- und Weiterbildungsinhalte allen Mitarbeitenden in ganz Österreich in gleicher Qualität zur Verfügung zu stellen – ohne zeitliche oder örtliche Begrenzung. Darüber hinaus können die Webinare für einen späteren Zeitpunkt einfach aufgezeichnet werden und tragen dadurch zu einem verbesserten Wissenstransfer innerhalb der UNIQA Gemeinschaft bei.

Seit Mitte 2020 bieten wir auch unsere verpflichtende Onboarding-Veranstaltung „Schritt für Schritt UNIQA fit“ als Webinar an. Insgesamt haben 2021 bei neun Webinaren knapp 200 neue Innendienstmitarbeiter:innen aus ganz Österreich teilgenommen. Das Webinar soll die neuen Kolleg:innen vernetzen und ihnen einen guten Überblick über die UNIQA Group sowie über das gesamte Angebot für

Mitarbeitende – von Weiterbildung bis Gesundheit – geben. Ein weiterer Meilenstein der digitalen Erweiterungen unseres Aus- und Weiterbildungsangebots ist die Integration der vielseitigen Online-Trainings von GoodHabit. Seit Februar 2021 bieten wir über die Ausbildungsplattform neben den klassischen Online-Trainings auch Gruppen-Workouts an. Dabei ist

es möglich, die Trainings online, hybrid oder physisch im Team zu absolvieren. Die Trainings gliedern sich in drei Abschnitte: Kick-off, Selbstlernphase und Wrap-up. 2022 wollen wir zusätzlich zu den bereits bestehenden 1.000 Lizenzen 4.000 weitere erwerben, um diese erstklassigen Trainings auch allen Außendienstmitarbeiter:innen anbieten zu können.

## Leadership bei UNIQA

Unsere Führungskräfte gestalten als Entscheidungsträger:innen die Zukunft von UNIQA. Gemeinsam mit ihren Teams meistern sie für die UNIQA Gemeinschaft die großen Herausforderungen von heute und morgen. Um sie bestmöglich bei ihrer wichtigen Arbeit zu unterstützen, bietet UNIQA wirksame Betreuung bei Aus- und Weiterbildung und entwickelt die Rahmenbedingungen für UNIQA Leadership laufend weiter.

Flexibilität und Innovationskraft sind heute notwendiger denn je. Digitalisierung und New World of Work sind im Alltag unserer Mitarbeiter:innen bereits spürbar angekommen und werden somit auch die Zukunft von UNIQA nachhaltig prägen. Unsere Führungskräfte fungieren als Wegbereiter:innen und Träger:innen der Transformation unserer Unternehmenskultur, vermitteln unsere Vision des besseren Lebens und etablieren UNIQA als einen Ort des persönlichen Wachstums und des sinnstiftenden Engagements.

Die Unternehmensstrategie UNIQA 3.0 ist die positive Antwort auf die Herausforderungen unserer Zeit und soll für Kund:innen sowie für Mitarbeiter:innen von UNIQA unsere Arbeit für ein besseres Leben sichtbar machen. Deshalb wollen wir die Unternehmenskultur von UNIQA neu gestalten und bestehende Strukturen hinterfragen, um Innovation und Flexibilisierung mehr Raum zu geben.

Ein wesentlicher Baustein der Weiterentwicklung der Arbeitsrealität bei UNIQA ist die neu verfasste Betriebsvereinbarung, die für die Integration des hybriden Arbeitens einen klar definierten Rahmen vorgibt. Aufbauend auf dieser Vereinbarung begleiten unsere Führungskräfte die strukturelle Transformation von UNIQA und treten zugleich als Schlüsselpersonen in der Kommunikation mit allen Mitarbeitenden auf. Zu ihrer Unterstützung

steht zusätzlich eine Reihe an Webinaren sowie ein ergänzender Leitfaden mit den wichtigsten Informationen zur Verfügung. Insgesamt nahmen 219 Führungskräfte an 15 Webinaren teil. Darin wurden als Schwerpunkt die inhaltlichen Neuerungen der Betriebsvereinbarung behandelt und die Herausforderungen des hybriden Führens sowie Lösungsansätze für allfällige Probleme aufgezeigt. Mit diesem umfassenden Informationsangebot konnten in den darauffolgenden Gesprächen die einzelnen Teams bzw. die Mitarbeitenden bestmöglich auf diese kulturelle sowie strukturelle Umgestaltung vorbereitet werden.

### Das Leadership-Development-Programm von UNIQA

Jeder Mensch strebt nach Veränderung und nach Verbesserung. Wir geben unseren Führungskräften die Möglichkeit, sich gemäß ihren eigenen Vorstellungen und den Zielen von UNIQA weiterzuentwickeln. Mit dem Leadership-Development-Programm #leader\_ship sollen zukunftssträchtige Fähigkeiten gefördert und insbesondere die Herausforderungen in der Führung von hybriden Teams thematisiert werden. Im Lauf des Programms haben die Teilnehmer:innen auch Gelegenheit, sich in Selbstreflexion zu üben und damit die eigenen Entwicklungspotenziale besser zu erkennen und daran zu arbeiten. Dies soll ihnen dabei helfen, auch ihre Mitarbeiter:innen in ihrer persönlichen Entfaltung bei UNIQA zu unterstützen und zu fördern.

Begleitet wird das UNIQA Leadership-Development-Programm von verpflichtenden Modulen mit zweierlei Schwerpunkten. Führungskräfte sollen einerseits ermutigt werden, entwicklungsorientierte Gespräche mit ihren Mitarbeiter:innen zu führen (Modul „Empowering People“). Andererseits stärkt UNIQA ihre Führungskompetenz im Umgang mit vielfältigen Teams und ihren unterschiedlichen Arbeitsweisen und Lebenswelten (Modul „Unconscious Mind incl. Leadership“).

„ Da wir die Zukunft von UNIQA nur gemeinsam gestalten und mit Leben füllen können, müssen wir uns als Führungskräfte laufend weiterentwickeln. Gerade unter erschwerten Rahmenbedingungen war es besonders wichtig, ein Leadership-Development-Angebot bereitzustellen. So können wir auch in Zeiten, die agile Führungskompetenzen erfordern, Seite an Seite mit unseren Teams bestmögliche Leistungen erbringen.“

René Knapp, Vorstand Human Resources, Marke & Nachhaltigkeit



### Das UNIQA Führungsleitbild als Kompass der neuen Arbeitswelt

Im Zuge der Umsetzung unserer neuen Unternehmensstrategie UNIQA 3.0 haben wir in einem gruppenweiten Prozess ein neues Führungsleitbild erarbeitet. Es besteht aus fünf Prinzipien, die dazu dienen, unsere Unternehmensstrategie auf die Führungsarbeit umzulegen und die Führungskräfte dabei zu unterstützen, ihren individuellen Führungsstil entlang unserer strategischen

Zielsetzungen weiterzuentwickeln. Im Zentrum des Leitbilds stehen der Kundenfokus, die vertrauensvolle Zusammenarbeit und die Schaffung der notwendigen Strukturen, um eigenverantwortliches Handeln zu ermöglichen. Das Führungsleitbild ist damit ein Grundstein für die Neuausrichtung unserer Unternehmenskultur und Basis unserer Arbeit für ein besseres Leben.

## 3.4 Die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen als Fundament für Weiterentwicklung

Gerade in Zeiten des Umbruchs ist es wichtig, die Bedürfnisse, Ängste und Perspektiven der Mitarbeitenden genau zu kennen. Ein regelmäßiger und engmaschiger Feedbackprozess in Form einer groß angelegten Mitarbeiterbefragung, die sowohl Erfolge als auch Verbesserungspotenziale offenlegt, ist dafür ein besonders wirksames Tool. Nach 2017 und 2019 fand deshalb im Oktober 2021 wieder die UNIQA Mitarbeiterbefragung statt, an der sich neben UNIQA Österreich auch die Servicegesellschaft UNIQA 4WARD beteiligte. Insgesamt wurde eine hohe Teilnahmequote von 72,4 Prozent erreicht. Die Fragen behandelten die Themenbereiche Arbeitssituation, Arbeitsabläufe, Führungskultur, Zielorientierung, berufliche Entwicklung, Unternehmensimage und Gesamtzufriedenheit.

### Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Verglichen mit dem sehr positiven Bild von 2019 zeigen die Ergebnisse zwar eine rückläufige Bewertung, im Vergleich zu 2017 lässt sich allerdings eine Verbesserung erkennen. Die Mitarbeitenden schätzen UNIQA als attraktive Arbeitgeberin; mit 76 von 100 möglichen Punkten liegt die Gesamtzufriedenheit weiterhin im „grünen Bereich“. Der neu eingeführte Integrationsindex, der auf den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung basiert, bezeugt zudem eine starke Identifikation mit der UNIQA Gemeinschaft und ein ausgeprägtes Gefühl der Authentizität.

Zusätzlich zur umfassenden Mitarbeiterbefragung wurde 2021 – wie schon 2020 – mittels regelmäßiger Pulse Checks die Stimmung der Innen- und Außendienstmitarbeiter:innen erfasst. Thematischer Schwerpunkt dieser Pulse Checks waren 2021 die Covid-19-bedingten Belastungen. Die Pulse Checks werden auch im Jahr 2022 mit aktuellen Fokusthemen fortgeführt.

Als wichtiger Beitrag zur Chancengleichheit und Arbeitszufriedenheit ist die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ein zentraler Aspekt der strukturellen Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur. Unsere Partnerschaft mit der Initiative „Unternehmen für Familien“ belegt, wie wichtig uns eine familienfreundliche Zukunft ist. Durch die vielfältigen Erfahrungen mit der Ausweitung des Homeoffice während der Coronapandemie hat das Thema Beruf und Familie besondere Dynamik gewonnen. Wir haben deshalb unter dem Titel „Smart Working“ die Möglichkeiten für flexibles Arbeiten wesentlich erweitert. Alle gewohnten Angebote für Mitarbeitende mit Kindern (betreute Kindertage, Karenztreffen, Töchtertage, UNIQA Zirkuscamp in Drosendorf im Waldviertel) und die darüber hinaus geplanten Erweiterungen (zwei Sommerferienwochen ohne Übernachtung in Wien sowie Kinderbetreuung in den Herbstferien) mussten aufgrund von Covid-19 leider auch 2021 abgesagt werden. 2022 sollen sie jedoch wieder stattfinden.

### Der UNIQA Betriebsrat in Österreich

Die Arbeit des Betriebsrats von UNIQA erstreckt sich auf die vier Bereiche „Soziales“, „Wirtschaftliches“, „Gesundheitliches“ und „Kulturelles“. Alle Aktivitäten auf diesen vier Gebieten haben tiefgreifende Auswirkungen auf die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter:innen und damit auf den Erfolg der Gruppe.

Gerade im derzeit so wichtigen Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements ist unser Betriebsrat ein essenzieller Partner für optimale Lösungen. Neben Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen, speziellen Vitalveranstaltungen in Bezug auf Fitness und Work-Life-Balance umfasst das gemeinsame Serviceangebot auch Unterstützung für mehr mentale Gesundheit. Zusätzlich stehen viele weitere attraktive Serviceleistungen und Veranstaltungen aus dem wirtschaftlichen, kulturellen und sozialen Bereich auf der Tagesordnung der Belegschaftsvertretung.

Die Förderung sozialer Kontakte ist besonders in Zeiten von pandemiebedingten Einschränkungen sehr wichtig. Betriebsausflüge und andere organisierte Treffen sind maßgebliche Faktoren für die Festigung unserer UNIQA Gemeinschaft und die Stärkung der Verbundenheit unter den Kolleg:innen. Darüber hinaus spielt der UNIQA Betriebsrat bei der Erarbeitung neuer oder der Verbesserung bestehender Benefits eine zentrale Rolle, so etwa bei der Beteiligung am Unternehmenserfolg, dem Pensionskassensystem, der Gruppenkrankenversicherung und dem Programm „Gemeinsam besser leben“.

### „Gemeinsam besser leben“ – die Plattform

Die Plattform „Gemeinsam besser leben“ wurde bereits 2020 gegründet. Sie bietet unseren Mitarbeitenden in Österreich einen Raum, in dem sie sich mit Kolleg:innen austauschen und auf wertvolle Tipps sowie hilfreiche Informationen zu einer Vielzahl an Themen zugreifen können. Ziel der Plattform ist es, Mitarbeiter:innen zu vernetzen, ihnen dabei zu helfen, Problemstellungen zu benennen und zu lösen, und ihnen mehr Leichtigkeit im stressbetonten Alltag zu ermöglichen – insbesondere in Zeiten des hybriden Arbeitens mit reduzierter Büropräsenz.

### Aus folgenden drei Themenwelten können Inhalte gewählt werden:

- 1. Austausch und Gemeinschaft:** Angebote, die unser Herz berühren; Austausch und Gemeinschaft durch virtuelle oder Live-Kaffeepausen, Themen-Chats, (vor)weihnachtliche Initiativen
- 2. Wissenswertes:** Vielseitige Informationen aus den Bereichen Gesundheit, Medizin und Vorsorge, Anregungen für den Alltag mit Kids
- 3. Praktische Angebote:** Tipps und Ideen, die den Offline-Alltag beleben – von der Apothekenzustellung bis hin zu vielseitigen Workouts

**Mystery Break**

Über die Plattform „Gemeinsam besser leben“ wurde mit „Mystery Break“ ein weiteres neues Vernetzungsformat zur Förderung des internen Austauschs geschaffen. Grundlage des neuen Formats war die Zusammenlegung von Mystery Lunch und virtueller Kaffeepause im September 2020. Befinden sich die beiden Mystery Break-Partner:innen am selben Standort, können sie ab sofort auch eine Face-to-Face-Pause vereinbaren (egal, ob zu einem Mittagessen, einem Spaziergang oder einem Kaffee). Es soll den „Mystery-Breaky“-Paaren selbst überlassen sein, wie sie ihre gemeinsame Pause gestalten möchten. Zusätzlich haben wir neue Themen (private und berufliche) hinzugefügt, damit die Interessenabstimmung noch gezielter gelingen kann. Wie auch schon bei der Kaffeepause haben alle Mitarbeitenden aus ganz Österreich die Möglichkeit, an Mystery Breaks teilzunehmen.

**Gesunde Viertelstunde**

Bewegung und soziale Kontakte sind menschliche Grundbedürfnisse. Werden beide vernachlässigt, sinkt unsere Lebensqualität. Aus diesem Grund haben wir im Jänner 2021 die sogenannte „Gesunde Viertelstunde“ eingeführt. Diese findet jeden Montag, Mittwoch und Freitag via Microsoft Teams statt und steht allen UNIQA Mitarbeiter:innen zur Verfügung. Die virtuellen Gesundheitstrainings der „Gesunden Viertelstunde“ werden von UNIQA VitalCoaches geleitet und bieten neben Kraftübungen auch Übungen zur Entspannung und Atmung.

**Auszeit@UNIQA**

Als Dankeschön für das enorme Engagement während der Pandemie gab es für alle UNIQA Mitarbeitenden in Österreich am 4. Juni 2021 einen zusätzlichen freien Tag. Darüber hinaus wurde den Mitarbeitenden ein passendes Regenerationsangebot in Form von Online-Kursen zur Verfügung gestellt. Die Kurse umfassten unter anderem Themen wie aktives Erwärmen, Kochen und gemeinsame Gesangseinheiten.

**UNIQA Dialoge**

Um wichtigen aktuellen Themen mehr Raum zu geben, initiierte das „Gemeinsam besser leben“-Team ein virtuelles Diskussionsformat mit dem Titel „UNIQA Dialoge“. Die Gespräche führen dabei ein:e Moderator:in mit einer Expertin bzw. einem Experten. 2021 wurden insgesamt sechs Einheiten produziert und zum Online-Streaming bereitgestellt. Thematisch reichen die vielfältigen und informativen UNIQA Dialoge von Remote-Teamaktivitäten bis hin zu Digital Detox.

**UNIQA Spotlight**

Das Kennenlernen anderer Bereiche und Abteilungen ist essenziell, um einen besseren Überblick über das eigene Unternehmen zu erhalten und die Arbeitsrealität der Kolleg:innen zu verstehen. Das Programm „UNIQA Spotlight“ ermöglicht genau dieses Kennenlernen über die Abteilungsgrenzen hinaus. Diverse Abteilungen und Bereiche stellen sich dazu im Intranet in Form eines NiQi-Artikels vor und beantworten Fragen rund um ihre Aufgaben, die von ihnen bearbeiteten Themengebiete und ihr Team. Insgesamt wurden auf diese Weise 2021 fünf Abteilungen vor den Vorhang geholt und den Kolleg:innen umfassend vorgestellt: der UNIQA Empfang, der Maklervertrieb Wien, die Gehaltsverrechnung, die HelpLine sowie das Compliance-Team.

**Mehr Bewegung mit Eversports**

Seit November 2021 ist UNIQA offizielle Partnerin von Eversports, der größten Sportplattform Europas. Durch diese vielversprechende Partnerschaft ist UNIQA in der Lage, allen UNIQA Mitarbeitenden in Österreich ein attraktives Sportangebot zu machen. Dazu bieten wir 100 verschiedene Gutscheine im Wert von jeweils 30 Euro an, mit denen gratis oder vergünstigt Sportangebote gebucht werden können. Ob Yoga, Tennis oder Crossfit, ob virtuell zugeschaltet oder live vor Ort – die Auswahl für unsere Mitarbeiter:innen ist enorm.

**Der UNIQA Chor**

Gemeinsam zu singen, stärkt nicht nur das Zusammengehörigkeitsgefühl – es ist auch gesund. Coronabedingt konnte der 2019 gegründete UNIQA Chor zwar leider nicht in Präsenz proben, die virtuellen Singeinheiten waren aber dennoch gut besucht.

„Wir wollen mit der ‚Gemeinsam besser leben‘-Plattform der Frustration über den langen Homeoffice Betrieb und auch der Vereinsamung etwas Wirkungsvolles entgegensetzen: die Kraft unserer Gemeinschaft!“

René Knapp, Vorstand Human Resources, Marke & Nachhaltigkeit

## 3.5 Arbeitssicherheit und Gesundheit

Die Gewährleistung der Sicherheit und der Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen ist für uns in allen unseren Aktivitäten unabdingbar. Um dies flächendeckend sicherzustellen, orientieren wir uns in erster Linie am ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG), der Arbeitsstättenverordnung (AStV) und der Bildschirmarbeitsverordnung (BS-V), für deren Umsetzung und Einhaltung die Sicherheitsfachkräfte (SFKs) sorgen. Diese sind direkt der Geschäftsleitung unterstellt. Zusätzlich sorgen Sicherheitsvertrauenspersonen (SVPs) für die Sicherheit der Mitarbeiter:innen. Die Sicherheitsfachkräfte und Sicherheitsvertrauenspersonen sind für alle Mitarbeiter:innen sowie für Leiharbeitskräfte von UNIQA in Österreich zuständig.

In den Kliniken von PremiQaMed sind zudem auch sämtliche Patient:innen vom Gesundheitsschutz umfasst. Auch externe Dienstleister:innen, die an den Standorten von PremiQaMed Arbeiten ausführen, erhalten Sicherheitsunterweisungen und sind vertraglich zu deren Einhaltung verpflichtet. Zudem erfolgen durch Mitarbeiter:innen von PremiQaMed laufend Überprüfungen der externen Arbeitskräfte auf Einhaltung der Arbeitssicherheitsrichtlinien.

Bei der Identifikation von arbeitsbedingten Gefahren und Risiken halten wir uns strikt an die gesetzlichen Vorgaben. Zumindest einmal im Jahr erfolgt eine Begehung jedes Standorts mit über zehn Mitarbeiter:innen und alle zwei Jahre von Standorten mit weniger als zehn Mitarbeiter:innen, an der die SFK, die jeweils zuständigen Arbeitsmediziner:innen sowie die SVPs und weitere Verantwortliche des jeweiligen Standorts teilnehmen. Zudem finden bei jedem Arbeitsunfall, über den Human Resources sowie die SFK oder der arbeitsmedizinische Dienst informiert werden müssen, Nachevaluierungen statt. Diese werden in einem Begehungsbericht protokolliert. Sollten Gefahren identifiziert werden, erarbeiten die SFKs Maßnahmen und setzen diese in Zusammenarbeit mit Abteilungsleiter:innen, der HR-Leitung sowie der kollegialen Führung bei PremiQaMed um. Ergänzend zu den gesetzlichen Vorgaben bestehen bei PremiQaMed vom Qualitätsmanagement definierte Vorgaben und Richtlinien, wie bei der Identifikation und Beseitigung von Gefahren vorzugehen ist.

Die Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen wird anschließend von der SFK laufend evaluiert und im Bedarfsfall nachjustiert. Zusätzlich zu den regelmäßigen Begehungen durch die SFK finden jährlich Sitzungen der Arbeitssicherheitsausschüsse statt, an denen die SFK, die SVPs, Ersthelfer:innen, der Betriebsrat und die Arbeitsmedizin sowie bei PremiQaMed die kollegiale

Führung teilnehmen, um sich untereinander auszutauschen. Zudem haben sämtliche Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, arbeitsbedingte Gefahren den SVPs bzw. der SFK zu melden oder sich an den Betriebsrat zu wenden, der sich in weiterer Folge bei Bedarf mit der SFK in Verbindung setzt. Negative Konsequenzen solcher Meldungen haben die Mitarbeiter:innen nicht zu befürchten. Vielmehr vertrauen UNIQA und PremiQaMed ihren Mitarbeiter:innen und setzen auf deren aktive Mitarbeit bei der Meldung sämtlicher Gefährdungen und möglicher Risiken an die SVPs oder die SFK, um potenzielle Gefahren für Mitarbeiter:innen bzw. Patient:innen möglichst gering zu halten.

Unsere Mission ist es, Menschen dabei zu unterstützen, die richtigen Beiträge für ein besseres Leben zu leisten. Deshalb bieten wir – teils in Kooperation mit dem Betriebsrat – diverse Programme und Aktionen an, um die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter:innen zu stärken. Dazu zählen die Beratung und Betreuung durch Arbeitsmediziner:innen sowie durch SFKs. Zusätzlich zu regelmäßigen Begehungen werden auch Schulungen zu Ergonomie am Arbeitsplatz, zu vorbeugendem Brandschutz, zur Evakuierung von Gebäuden sowie zum richtigen Verhalten im Brandfall angeboten und durchgeführt. Interessierte Mitarbeiter:innen haben sogar die Möglichkeit, sich zu Brandschutzwart:innen, Ersthelfer:innen, SVPs sowie Evakuierungshelfer:innen ausbilden zu lassen.

Fixe Bestandteile der Maßnahmen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind auch die laufende Überarbeitung und Erweiterung der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente, die regelmäßige Schulung der SVPs, die Sicherstellung qualitativ hochwertiger Arbeitsplätze für alle

Mitarbeiter:innen genauso wie die Bereitstellung zusätzlicher Hilfsmittel (Telefon-Headsets, Beleghalter, Fußstützen etc.). Einmal pro Jahr müssen alle Mitarbeiter:innen Schulungen zu den Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie Datenschutz absolvieren. Weiterführende Informationen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz stehen sämtlichen Mitarbeiter:innen in der Infothek oder in NiQi zur Verfügung.

Darüber hinaus bieten wir den Mitarbeitenden zum Teil kostenlose Grippe- und Zeckenimpfungen an. UNIQA ist auch bestrebt, die Arbeitssicherheit in allen Unternehmen, die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen, zu gewährleisten und negative Auswirkungen zu verhindern bzw. abzumildern.

## 3.6 Umgang mit Covid-19

### Die Covid-19-Pandemie hatte uns auch 2021 fest im Griff und beeinflusste unseren Alltag weiterhin maßgeblich.

Das Krisenteam COVID@UNIQA, eine multidisziplinäre Task Force mit Expert:innen aus unterschiedlichsten Fachbereichen, beobachtete wie bereits 2020 laufend das Infektionsgeschehen und veranlasste je nach aktueller Lage entsprechende Maßnahmen, so zum Beispiel die Erstellung von Richtlinien für mobiles Arbeiten, strenge Hygiene- und Sicherheitsvorkehrungen, Distanzregeln, Einschränkungen bei Geschäftsreisen etc.

Die Maßnahmen wurden laufend aktualisiert und die Mitarbeiter:innen wöchentlich über Neuerungen informiert. Seit Beginn der Krise fanden knapp 200 Krisenmeetings statt, es wurden 350 Entscheidungen getroffen, mehr als 4.000 Informationen und Fakten dokumentiert und mehr als 900 Tasks erledigt. Mitarbeiter:innen können sich laufend mit ihren Fragen und Anliegen per E-Mail an das Krisenteam wenden – über 5.000 Nachrichten wurden bisher beantwortet. Ein weiteres Service für Mitarbeitende ist die Covid-19-Informationsstunde, die 2021 eingeführt wurde. In diesem virtuellen Format geben externe Expert:innen wertvolle Einblicke in die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse, und das Krisenteam beantwortet Fragen der Mitarbeiter:innen.

Die Gesundheit der Mitarbeiter:innen und Kund:innen ist für UNIQA das höchste Gut. Deshalb waren die Mitarbeitenden auch 2021 verstärkt im Homeoffice im Einsatz, während die Anwesenheit am UNIQA Arbeitsplatz stark eingeschränkt war. Eine genaue Evaluierung der Risikolage und des aktuellen Infektionsgeschehens ermöglichte im Sommer 2021 vorübergehend eine Wiederbesiedelung der UNIQA Standorte in Österreich – unter strengen Auflagen. Mitarbeitende wurden in sich nicht überschneidende Teams mit begrenzter gleichzeitiger Anwesenheit eingeteilt. Je nach Infektionsraten wurden auch regionale Maßnahmen gesetzt.

Angesichts der deutlichen Zunahme des Arbeitens im Homeoffice sorgte UNIQA auch für einen angemessenen Datenschutz für Mitarbeitende. So arbeiten alle Mitarbeiter:innen im Homeoffice stets über gesicherte VPN-Verbindungen. Zudem haben wir unsere Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen gegen gängige Arten von Cyberangriffen angepasst

und eine Awareness-Kampagne gegen Phishing gestartet, um die Achtsamkeit für das Thema im beruflichen sowie privaten Alltag zu steigern.

Im Rahmen unserer Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeiter:innen empfehlen wir aktiv die Impfung gegen Covid-19. In diesem Sinne haben wir uns als Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich der Aktion „Mein Team. Unsere Impfung.“ angeschlossen und zu Jahresende unseren Claim „Gemeinsam besser leben“ im Rahmen von Beiträgen der Aktion #ZusammenGegenCorona zu „Gemeinsam besser impfen“ abgeändert.

Als führende Gesundheitsversicherin in Österreich tragen wir aber auch Verantwortung für die Gesundheit aller in Österreich lebenden Menschen. Auch in der breiten Öffentlichkeit sprachen und sprechen wir uns deshalb klar für die Impfung aus und sind davon überzeugt, dass die flächendeckende Impfung der einzige Ausweg aus der Krise ist. In unserer Arbeit für eine gesündere Gesellschaft vertrauen wir auf die großartigen Leistungen in der medizinischen Forschung und Therapie sowie auf die gründlichen Testverfahren der staatlichen Kontrollbehörden. Deshalb unterstützte UNIQA die groß angelegte Initiative „Österreich impft“ des Roten Kreuzes und startete eine eigene Kampagne, um Menschen mit gesicherten Informationen zur Covid-19-Schutzimpfung zu versorgen und sie bei ihrer persönlichen Impfscheidung zu unterstützen.

Die weltweite Pandemie hat die Bedeutung der Gesundheit und des psychischen Wohlbefindens ganz massiv in den Fokus gerückt. Mit der Aktion #mentalhealthmatters setzen wir aktiv ein Zeichen und haben zahlreiche Maßnahmen eingeführt, um unsere Mitarbeiter:innen in Zeiten der Krise zu unterstützen. Unser bestehendes Angebot KEEP BALANCE wurde von consentiv, einem Tochterunternehmen unseres Health-Start-ups SanusX, abgelöst. Im Rahmen dieses Angebots können telefonische, persönliche oder Online-Beratungen zu verschiedensten beruflichen und privaten Themen in Anspruch genommen werden. Eine weitere essenzielle Initiative war die Gründung des Intranetbereichs „Gemeinsam besser leben“.



#staysafe



## 3.7 Gesellschaftliche Aktivitäten und Sponsoring

Wir sind davon überzeugt, dass jedes erfolgreiche Unternehmen dazu verpflichtet ist, der Gesellschaft einen Teil seines Erfolgs zurückzugeben. Als größte Gesundheitsversicherer Österreichs setzen wir deshalb den Schwerpunkt unseres gesellschaftlichen Engagements auf Gesundheit und Bildung sowie auf die Förderung benachteiligter Menschen.

Im Zuge der Arbeit an unserer neuen Unternehmensstrategie UNIQA 3.0 – „Seeding the Future“ haben wir uns in unserem „Weltbild“ mit den Megatrends der Zukunft beschäftigt und daraus für unser Kerngeschäft Versicherung vier Ökosysteme abgeleitet. Ein zentrales Ökosystem ist jenes der Gesundheit. Hier entwickeln wir nicht nur neue Services und Produkte, sondern machen es auch zum Brennpunkt unseres gesellschaftlichen Engagements. Damit tragen wir gleichzeitig zur Umsetzung von zwei der Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen bei: „Gesundheit und Wohlergehen“ sowie „Hochwertige Bildung“.

### Die verschiedenen Schwerpunkte im Sponsoring von UNIQA

Das Sponsoring von UNIQA unterstützt Projekte in drei Kernbereichen und setzt dort unterschiedliche inhaltliche Schwerpunkte. In unseren Förderinitiativen im übergeordneten Bereich der Gesundheit fokussieren wir auf die Förderung von Bewegung, gesunder Ernährung und mentaler Stärke. Im Bereich Bildungsförderung setzen wir besonders auf Kinder und Jugendliche sowie Medienkompetenz und Integration. Unsere Kunst- und Sportförderungen bilden in allen unseren Märkten

einen wichtigen Anker unseres Engagements. Speziell in diesem Bereich haben wir 2021 unsere Strategie und die Umsetzungsrichtlinien überarbeitet und ESG-gerecht gestaltet. Dabei wurde das DNSH-Prinzip (DNSH – Do No Significant Harm) angewendet, wonach in Zukunft jedes Sponsorship zumindest eines der ESG-Kriterien erfüllen muss und gleichzeitig anderen Kriterien nicht zuwiderlaufen darf. Grundsätzlich bauen wir im Sponsoring auf langfristige Partnerschaften, unterstützen aber auch Einzelprojekte, wenn sie sich mit unseren Unternehmenswerten und unseren thematischen Schwerpunkten decken. 2021 wurden von der UNIQA Privatstiftung ca. 1,1 Millionen Euro für soziale Projekte zur Verfügung gestellt. Diese Mittel wurden in bereits laufende Projektpartnerschaften investiert. Zudem sind wir im Jahr 2021 der Initiative für transparente Zusammenarbeit beigetreten und bekennen uns somit zu einem offenen Umgang mit NGOs, Vereinen und Sponsorings. In Umsetzung des von der Initiative formulierten Kodex für transparente Zusammenarbeit wollen wir der Öffentlichkeit klaren Einblick geben, mit welchen NGOs wir zusammenarbeiten, erklären, auf welche Art und zu welchem Zweck wir uns engagieren, sowie uns dem Diskurs stellen, wie unsere Stakeholder:innen unser Engagement beurteilen. Unsere Leistungsbeziehungen werden wir auch auf unserer Homepage offenlegen.

## UNIQA Sponsoringprojekte 2021

### 1. Initiativen für die Jugend

Kinder und Jugendliche haben seit Beginn der Pandemie durch die Schließung von Schulen und die Beschränkung von Kontakten eine besonders große Beeinträchtigung in ihrem alltäglichen Leben erfahren. Oft führt soziale Isolation zu einer sinkenden Leistungsfähigkeit und weiteren Defiziten in der kognitiven, sozio-emotionalen und motorischen Entwicklung. Um diesem Trend entgegenzuwirken, unterstützt UNIQA die Bewegungsinitiative SIMPLY STRONG. Diese zielt darauf ab, durch Bewegungsinterventionen die Konzentrations- und Entspannungsfähigkeit von Kindern und Jugendlichen zu stärken, um damit auch den Lernerfolg zu steigern. Das anfänglich für das Homeschooling entwickelte digitale Angebot wurde 2021 weiter ausgebaut. Außerdem beteiligt sich UNIQA seit mehreren Jahren an der Initiative KURIER Aid Austria (KAA), deren Lernhäuser sich an sozial benachteiligte Kinder und Jugendliche aus bildungsfernem Umfeld richten. Zentrales Ziel ist es, den Schüler:innen selbstständiges und eigeninitiatives Lernen näherzubringen.

### 2. Initiativen für Menschen mit Behinderung

Genauso wie wir unternehmensintern Diversität leben, wollen wir auch darüber hinaus Inklusion fördern und uns speziell auch für Menschen mit Behinderung einsetzen. Bereits seit zehn Jahren unterstützt die UNIQA Privatstiftung nun den Österreichischen Behindertenrat und die TU Wien in der Initiative UNIKATE. Hier werden in inklusiven Projektteams innovative Lösungen für Menschen mit Behinderung entwickelt. 2021 wurden sechs Projekte ausgezeichnet: unter anderem eines für den Einsatz künstlicher Intelligenz zur Verkehrszeichenerkennung für Sehbehinderte, ein Lerntool für Blindenschrift und ein Kissenschalter zur Steuerung von Licht durch Kopfbewegungen für Mehrfachbehinderte. Eine neue Kooperation im Bereich der Sportförderung hat UNIQA im Herbst 2021 mit den Special Olympics Österreich (SOÖ) geschlossen. Der Verein SOÖ organisiert Trainings- und Sportangebote sowie Veranstaltungen und Wettbewerbe wie die nationalen Special Olympics Sommerspiele 2022 für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung. Die SOÖ sind Teil der weltweiten Special-Olympics-Organisation, die den Begriff „Olympics“ – vom IOC genehmigt – in ihrem Namen tragen darf.

### 3. Weitere Initiativen im Bereich Gesundheit und Soziales

Als Gesundheitsversicherer setzen wir uns stets für die Vorbeugung von Krankheiten und Unfällen ein. Gleichmaßen wollen wir jedoch auch für bereits erkrankte Menschen sowie für Akutfälle Unterstützung bieten und Sicherheitsvorkehrungen treffen. So wurde 2021 etwa die Defibrillatoren-Aktion, die im Corona-Lockdown 2020 unterbrochen werden musste, finalisiert. Insgesamt wurden durch die Aktion von 2018 bis 2021 156 Defibrillatoren an UNIQA Service Centers, Schulen und hoch frequentierten öffentlichen Orten installiert, um im Notfall schnelle Hilfe zu gewährleisten. Außerdem konnten wir 2021 die erfolgreiche Stammzellspendenaktion für an Leukämie Erkrankte verlängern: Die UNIQA Privatstiftung sorgte für die Finanzierung weiterer 5.000 Stammzelltypisierungen. Österreich hat nun nicht zuletzt dadurch ca. 106.000 Spender:innen im nationalen Register. Erfreulicherweise ist dabei die Anzahl junger Spender:innen bis 40 Jahre deutlich gestiegen. Ein weiteres besonderes Projekt läuft unter dem Titel „Soziale Geburt“. Damit hilft die UNIQA Privatstiftung dem St. Josef Krankenhaus in Wien, sozial bedürftige Frauen in der Schwangerschaft und bei der Geburt zu unterstützen. 2021 konnten auf diese Weise 40 Geburten erfolgreich begleitet werden.



„Besonders freut uns die neue Partnerschaft mit den Special Olympics Österreich. Wir wissen aus einem früheren Einzelprojekt, dass unsere Mitarbeitenden sich damit ganz besonders identifizieren. Viele unsere Mitarbeitenden stellen sich dabei auch als Volunteers zur Verfügung.“

Karin Reisinger, Head of Brand & Communication

**Nachhaltigkeit  
im Kerngeschäft**



# 4.1 Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft im Bereich Retail

Im Kerngeschäft setzt UNIQA entschieden auf Kundenzentrierung und Kundenfokussierung. Gleichzeitig wird ein weiterer strategischer Eckpfeiler der UNIQA Strategie, nämlich die Nachhaltigkeit, als fixer Bestandteil im Kerngeschäft verankert und immer stärker betont. Dadurch werden einerseits die Kund:innen von UNIQA ab sofort wesentlich in den Produktentwicklungsprozess eingebunden und andererseits Nachhaltigkeitsaspekte in alle Produktparten sowie in die Beratung integriert.

## UNIQA unterstützt Kund:innen auf ihrem Lebensweg – über die Grenzen hinweg

Eine Versicherung muss Sicherheit geben: Unsere Kund:innen erwarten eine an ihre Lebenssituation angepasste Risikoabsicherung, und wir unterstützen sie sowohl in der Schadenprävention als auch im Schadenfall durch einfache, kundenfreundliche Kommunikation und rasche Abwicklung. Als unterstützende Begleiterin denken und handeln wir dabei stets aus Kundensicht.

Es ist unser Anspruch, Kundenbedürfnisse und Markttrends rechtzeitig zu erkennen und darauf aufbauend gemeinsam mit unseren Kund:innen genau jene Produkte und Services zu entwickeln, die für sie hohe Relevanz im Alltag haben. Deshalb erheben und evaluieren wir im Rahmen unserer Kunden- und Marktstrategie laufend die Bedürfnisse unserer Kund:innen. Dazu führen wir quantitative und qualitative Umfragen durch (Marktforschung bzw. Voice of Customer), testen MVPs (Minimum Viable Products) und entwickeln auf dieser Basis Produkte und Services für die entsprechenden Kundensegmente. Unser Ziel ist es, als Versicherer von unseren Kund:innen mit fünf Sternen bewertet zu werden. Eine wichtige Rolle für die

Kundenzufriedenheit spielen laut Insurance Distribution Directive Verständlichkeit und Transparenz. Darum arbeiten wir laufend daran, dass unsere Produktinformationsblätter kurz und prägnant und verständlich sind und gleichzeitig alle gesetzlichen Vorgaben erfüllen. Schulungen unterstützen unsere Mitarbeitenden dabei, nicht nur fachlich korrekt, sondern auch kundenfreundlich und verständlich zu kommunizieren.

## Kundenfokus mit nachhaltiger Vision

Mit dem Ende 2019 neu eingerichteten Vorstandsressort Kunde & Markt Österreich können wir die strategische Produkt- und Serviceentwicklung von UNIQA noch gezielter auf unsere Kund:innen ausrichten. Von der Produktentwicklung über das Produktmarketing bis hin zum Vertrieb sind hier alle Aufgabenbereiche in einem gemeinsamen Bereich gebündelt. Die Ausrichtung an Nachhaltigkeitskriterien spielt auch in diesem Ressort eine wichtige Rolle. Wir forcieren hier nachhaltige Veranlagungsmöglichkeiten und erweitern das

entsprechende Angebot an Vorsorgeprodukten. Im Produktentwicklungsprozess implementieren wir diese nachhaltige Ausrichtung über den Vorsorgebereich für alle Sparten hinaus. Auch im Underwriting leisten wir unseren Beitrag und setzen unser Statement of Decarbonisation – es strebt einen schrittweisen Ausstieg aus dem Geschäft mit Unternehmen an, die Kohle zur Stromerzeugung nutzen – bis 2025 weiter um. Für die immer wichtiger werdende Region Zentral- und Osteuropa (CEE) haben wir parallel dazu den Geschäftsbereich Retail & Digital International neu gegründet. Dieser konzentriert sich bei der strategischen Produkt- und Serviceentwicklung gezielt auf Kundenbedürfnisse von Privatpersonen.

## Ganzheitlicher Beratungsansatz mit Nachhaltigkeitskompetenz

Parallel zu den großen europaweiten politischen und regulatorischen Handlungsfeldern ist die individuelle Beratung und Aufklärung zu Themen wie Mobilität, privater und betrieblicher Gebäudenutzung, erneuerbarer Energie samt Infrastruktur sowie Ernährung und nachhaltiger Landwirtschaft eine neue Schlüsselkompetenz, um Nachhaltigkeit in der Gesellschaft voranzutreiben. Wir haben den Bedarf an dieser nachhaltigen Beratungsleistung erkannt und daher ein österreichweites Ausbildungsprogramm für unsere Berater:innen ins Leben gerufen. Die detaillierte Meilensteinplanung wird im Lauf des Jahres 2022 abgeschlossen. Mit dem Ausbildungsprogramm stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeitenden ihre Kund:innen bestmöglich auf dem Weg in eine nachhaltige Zukunft begleiten können. Darüber hinaus wird der ganzheitliche Beratungsansatz mit Nachhaltigkeitskompetenz bis 2025 auch Teil unseres Zielbilds als „Inspiring Coaches“.

## Customer-Centricity-Index und digitale Kundenberatung

Mit dem CCI (Customer-Centricity-Index) machen wir die Stimme unserer Kund:innen an bestehenden und neuen Kundenkontaktpunkten strukturiert hörbar. Wir verfügen damit über eine erprobte Methode, um uns in den für unsere Kund:innen wesentlichen Bereichen Produkt, Vertrieb, Schaden/Leistung und Service noch kundenzentrierter auszurichten. Wir lernen gezielt aus dem täglichen Feedback und jährlich rund 120.000 aktiv eingeholten Kundenbewertungen und verbessern auf dieser Basis kontinuierlich unsere Abläufe, Services und Kontaktpunkte entlang der sogenannten Kundenreise. Mit unseren Maßnahmen zur digitalen Kundenberatung schaffen wir Nähe zu den Kund:innen, ohne dass unsere Berater:innen physisch präsent sein müssen. UNIQA erhöht dadurch nicht nur die Effizienz und erspart ihren Kund:innen sowie ihren Mitarbeiter:innen Zeit, sondern reduziert dadurch auch nachhaltig Emissionen.

## Neuer Vorteilsclub myUNIQA plus und verbessertes Kundenportal

Im Jahr 2021 wurde unser neues Kundenbindungsprogramm, der Vorteilsclub myUNIQA plus, gegründet. Dieser richtet sich sowohl an Privat- als auch an Firmenkund:innen und bietet unseren Kund:innen zusätzliche attraktive Services sowie eine Prämiegutschrift von 5 Prozent pro Jahr bei Schadenfreiheit. Für junge Kund:innen bis 26 Jahre bietet UNIQA sogar eine Gutschrift von 10 Prozent pro Jahr. Die gesammelten Gutschriften können in weiterer Folge für eine neue Versicherung eingelöst oder bar ausgezahlt werden. „myUNIQA plus“-Kund:innen erhalten darüber hinaus unsere kostenfreie Unwetterwarnung per SMS oder E-Mail. Das Kundenportal myUNIQA enthält ein elektronisches Postfach, für das sich jede:r Kund:in kostenlos registrieren kann. Kund:innen finden dort Polizzen und andere Schriftstücke gesammelt an einem Ort. Dadurch sparen sie nicht nur Zeit, sondern reduzieren auch den Papierverbrauch, da weniger Unterlagen per Post zugestellt werden. Um Kund:innen eine Orientierung zu geben, wie sehr die Nutzung von myUNIQA Ressourcen schont, haben wir den CO<sub>2</sub>-Rechner entwickelt, der im 1. Quartal 2022 gelauncht wird.

Zudem möchten wir im Jahr 2022 auch unsere Website verbessern. Besonders die einfache Gestaltung der Online-Schadenmeldung ist ein Schwerpunkt für das kommende Jahr. Zudem werden die regionalen Websites unserer Vertriebspartner:innen 2022 flächendeckend in Österreich verbreitet, sodass wir auch regional digital erreichbar werden. Dadurch können physische Besuchsfahrten von Berater:innen verringert und der Verbrauch von Drucksorten weiter reduziert werden.

## Internationale Märkte und Bankenvertrieb

In unseren internationalen Märkten verfügen wir mit CHERRISK über eine gruppeneigene ausgelagerte und erprobte technische Plattform, die allen Kundenbelangen, aber auch allen rechtlichen Erfordernissen gerecht wird, um auf ausgewählten Märkten erfolgreich agieren zu können. Und schließlich ist es gerade im Direktvertrieb essenziell, den Kund:innen Produkte und Services verständlich zu machen.

Gruppenweit bestätigen unsere Umwelt-KPIs, dass die digitale Kundenbetreuung durch weniger Papierverbrauch, reduzierte Reisetätigkeit und geringeren Porto-/Transportaufwand immer mehr CO<sub>2</sub>-Einsparungen möglich macht und auch deshalb zukunftsweisend ist. Auch im Bereich Bancassurance haben unsere Bankpartner:innen aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung eine digitale Transformationsagenda erarbeitet.

## Beschwerdemanagement

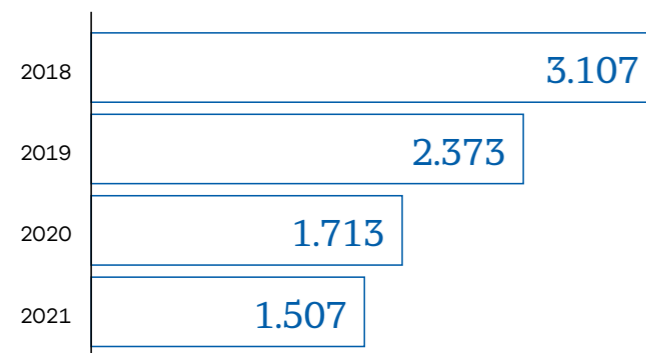
Der richtige Umgang mit den Anliegen unserer Kund:innen ist für UNIQA die Grundlage jeder guten Kundenbeziehung. Das gilt für Wünsche genauso wie für Beschwerden. Denn um unsere Kund:innen auf ihrem Lebensweg gut begleiten zu können, müssen auch Beschwerden und Probleme schnell behandelt und gelöst werden.

### Ombudsstelle für Kundenbeschwerden

Das UNIQA Beschwerdemanagement besteht aus zwei wesentlichen Prozessen. Im ersten Schritt werden die Kundenanliegen und die Beschwerden bearbeitet. Der zweite Schritt schließt daran an und versucht potenzielle positive Effekte, die sich aus einer Kundenbeschwerde ergeben können, zu identifizieren und zu realisieren. So zeigen wir unseren Kund:innen, dass wir ihre Beschwerden und Wünsche ernst nehmen, und sichern ein positives Kundenerlebnis.

Das Geschäftsjahr 2021 war einmal mehr von einschneidenden staatlichen Covid-19-Restriktionen und großen Herausforderungen bei der „Rückkehr zur Normalität“ geprägt. Ungeachtet dessen verzeichneten wir 2021 gegenüber dem Vorjahr einen signifikanten Rückgang von 12 Prozent in der Anzahl der Beschwerden. Dabei zeigte sich über das gesamte Jahr hinweg ein sinkender Trend. Von rund 3,6 Millionen Kund:innen in Österreich haben sich im Berichtsjahr 2021 nur 1.507 bei UNIQA beschwert.

#### Anzahl der Beschwerden in Österreich



Kern unseres Beschwerdemanagements ist die koordinierte und lösungsorientierte Behandlung der Beschwerden unserer Kund:innen. Sämtliche Beschwerden, die bei UNIQA in Österreich eingehen, werden von unserer internen Ombudsstelle streng nach der EIOPA-Leitlinie (European Insurance and Occupational Pensions Authority) bearbeitet, die eine elementare Grundlage unseres Beschwerdeprozesses darstellt. Die Ombudsstelle arbeitet dabei eng mit den Vertriebsmitarbeitenden von UNIQA zusammen. Diese kennen die Bedürfnisse und Sorgen ihrer Kund:innen am besten und agieren im Beschwerdemanagementprozess als deren Fürsprecher:innen. Gemeinsam wird auf diese Weise versucht, eine für beide Seiten passende oder verträgliche Lösung zu finden.

### UNIQA Customer Experience Management steigert Kundenzufriedenheit und -loyalität

Wir begleiten unsere Kund:innen in vielfältiger Weise in ihrem Leben. Große und kleine positive Touchpoints führen dazu, dass sie sich mit UNIQA wohlfühlen. Dabei werden beiderseits wertvolle Erfahrungen gesammelt, und sowohl für die Kund:innen als auch für UNIQA entsteht eine Win-win-Situation. Denn jeder Erfahrungsaustausch ist eine Gelegenheit, unsere Kund:innen besser kennenzulernen und zu verstehen. Um diese Erkenntnisse zu deren Wohl zu nutzen, hat UNIQA 2021 Maßnahmen zur Transparenz rund um das Thema Kundenzufriedenheit umgesetzt. So finden etwa bei Neuabschluss im ExklusivVertrieb umfangreiche automatisierte Kundenzufriedenheitsbefragungen statt. Nach einer Schaden- bzw. Leistungsabwicklung werden ebenfalls detaillierte telefonische Kundenbefragungen durchgeführt. Damit können wertvolle Hinweise von Kund:innen gezielt erfasst werden. Außerdem werden über alle digitalen Kanäle Feedbackmöglichkeiten angeboten. Die Ergebnisse der Kundenantworten werden (teilweise in Echtzeit) in Dashboards visualisiert und allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

## Nachhaltigkeit im Produktportfolio

Als relevante Versicherung in Europa tragen wir besondere Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft. Deshalb haben wir nicht nur die Bedürfnisse unserer Kund:innen im Blick, sondern sind fest entschlossen, einen Beitrag für eine gesündere, nachhaltigere und menschlichere Welt zu leisten. Dabei ist die Weiterentwicklung unserer Produkte und Services im Sinne der Nachhaltigkeit ein wirksamer Hebel.

### New Way of Working in der Service-Entwicklung für myUNIQA

Die Entwicklung innovativer Arbeitsweisen und Strukturen im Rahmen unserer New Way of Working-Initiativen befähigen UNIQA Teams dazu, neue wie bestehende Lösungen und Produkte effektiver, effizienter und näher an den Bedürfnissen der Kund:innen auszurichten. Eine wichtige Rolle spielen dabei spezialisierte Teams. Ein Beispiel dafür ist das 2021 geschaffene Business-Design-Team, das sich mit der Identifikation und Evaluierung neuer Ideen für unser Kundenportal myUNIQA beschäftigt. Seine Arbeit zeichnet sich durch cross-funktionale Kooperation mit den Fachbereichen und Ideengeber:innen sowie durch die Nutzung von direktem Kundenfeedback und Analysedaten aus dem Kundenverhalten aus. Ziel ist es, die vorhandenen Ressourcen bestmöglich einzusetzen und möglichst früh herauszufinden, ob ein Mehrwert für Kund:innen realisiert werden kann. Angelehnt an die Lean-Startup-Methode werden einfache und schnell umzusetzende Experimente oder Prototypen kreiert, die eine „Verprobung“ unter realen Bedingungen ermöglichen.

### Die UNIQA Lebensversicherung

Die Lebensversicherung von UNIQA passt sich ebenfalls den Bedürfnissen der Kund:innen an. Sie garantiert nicht nur größte Flexibilität in der Vertragsgestaltung, sondern auch klar verständliche und transparente Kostenmodelle. Für Menschen, die besonders viel Wert auf Sicherheit legen, eignet sich die klassische Lebensversicherung. Die fondsbasierte Lebensversicherung bietet dagegen die Möglichkeit, Portfolios individuell zu gestalten und von einer chancenorientierten Veranlagung

zu profitieren. Nun sollen diese Gestaltungsmöglichkeiten für Kund:innen von UNIQA noch umfangreicher und um weitere „grüne“ Veranlagungsmöglichkeiten ergänzt werden. Eine wichtige Grundlage für diese nachhaltige Optimierung ist die Umstellung der risikogewichteten UNIQA Portfolios I bis IV der fondsgebundenen Lebensversicherung (FLV) Portfolios I bis IV auf Subfonds, die ökologische sowie soziale Merkmale berücksichtigen und in Unternehmen investieren, die eine gute Unternehmensführung aufweisen oder ein nachhaltiges Anlageziel anstreben und zur Verwirklichung der Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen beitragen. Wer mit der fondsbasierten Lebensversicherung von UNIQA spart, kann sich so aktiv für mehr Nachhaltigkeit im eigenen Portfolio entscheiden und damit die Nachhaltigkeitsbestrebungen der UNIQA Gemeinschaft unterstützen.

Für UNIQA ist die bestmögliche Beratung unserer Kund:innen ein zentrales Anliegen. Die Beratungsleistung umfasst dabei immer auch die aktuellen wirtschaftlichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen. Sowohl das anhaltend niedrige Zinsniveau als auch die zunehmend relevanten Nachhaltigkeitsaspekte fließen dadurch in die individuelle Veranlagungsempfehlung mit ein. UNIQA verpflichtet sich dazu, sämtliche Informationen zu den ökologisch nachhaltigen Aspekten ihrer Versicherungsprodukte offenzulegen. Ergänzend zur Umgestaltung unseres Investitionsportfolios haben wir unsere vorvertraglichen Informationen für Kund:innen erweitert und unsere Entscheidungsprozesse bei Investitionen noch transparenter dargelegt. Damit ist nun noch deutlicher ersichtlich, wie Nachhaltigkeitsrisiken in der Veranlagung die Rendite der angebotenen Finanzprodukte beeinflussen können. Entsprechende Informationen zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken sind zu jeder Zeit auf der UNIQA Website einsehbar.

Auf Basis dieser Informationen kann noch zielgenauer auf die Bedürfnisse von Kund:innen eingegangen werden, und individuelle Präferenzen können noch besser berücksichtigt werden. Damit gewinnen Kund:innen nicht nur völlige Transparenz bei ihren Versicherungsprodukten, sondern sie genießen auch eine höhere Beratungsqualität im Bereich der nachhaltigen Altersvorsorge.

## Die UNIQA Krankenversicherung

Wir setzen auf ein ganzheitliches Verständnis von Gesundheit und wollen mit innovativen Produkten und Services unsere Kund:innen zu einem gesünderen Leben motivieren. Denn im Fokus steht für uns die Prävention von Krankheiten und nicht deren akute Behandlung. Dies gelingt durch effiziente Informationsinitiativen und individualisierte Präventionsangebote, aber auch durch verlässliche Vorsorgestrukturen für Akutfälle.

### LARA – das UNIQA Gesundheitsnetzwerk für ein besseres Leben

LARA steht für „Labor, Arzt, Röntgeninstitut und Apotheke“ und ist das österreichweite Partnernetzwerk an Gesundheitsdienstleister:innen, die mit UNIQA zusammenarbeiten. Ziel dieses Netzwerks ist es, Kund:innen in der österreichischen Gesundheitslandschaft eine verlässliche und hochkompetente Begleitung zur Seite zu stellen. Mit dem umfassenden LARA Netzwerk hebt sich UNIQA deutlich von anderen Anbieter:innen klassischer Gesundheitsversicherungen ab. Von unserem LARA Netzwerk profitieren neben rund 3.000 ausländischen Kund:innen seit November 2020 nun auch ca. 4.500 weitere Opting-out-Kund:innen, die zu 10 Prozent bei UNIQA versichert sind. Ein besonders großer Vorteil ist für sie die einfache und direkte Abrechnung zwischen LARA Partner:innen und UNIQA.

Um für Kund:innen eine optimale Betreuung sicherzustellen, unterstützen wir unsere Netzwerkpartner:innen laufend bei der Optimierung ihres Angebots. So wurden 2021 in

52 Ordinationen Möglichkeiten zur Online-Terminvereinbarung eingeführt. Dies verringert nicht nur den Verwaltungsaufwand, sondern verbessert zudem den Patientenservice. Das neue LARA Partnerportal bringt unseren Gesundheitspartner:innen noch weitere Vorteile. Dazu gehören Tools zur automatischen Prüfung des Leistungsanspruchs und zum datenschutzsicheren Rechnungsupload. Diese technischen Fortschritte helfen nicht nur dabei, wichtige Ressourcen zu schonen, sondern unterstützen unsere Partner:innen auch dabei, effizient und nah an den Bedürfnissen der Kund:innen zu arbeiten.

### Nachhaltige Innovation durch Digitalisierung

Auch im Gesundheitswesen schaffen digitale Lösungen eine Vielzahl an neuen medizinischen Versorgungsmöglichkeiten. In Anbetracht des demografischen Wandels, des Anstiegs von chronischen Erkrankungen in der Bevölkerung sowie der daraus resultierenden Ressourcenknappheit sind diese neuen Ansätze unbedingt notwendig, um die medizinische Versorgung auch in Zukunft sicherzustellen und weiter zu verbessern.

Schon seit Anfang April 2021 ermöglicht UNIQA als erste private Krankenversicherung einen Post-COVID-Check bei Folgebeschwerden einer Covid-19-Erkrankung für rund 570.000 Versicherte und UNIQA Mitarbeitende. Dieser wird an 34 Standorten in Österreich angeboten und wurde bereits von rund 1.400 Personen in Anspruch genommen. Ergänzend wurde mit November 2021 das Post-COVID-eCoaching eingeführt. Dabei handelt es sich um ein für zwölf Wochen kostenfreies App-basiertes Telecoaching von Physiotherapeut:innen. Sie helfen Kund:innen, nach einer überstandenen Covid-19-Infektion schrittweise ihre körperliche Aktivität und Leistungsfähigkeit zu steigern.

Darüber hinaus zählt auch das Online-Angebot unserer UNIQA VitalCoaches zu jenen Services, die hochqualitative Betreuung bieten und gleichzeitig gesellschaftliche Ressourcen schonen. Sie helfen besonders in der Krisenzeit, physischen sowie psychischen Beschwerden mit ausreichend Bewegung vorzubeugen.

## UNIQA Sach- und Unfallversicherung

Eine Versicherung lebt von der Gemeinschaft und den Menschen, die sich ihr anvertrauen. Dementsprechend besteht das UNIQA Angebot auch in der Sach- und Unfallversicherung aus Leistungen, die das Leben unserer Kund:innen spürbar verbessern – und das bereits vor dem akuten Leistungsfall.

Unser Bestreben ist es, die Bedürfnisse unserer Kund:innen zu verstehen und passende Lösungen anzubieten, um die Kund:innen optimal bedarfsgerecht versichern zu können, und das mit gleichzeitigem sozialem und ökologischem Mehrwert. Dazu ist es uns ein großes Anliegen, alle Kundengruppen anzusprechen. Als Beispiel bieten wir im Rahmen unserer Haushalts- und Eigenheimversicherung einen prämienfreien Schutz bei Arbeitslosigkeit an. Im Sinne des Mottos „Reparieren statt neu kaufen“ deckt unsere Reparaturschutzversicherung die Reparaturkosten für Haushalts- und Haustechnikgeräte zum Zeitwert, egal ob diese durch entstandene Bedienungsfehler oder durch Ungeschicklichkeit entstanden sind. Zudem haben wir 2021 im Bereich der Unfallversicherung weitere umfassende Initiativen gestartet. So erhalten beispielsweise Senior:innen eigene Zusatzangebote im Bereich der Pflege sowie anderer persönlicher Assistance-Leistungen. Zusätzliche Versicherungsoptionen werden aber auch für jüngere Generationen entwickelt, um zum Beispiel auch Kinder und Jugendliche adäquat anzusprechen. Geplant ist dabei etwa das Mitversichern von Abenteuersportarten oder eine Prämienfreistellung für die Zeit des Präsenz- bzw. Zivildiensts.

## UNIQA Kfz-Versicherung

30 Prozent der heimischen CO<sub>2</sub>-Emissionen gehen auf den Autoverkehr zurück. Um die Klimaziele von Paris zu erreichen, ist es unbedingt notwendig, den Verkehr auf Österreichs Straßen emissionsärmer zu gestalten. Der Schlüssel dafür ist neben der verstärkten Nutzung des öffentlichen Verkehrs vor allem die Nutzung neuer Technologien für den Individualverkehr. Genau dies wollen wir mit der Erneuerung unserer UNIQA Kfz-Haftpflichtversicherung fördern.

Kund:innen, die sich etwa für ein Elektrofahrzeug entscheiden, erhalten 25 Prozent Nachlass auf ihre Kfz-Haftpflichtprämie. Zusätzlich profitieren die Kund:innen von einer speziellen Kaskodeckung. Diese beinhaltet sowohl die Deckung von indirekten Blitzschäden während des Ladevorgangs an Elektro- und Plug-in-Hybridfahrzeugen, als auch die Deckung für Schäden durch Fehlfunktionen von Assistenzsystemen. Ein weiterer großer Vorteil für Nutzer:innen von Elektrofahrzeugen ist der Entfall der motorbezogenen Versicherungssteuer. Für Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor wird die motorbezogene Versicherungssteuer hingegen erhöht, da bei Erstzulassungen ab dem 1. Oktober 2020 der jeweilige CO<sub>2</sub>-Emissionswert in die Berechnung der Versicherungssteuer miteinbezogen wird. Es gilt: je höher der CO<sub>2</sub>-Ausstoß, desto höher die motorbezogene Versicherungssteuer. Die UNIQA Kfz-Haftpflichtversicherung ist damit ein wirksamer Hebel, um unsere Verantwortung gegenüber dem Umweltschutz wahrzunehmen.

”

Unsere Welt ist geprägt vom Wandel: Energiewende, Mobilitätswandel und Klimakrise. Wir begleiten unsere Kund:innen auf ihrem Weg zu einem nachhaltigeren Leben. Dafür entwickeln wir gezielt Produkte und Services, mit denen wir zu nachhaltigen Kaufentscheidungen motivieren möchten. UNIQA steht für erstklassige, persönliche Beratung vor Ort – dieses Netzwerk an motivierten Menschen gibt uns die Möglichkeit unseren Beitrag für eine nachhaltige Zukunft zu leisten. Daher investieren wir weiterhin in einen ganzheitlichen Beratungsansatz mit Nachhaltigkeitskompetenz.

Peter Humer, Vorstand Kunde & Markt Österreich

“



## 4.2 Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft im Bereich Corporate Business & Affinity

Eine Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen, die den Pariser Klimazielen entspricht, kann nur als gemeinschaftlicher Kraftakt erreicht werden. In diesem Sinne wollen wir auch unsere Firmenkund:innen motivieren, mit uns gemeinsam an der CO<sub>2</sub>-Reduktion zu arbeiten. Insbesondere im energieintensiven Industriebereich können auf diese Weise große Mengen an klimaschädlichen Emissionen eingespart werden.

UNIQA Corporate Business wurde gegründet, um den Anforderungen der UNIQA Firmenkund:innen gerecht zu werden. UNIQA Corporate Business ist in einen nationalen und einen internationalen Bereich aufgeteilt. Auch die Vorstandsverantwortung ist zweigeteilt. Das Corporate Business Decision Board fungiert als letztes Entscheidungsgremium in allen Fragen des Corporate-Business-Geschäfts. Um gezielt auf die Kundenbedürfnisse eingehen zu können, wurden in allen Märkten von UNIQA International Vorstandsbereiche für Corporate & Affinity gegründet. Sie verantworten die Geschäftsfelder aus den Bereichen Retail sowie Large Enterprises. Darüber hinaus werden unsere Kund:innen mit innovativen Affinity-Lösungen serviert. Eines der zentralen Tools von UNIQA Corporate Business ist der Corporate Business Navigator (CBN). Er dient als Datenplattform zur Erfassung aller Informationen und Workflows rund um das Unternehmensgeschäft innerhalb der UNIQA Group. Über diese Plattform können Vertriebsaktivitäten, Underwriting, Risikoprofile und Schäden- und Rückversicherungsprozesse konzernweit abgewickelt sowie Prämien- und Risikokalkulationen durchgeführt werden. Angefangen bei der detaillierten Abfrage unserer Vertriebspartner:innen mit systemspezifischer Zuordnung über die Risikodokumentation und -bewertung bis hin zum kundenspezifischen Angebot ist der CBN in allen UNIQA Ländern verfügbar und verpflichtend anzuwenden. Als zentrale Wissensdatenbank ist der CBN zudem ein essenzielles Tool zur Bewertung und Förderung der Nachhaltigkeitsbestrebungen unserer Kund:innen.

### Dekarbonisierung als wichtiger Grundsatz von UNIQA

Bereits im Jahr 2018 hat UNIQA als erste österreichische Versicherungsgruppe den schrittweisen Ausstieg aus dem kohlebasierten Geschäft eingeleitet und mit der UNIQA Dekarbonisierungsrichtlinie eine zukunftsweisende Strategie festgelegt. Seit 2019 verzichten wir auf Neukundengeschäft mit Unternehmen mit direktem oder indirektem Kohleanteil von mehr als 30 Prozent.

Darüber hinaus unterstützt UNIQA – unter bestimmten Bedingungen – bestehende Kund:innen, die aus dem Kohlegeschäft aussteigen wollen, bis zumindest 2025 bei der Transformation ihres Geschäftsmodells. Voraussetzung dafür ist die Entwicklung und Umsetzung eines glaubwürdigen Transformationsplans und die Ausrichtung an definierten Nachhaltigkeitskriterien. Weitere Informationen finden Sie in unserem Statement on Decarbonisation:

[https://www.UNIQAGroup.com/gruppe/versicherung/media/files/UNIQA\\_Statement\\_on\\_Decarbonisation.pdf](https://www.UNIQAGroup.com/gruppe/versicherung/media/files/UNIQA_Statement_on_Decarbonisation.pdf)

### Versicherung der kohlenstoffarmen Wirtschaft

Die Branche der erneuerbaren Energien entwickelt sich ständig weiter – insbesondere im Hinblick auf das Pariser Klimaabkommen und die sich ständig verändernde EU-Regulierung. Unser Ziel ist es, diese Fortschritte zu unterstützen und voranzutreiben, indem wir unsere Expertise in Versicherungs- und Risikoberatung anbieten. Aufgrund der hohen Diversität unseres Zielsegments setzen wir im SME-Bereich auf semiautomatisierte Lösungen mit branchenspezifischer Risikoberatung. Bei den Large Enterprises bieten wir maßgeschneiderte nachhaltige Versicherungslösungen an. Basierend auf dem Marktpotenzial und den Bedürfnissen unserer Kund:innen setzen wir auch Branchenschwerpunkte.

Aufgrund der hohen Nachfrage hat UNIQA im Jahr 2021 spezielle Lösungen im Bereich der erneuerbaren Energien entwickelt. Sowohl aktuell als auch zukünftig unterstützen unsere Mitarbeiter:innen mit ihrem umfassenden technologischen Fachwissen im Bereich der Energieerzeugung unsere Firmenkund:innen bei der Umstellung oder bei der Entwicklung von Produktionskapazitäten mit Bezug auf erneuerbare Energien.

### Beratung zu und Prävention von Naturkatastrophen

Um Klimarisiken angemessen zu begegnen, haben wir das NatCAT Competence Center (NCCC) gegründet, mit dem wir aufkommende soziale und ökologische Risiken beobachten und überwachen. Aus dem NCCC werden die Risikoexposition der Gruppe und deren Veränderungen, Akkumulierungen und jährlich erwartete Schäden sowie der Rückversicherungsschutz, der zum Schutz der Gruppe vor größeren Naturkatastrophen erforderlich ist, bewertet. Dabei wenden wir modernste Modellierungstechniken an, die auf stochastischen Modellen basieren, die Hunderttausende simulierte Ereignisse für Hagel, Sturm, Überschwemmung und Erdbeben enthalten. Diese Modelle stammen von externen Anbieter:innen oder werden innerhalb des NCCC-F&E-Teams selbst entwickelt. Ihre Ergebnisse sind die Grundlage unseres konzernweiten Risikomanagements für Naturkatastrophen. Zusätzlich werden mit diesen Modellen jährlich Stressszenarien berechnet, um die Robustheit unserer Underwriting- und Rückversicherungsdeckung zu testen. Die Gefährdung aus den Modellen kann in Karten visualisiert werden, die in den CBN einfließen.

Wir haben international besetzte Arbeitsgruppen gegründet, um unseren internen Transformationsprozess im Bereich Corporate Business weiter voranzutreiben. So arbeitet derzeit die Corporate Business Sustainability Community an der Entwicklung einer langfristigen Strategie zur Implementierung von

Klimawandel-Schutzmaßnahmen für UNIQA Firmenkund:innen. Diese umfassen an das Katastrophenmanagement angelehnte Tätigkeiten, wie zum Beispiel Beratung und Service bei Naturkatastrophen oder zur Wiederherstellung nach Schäden (Post-Loss Consultancy), sowie Präventionsmaßnahmen für Betriebsunterbrechungen durch Naturkatastrophen einschließlich der laufenden Evaluierung der in diesen Bereichen getroffenen Maßnahmen. Auch die Prämienkalkulation für die NatCat-Risiken wird laufend adaptiert und bietet unseren Kund:innen damit einen adäquateren Schutz gegen Naturgefahren.

Die verstärkte Ausrichtung auf Nachhaltigkeit im Kerngeschäft betrifft auch die künftige Integration einer ESG-Bewertung im Versicherungsgeschäft. Derzeit prüfen wir Ratingtools, die eine zuverlässige ESG-Bewertung bieten. Unser Ziel ist es, im Firmenkundenbereich eine ESG-Bewertung zu erhalten, die den Fokus auf von Kundenseite implementierte Maßnahmen der CO<sub>2</sub>-Reduktion legt. Dadurch wollen wir künftig die Nachhaltigkeitsziele unserer Kund:innen im Rahmen des Versicherungsschutzes berücksichtigen. Dies soll sich langfristig positiv auf den Bestand auswirken.



„Als Versicherung können wir gemeinsam mit unseren Firmenkund:innen einen wichtigen Beitrag zu einer CO<sub>2</sub>-neutralen Zukunft leisten. Durch unsere Zeichnungspolitik entscheiden wir täglich, welche Risiken wir annehmen und welche nicht. Zudem können wir unsere Firmenkund:innen mit unseren Risikoingenieur:innen auf ihrem Weg zu einer klimafreundlichen Produktion begleiten.“

Olivera Böhm, Chief Corporate Business & Affinity Officer International Markets & Austria

## 4.3 Nachhaltigkeit in der Veranlagung

Neben den Nachhaltigkeitsbestrebungen in der Gestaltung unserer Produkte und Services liegt der größte Hebel für mehr Nachhaltigkeit im Bereich der Veranlagung. Da Versicherungen den übernommenen Risiken große Finanzanlageportfolios entgegenhalten, muss ein Hauptaugenmerk auf diese Investments und damit die ESG-Konformität anderer Unternehmen gelegt werden. Ziel für die UNIQA Group ist es, auch ihre Investments so zu gestalten, dass sie den Klimapfad in Richtung 1,5 Grad Celsius unterstützen.

” Mit dem Beitritt zu den internationalen Mitgliedschaften ‚UN Principles of Responsible Investment‘ und ‚Net-Zero Asset Owner Alliance‘ hat sich die UNIQA Group zu deren Prinzipien verpflichtet.



Die Analyse von Klimadaten, vor allem THG-Emissionen, wird auch in kommenden Jahren einen Schwerpunkt für die Veranlagung bilden.

Andreas Bertl, Head of Asset Management



### Veranlagung als Fundament für mehr Nachhaltigkeit

Der Risikotransfer von privaten und kommerziellen Kund:innen auf Versicherungsgemeinschaften ist eine wichtige Voraussetzung für das gute Funktionieren unseres Wirtschafts- und Sozialsystems. Für die übernommenen Risiken erhalten Versicherungsunternehmen Prämien, die sie sicher und zukunftsorientiert, aber dennoch möglichst rentabel anlegen müssen. Deshalb verfügen Versicherungen über große Anlageportfolios. Investiert wird in Anleihen, aber auch in Aktien von staatlichen und privatwirtschaftlichen Unternehmen. Dabei haben die Aktivitäten der Unternehmen, in die investiert wird, ihrerseits Auswirkungen auf Gesellschaft und Umwelt. Als Gemeinschaft für ein besseres Leben verpflichten wir uns dazu, unsere Kundengelder nicht nur gewinnbringend, sondern vor allem auch nachhaltig anzulegen. Die Integration von ESG-Kriterien (ESG – Environment, Social and Governance) ist daher ein wesentlicher Bestandteil unserer Anlagestrategie. Soweit möglich, fließen

auf diese Weise festgelegte ESG-Kriterien in den Auswahlprozess für die unterschiedlichen Assetklassen mit ein. Ziel ist es, die ESG-Qualität unserer Kapitalanlagen laufend zu verbessern und auf diese Weise nachhaltig anzulegen.

Ein wichtiger Schritt im Jahr 2021 war es, dass wir mit der Analyse unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks in der Veranlagung und eines geschätzten zukünftigen Klimapfads für unsere börsennotierten Einzelanlagen begonnen haben. Darauf aufbauend werden wir einen konkreten Klimapfad erstellen, um das Ziel der Klimaneutralität bis 2040 für Österreich und bis 2050 für unsere internationalen Tochtergesellschaften zu erreichen.

Das übergeordnete Ziel für 2025 war es, ein Volumen von 1 Milliarde Euro an nachhaltigen Investments (grüne und nachhaltige Anleihen, Infrastrukturdarlehen, die positiv auf die Umsetzung

von SDGs wirken, ESG-Aktiefonds) aufzubauen. Dieses Ziel konnten wir bereits im Jahr 2021 erreichen. Auch die Emission eines weiteren Green Bonds im Volumen von 375 Millionen Euro im Dezember 2021 unterstützt die stabile Weiterentwicklung unserer nachhaltigen Investments über die Folgejahre.

### Richtlinien und Mitgliedschaften in der Veranlagung

UNIQA hat für Veranlagungen eine gruppenweite Responsible Investments Guideline erstellt, die das Kapitalanlagemanagement der gesamten Gruppe regelt. Diese Regeln beinhalten auch Investitionsausschlüsse, also Kriterien, unter denen nicht investiert werden darf. Die Richtlinie wird laufend überarbeitet, um Aktualität und Praxistauglichkeit zu gewährleisten. Unsere nachhaltige Anlagestrategie berücksichtigt die aktuellen und für Versicherungen national wie international relevanten Standards, wie zum Beispiel die Sustainable Development Goals und die UN Principles for Responsible Investments (UN PRI), aber auch die Anforderungen des EU-Rechtsrahmens (z. B. SFDR) sowie politische Vorgaben.

Den UN PRI hat sich UNIQA Ende 2020 angeschlossen. Sie zielen darauf ab, die Auswirkungen von Investitionen auf Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen besser zu verstehen sowie die Mitglieder und Unterzeichner:innen bei der Integration der Prinzipien in ihre Investitionsprozesse und -entscheidungen zu unterstützen. Mit dem Beitritt haben wir uns dazu verpflichtet, unseren Fortschritt offenzulegen. Der erste Bericht dazu wird 2023 und danach jährlich auf der Homepage der UNIQA Group veröffentlicht.

2021 sind wir zudem der Net-Zero Asset Owner Alliance beigetreten, deren Prinzipien damit ein weiteres Rahmenwerk unserer Veranlagungsstrategie bilden. Auf dieser Grundlage wollen wir nun einen Klimapfad erarbeiten, der die Veranlagung von UNIQA näher an das Pariser Klimaziel von 1,5 Grad Celsius heranführt.

Da im März 2021 die neue EU-Offenlegungsverordnung (SFDR) in Kraft getreten ist, haben wir uns intensiv mit ihren

Klassifizierungs- und Berichtsanforderungen auseinandergesetzt. Ein erster Bericht zu den zwei Umweltaspekten der EU-Taxonomie-Klassifikation wird im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Dabei wird der Anteil der Investitionen ausgewiesen, die alle Bestimmungen der EU in den Kategorien „Anpassung an den Klimawandel“ sowie „Klimaschutz“ erfüllen.

Darüber hinaus haben wir unsere vier gemanagten fondsgebundenen Dachfonds UNIQA Portfolio I bis IV mit 1. Jänner 2022 auf Artikel-8-Produkte (nach der Offenlegungsverordnung) umgestellt und den Veranlagungsprozess neu strukturiert. Ein Schwerpunkt für das nächste Jahr wird nun darauf liegen, Klimadaten vor allem im Hinblick auf THG-Emissionen (Treibhausgasemissionen) zu analysieren und einen Schwerpunkt für unsere Veranlagung daraus abzuleiten.

### Spezifischere Daten beschleunigen unseren Weg zur CO<sub>2</sub>-Neutralität

Seit April 2021 wird UNIQA von dem spezialisierten Datenlieferanten ISS (Institutional Shareholder Services) mit Nachhaltigkeitsdaten versorgt und erreicht durch diese detaillierten Daten und fundamentale Analysen eine umfassende ESG-Bewertung. Die Bewertungen von ISS beziehen sich nämlich auf einzelne Emittent:innen (Unternehmen oder Länder) und nicht bestimmte Anlageklassen. Während wir Nachhaltigkeitsratings weiterhin aus einem ganzheitlichen Blickwinkel betrachten, können wir dadurch nun auch einzelne Aspekte von ESG-Risiken sowie Klimadaten und Klimarisiken für einzelne börsennotierte Vermögenswerte analysieren, um uns vor der Veranlagung zu versichern, dass ein Investment nachhaltig ist.

Als Ausschlusskriterium gilt für uns weiterhin thermische Kohle. Die Integration der ehemaligen AXA-Gesellschaften in Polen, Tschechien und der Slowakei hat unserem Portfolio jedoch wieder einzelne Investitionen in Unternehmen mit Kohle-Exposure eingebracht, die aufgrund lokaler Bestimmungen gehalten werden. Wir sind jedoch sehr bestrebt, diese Positionen im Rahmen der Möglichkeiten rasch abzubauen.





# Nachhaltigkeit in der Betriebs- führung

Der Schutz der Umwelt ist für alle unsere Kerngeschäftsfelder von grundlegender Bedeutung. Deshalb sind wir fest entschlossen, unsere Umweltstandards Jahr für Jahr zu erhöhen. Um unsere Kund:innen sowie unsere Partner:innen zu einem sorgsameren Umgang mit natürlichen Ressourcen zu inspirieren, gehen wir in unserer eigenen Betriebsführung mit gutem Beispiel voran.

# 5.1 Das UNIQA Umweltmanagement

Das Umweltmanagement innerhalb unserer Betriebsführung bildet einen der Schwerpunkte unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Ziel ist es, unseren ökologischen Fußabdruck immer weiter zu verringern und bis 2040 in Österreich und bis 2050 in CEE CO<sub>2</sub>-neutral zu werden. Die Einführung eines zertifizierten Umweltmanagementsystems zählt zu den wichtigsten strategischen Ambitionen für die kommenden Jahre.

## Energieeffizienz steigern und Emissionen verringern

Bei den Maßnahmen zur Reduktion unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen setzen wir einerseits auf die Anwendung internationaler Zertifizierungen und Standards im Umgang mit Lieferant:innen – von Büromaterialien bis hin zum Fuhrpark – und andererseits auf die Optimierung des internen Umweltmanagements. Wir nutzen verstärkt erneuerbare Energien und reduzieren CO<sub>2</sub>-Emissionen durch konsequente Ressourcenschonung und die Förderung klimafreundlicher Mobilität. Die Umweltbelange in unserer eigenen Betriebsführung fallen in den Zuständigkeitsbereich des Chief Operating Officer und werden vom Bereich Group Procurement verantwortet. Der Fokus liegt vorerst auf unserem größten Kernmarkt Österreich. Zur Unterstützung und Zielerreichung des bereits bestehenden Monitorings wurde das Ziel verabschiedet, ein nach EMAS zertifiziertes Umweltmanagementsystem bis spätestens 2025 einzuführen.

Grundlage unseres internen Umweltmanagements ist unser Bekenntnis zu den Pariser Klimazielen, die wir mit einem Meilenstein- und Maßnahmenplan operationalisieren werden. Darüber hinaus bildet unsere Mitgliedschaft bei der Raiffeisen

Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) eine ideale Basis, um im Austausch und in guter Zusammenarbeit gemeinsam die richtigen Aktivitäten zu verfolgen. Diese Mitgliedschaft verpflichtet uns dazu, nachhaltigkeitsrelevante Themen zu forcieren und zur Bewusstseinsbildung beizutragen. Als zusätzliche Orientierungspunkte in unserem Umweltmanagement gelten die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen.

## Das UNIQA Energiemonitoring – ein Erfolgsmodell

Um die Fortschritte unserer Nachhaltigkeitsinitiativen transparent und vergleichbar darstellen zu können, haben wir 2017 in Österreich die Einführung eines Energiemonitoringsystems gestartet und Mitte 2018 abgeschlossen. Als Plattform für Energiemanagement, Betriebseffizienz und Nachhaltigkeit umfasst das System beispielsweise eine automatische Zählerauslesung und -datenübertragung sowie die Überwachung der wichtigsten Leistungsindikatoren für Strom, Gas und Fernwärme. Im Jahr 2021 – der dritten vollen Betriebsperiode des Energiemonitoringsystems – wurde das System durch Zugriff auf ca. 600 Energiezähler an 96 Standorten (ServiceCenter, Landesdirektionen, UNIQA Tower) in allen neun Bundesländern weiter stark genutzt.

Dadurch ist es möglich, die Umweltdaten noch detaillierter und transparenter zu erheben und zu analysieren. Anhand der vom Energiemonitoring gelieferten Erkenntnisse konnten wir die Betriebsweise von Heizungen, Kältesystemen, Lüftungs- und Beleuchtungsanlagen österreichweit erheblich verbessern und zudem Fehleinstellungen zeitnah identifizieren. Hochgerechnet auf ein Jahr haben wir an 32 unserer Standorte in Summe rund 233.000 kWh Strom, 134.000 kWh Fernwärme und 8.000 kWh Gas eingespart. Dies entspricht einer Treibhausgasreduktion von ca. 89 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten. Natürliche Verbrauchsreduktionen durch coronabedingte Lockdowns wurden in den genannten Zahlen nicht berücksichtigt. Die Einsparungserfolge im Jahr 2021 sind nicht zuletzt auf eine Vielzahl an Kleinmaßnahmen in den regionalen ServiceCentern zurückzuführen. Ein Beispiel dafür ist etwa die Umstellung durchlaufender Außenreklamen an vier Standorten (Rohrbach, Melk, Zwettl und Knittelfeld) auf eine bedarfsgerechte Betriebsweise. Allein durch diese Maßnahme konnte der Gesamtstromverbrauch der genannten Standorte zwischen 9,0 Prozent und 22,0 Prozent gesenkt und eine jährliche Stromeinsparung von 4.600 kWh realisiert werden.

Auch in der UNIQA Zentrale haben wir wieder eine Reihe an Fehleinstellungen technischer Anlagen frühzeitig identifiziert und damit einen Mehrverbrauch von rund 160.000 kWh an Strom und etwa 20.000 kWh an Fernwärme vermieden. Ein weiterer Schwerpunkt unserer Einstellungsoptimierungen betraf die Landesdirektion Klagenfurt. Hier konnten nach der Modernisierung der Gebäudeleittechnik weitere 12.000 kWh an Strom eingespart und damit der Stromverbrauch in der Kühlperiode um 15,0 Prozent reduziert werden. Seit Einführung des UNIQA Energiemonitorings 2018 haben wir damit mehr als 600 organisatorische Verbesserungsmaßnahmen an über 60 UNIQA Standorten umgesetzt. Bei rund 430 davon konnte die Wirksamkeit in Form konkreter Einsparungen auch bereits durch das Energiemonitoringsystem dokumentiert werden. Die Erfolge unseres Energiemonitorings wurden heuer von einer Fachjury der österreichischen Klimaschutzinitiative „klimaaktiv“ mit dem Umweltpreis für „Energieeffiziente Betriebe“ ausgezeichnet.

## Die UNIQA Photovoltaikoffensive

Mitte 2020 haben wir die UNIQA Photovoltaikoffensive ins Leben gerufen. Ziel dieser Initiative ist es, bis Ende 2022 an ca. 20 Vertriebsstandorten Photovoltaikanlagen mit einer Gesamtleistung von rund 250 kWp zu errichten. Damit wird UNIQA die eigene Erzeugung von Sonnenstrom gegenüber 2020 versechsfachen. Bei der Beschaffung der Anlagen achten wir bewusst auf regionale Wertschöpfung. So kommen etwa ausschließlich österreichische Wechselrichter zum Einsatz. Bei den Modulen wiederum werden nur europäische Qualitätsprodukte verwendet. Im Jahr 2021 gingen bereits zwölf Photovoltaikanlagen im Leistungsbereich zwischen 4 und 36 kWp in Betrieb. Für 2022 planen wir die Installation von sieben weiteren Photovoltaikanlagen mit einer Gesamtleistung bis ca. 80 kWp. Die bereits

installierten Anlagen verfügen in Summe über eine Leistung von rund 184 kWp und produzieren damit jährlich etwa 190.000 kWh Ökostrom. Doch nicht nur in der Eigenproduktion setzt UNIQA voll und ganz auf erneuerbare Energien: Auch bei externen Energielieferant:innen akzeptieren wir seit einer 2018 durchgeführten Energieausschreibung für alle UNIQA Standorte in Österreich nur mehr Angebote mit 100 Prozent Ökostrom.

## Wir sparen CO<sub>2</sub>, wo immer möglich

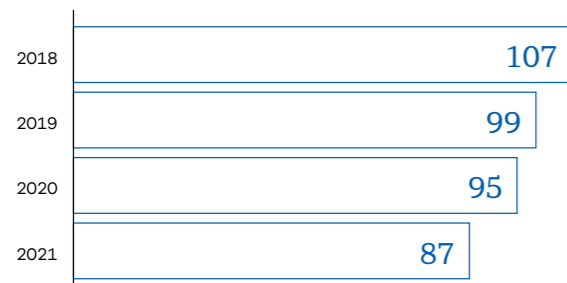
Neben der Produktion erneuerbarer Energien und unserem detaillierten Energiemonitoring gibt es viele weitere Bereiche, in denen wir 2021 erfolgreich CO<sub>2</sub> einsparen konnten. Ein Leuchtturmprojekt war hier etwa die Modernisierung der Kälte- und Wärmeerzeugung in der Landesdirektion Bregenz: Seit Anfang 2022 steht in der Landesdirektion ein modernes Luft-Wasser-Wärmepumpensystem zur Beheizung und Klimatisierung in Betrieb, das die über 20 Jahre alte Kältemaschine ersetzt hat. Der bestehende Gaskessel wird nur mehr als Ausfallreserve genutzt. Aktuelle Schätzungen gehen von einer jährlichen Ersparnis von rund 52 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten aus. Als weiteres Projekt haben wir die Gasheizung am Standort Amstetten im Sommer 2021 auf biogene Fernwärme umgestellt. Durch diese Maßnahme rechnen wir mit jährlichen Einsparungen von rund 13 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten. Ende 2020 wurde auch die Gasheizung am Standort Melk durch die Versorgung mit biogener Fernwärme abgelöst, wodurch gemäß unseren Berechnungen rund 9 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente pro Jahr vermieden werden. 2022 sollen weitere noch verbliebene fossile Heizungen auf erneuerbare Energiesysteme umgestellt werden.

Ein weiterer Eckpunkt unserer Strategie zur Reduktion unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen ist die Umstellung der Beleuchtung an unseren Standorten auf LED-Technologie: Seit Mitte 2019 tauschen wir an allen UNIQA Standorten herkömmliche Glühbirnen und Neonröhren gegen LED-Leuchten aus. Dieser Prozess wurde bis Ende 2021 weitgehend abgeschlossen. Allein im vergangenen Jahr wurden vier ServiceCenter und drei Landesdirektionen vollständig auf LED-Beleuchtung umgestellt. Dadurch konnte unser CO<sub>2</sub>-Fußabdruck um rund 53 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Jahr reduziert werden. Insgesamt hat das Umrüstungsprojekt jährliche Einsparungen von 183 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten gebracht. Darüber hinaus haben wir 2021 die Steuerung der Garagenbeleuchtung in der UNIQA Zentrale optimiert. Bereiche, die vorher ständig beleuchtet waren, werden nun bedarfsgerecht über Präsenzmelder zugeschaltet. Dadurch werden pro Jahr rund 17.000 kWh Strom und rund 4 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente eingespart. Schließlich wurde 2021 auch die thermische Sanierung einzelner Standorte weiter vorangetrieben. So wurde etwa am Vertriebsstandort Amstetten die oberste Geschoßdecke gedämmt, um die Wärmeverluste zu reduzieren. Durch diese Maßnahme konnten der Wärmeverbrauch um ca. 27 Prozent gesenkt und rund 2,5 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden.

## E-Mobilität bei UNIQA

Das ambitionierte Ziel des UNIQA Fuhrparkmanagements ist es, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Firmenflotte in Österreich – sie umfasst derzeit 147 Fahrzeuge – bis Ende 2024 auf 40 Gramm pro Kilometer zu senken. Während 2019 ein durchschnittlicher Wert von 99 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer gemessen wurde, lag dieser 2020 bei 95 Gramm und senkte sich bis Ende 2021 auf rund 87 Gramm. Seit 2020 setzen wir je nach Kilometerleistung auch Elektro- und Hybridfahrzeuge als Dienstwagen ein. Der Fuhrpark umfasst derzeit 25 Elektrofahrzeuge und 22 hybride Fahrzeuge – Tendenz steigend. Bereits 2020 haben wir zudem beschlossen, die E-Ladeinfrastruktur an unseren Standorten in den kommenden Jahren deutlich auszubauen, um die Elektrifizierung der Mobilität in Österreich mitzugestalten und das Laden von E-Autos allgemein zu vereinfachen. Dieser Prozess ist derzeit voll im Gang, allein 2021 haben wir an 35 Vertriebsstandorten neue E-Ladestationen errichtet. Insgesamt wurden bisher 75 Wallboxen mit 105 Ladepunkten integriert; die gesamte installierte Ladeleistung beträgt rund 1.800 kW. Für 2022 ist geplant, an weiteren 13 Standorten E-Ladestationen mit 33 Ladepunkten und einer Gesamtleistung von rund 530 kW zu installieren. Doch auch andere Formen der E-Mobility fördern wir gezielt, vor allem E-Scooter und E-Bikes sollen bei UNIQA in Zukunft stärker genutzt werden. In diesem Sinne stehen unseren Mitarbeiter:innen in der Zentrale sowie an mehreren anderen Standorten moderne E-Scooter und E-Bikes für kleinere Dienstfahrten zur Verfügung.

CO<sub>2</sub>-Ausstoß des Fuhrparks in Österreich Angabe in gCO<sub>2</sub>/km



## Corporate Carbon Footprint

Auf Basis des vorliegenden Energieverbrauchs und der Umweltdaten für das Geschäftsjahr 2021 wurde erneut der Corporate Carbon Footprint (CCF) von UNIQA erstellt. Dieser quantifiziert die Treibhausgasemissionen der Aktivitäten in den Headquartern und umfasst die unternehmensbedingten und relevanten Emissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten. Insgesamt beinhaltet die Berechnung die Hauptstandorte in 17 UNIQA Ländern. In den CCF fließen alle direkt im Unternehmen angefallenen Emissionen (Scope 1) und die indirekten Emissionen durch Strom- und Wärmezukauf (Scope 2) mit ein. Zusätzlich werden weitere indirekte Emissionen durch Dienstreisen (Flug- und Zugverkehr) berücksichtigt (Scope 3.6). Nachdem im vorangegangenen Berichtsjahr 2020 pandemiebedingt starke Rückgänge der THG-Emissionen verzeichnet wurden, haben sich die Emissionen aufgrund wieder zunehmender Mobilität gesteigert. Die durch den Treibstoffverbrauch von Dienstfahrzeugen verursachten THG-Emissionen, die knapp die Hälfte des Carbon Footprint ausmachen, sind um etwa 45 Prozent und damit wieder auf das Niveau von 2019 angestiegen. Während die Emissionen auch im Bereich Wärme stiegen, konnten sie beim Stromverbrauch und bei den Dienstreisen gesenkt werden. Insgesamt ergibt sich eine Emissionssteigerung im Ausmaß von 22 Prozent. Damit wurde das vorpandemische Emissionslevel etwa wieder erreicht.

UNIQA setzte 2021 wieder deutliche Zeichen für den Klimaschutz. Neben unseren Dauerbrennern wie dem Umstieg auf LED-Beleuchtung und den Erfolgen aus dem Energiemonitoring, das heuer sogar vom Klimaschutzministerium ausgezeichnet wurde, haben wir neue Schwerpunkte im Bereich Erneuerbare Energien und E-Ladeinfrastruktur gesetzt. Gegenüber 2020 konnten wir beispielsweise die Photovoltaikleistung auf unseren Dächern von 50 kWp auf 234 kWp mehr als vervierfachen. Bei den E-Ladestationen ist es uns binnen weniger Monate gelungen, an über 30 Standorten Wallboxen mit 105 Ladepunkten zu integrieren.

Bernd Hähnle, Head of Group Procurement



# 5.2 Menschenrechte im Fokus

Der korrekte und wertschätzende Umgang mit Menschen ist Teil unseres Selbstverständnisses und Kern unserer Unternehmenskultur. Eine vorbildliche Haltung in Bezug auf die Wahrung der Menschenrechte und ein würdevoller Umgang miteinander sind uns besonders im Bereich der Mitarbeiter:innen ein großes Anliegen. Wir bekennen uns zu ethnischer, nationaler, kultureller, religiöser und sexueller Vielfalt und stellen uns entschieden gegen jede Form der Ausgrenzung und Benachteiligung.

Der korrekte und wertschätzende Umgang mit Menschen ist Teil unseres Selbstverständnisses und daher Kern unserer Unternehmenskultur. In diesem Sinne liegt uns auch eine vorbildliche Haltung in Bezug auf die Wahrung der Menschenrechte am Herzen. Besonders im Mitarbeiterbereich ist etwa 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. Darauf aufbauend haben wir in unserem Code of Conduct interne Standards für ethisches Verhalten festgelegt, die über die geltenden Gesetze hinausgehen. Wir arbeiten konsequent daran, Menschenrechtsfragen verstärkt in unseren Prozessen zu integrieren, um neuen Anforderungen verlässlich gerecht zu werden.

Mit unserem Beitritt zum UN Global Compact im November 2020 haben wir uns dazu verpflichtet, die allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen in der gesamten UNIQA Group einzuhalten. Die darin enthaltenen zehn Prinzipien sind in unseren gruppenweit gültigen UNIQA Code of Conduct aufgenommen worden. Einmal jährlich berichten wir über unsere diesbezüglichen Fortschritte.

Im Geschäftsjahr 2021 haben wir gemeinsam mit anderen Mitgliedern der Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) Arbeiten zu einer Mustervorlage für eine Menschenrechts-Policy begonnen, um genauer auf menschenrechtsrelevante Implikationen in einem Geschäftsmodell und in vor- und nachgelagerten Leistungsbeziehungen eingehen zu können. Nach Abschluss dieses Vorhabens wollen wir die Erkenntnisse konzernintern umsetzen.

## 5.3 Compliance und Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Als verantwortungsvolles Unternehmen erachten wir die Einhaltung aller für UNIQA relevanten gesetzlichen Regelungen, unternehmensinternen Richtlinien und ethischen Grundsätze als unverzichtbar. Diese Überzeugung fußt nicht zuletzt auf dem Bewusstsein, dass das Versicherungsgeschäft ganz grundlegend auf Vertrauen basiert.

Rechtmäßiges und integriertes Handeln sind die Basis eines untadeligen Rufs, der für die UNIQA Group eine wesentliche Voraussetzung für dauerhaften Erfolg ist. Neben der erstklassigen Qualität von Produkten und Services strebt UNIQA daher nach höchsten Standards im Verhalten ihrer Mitarbeiter:innen. Darum haben wir in unserem Code of Conduct interne Standards für ethisches Verhalten festgelegt, die über die geltenden

Gesetze hinausgehen und für sämtliche Bereiche unseres Unternehmens gleichermaßen bindend sind. Für die Erstellung sämtlicher Vorschriften sowie die Umsetzung des Compliance-Programms in der gesamten Gruppe ist die Abteilung Group Legal & Compliance verantwortlich. Diese zentrale Einheit wird in jeder Versicherungsgesellschaft der UNIQA Group durch eine eigene lokale Compliance-Funktion unterstützt.

### Ausbau der Compliance-Funktionen bei UNIQA

Ein Tool zur Steuerung der Gruppe ist die jährliche Compliance-Konferenz, die der Vermittlung neuer Inhalte und dem Erfahrungsaustausch innerhalb der Gruppe dient. Die Anzahl der Teilnehmer:innen dieser Konferenz ist im Vergleich zu den Vorjahren wesentlich gestiegen, auch wenn die Veranstaltung aufgrund der Covid-19-Situation virtuell stattfinden musste. Den 60 Teilnehmer:innen wurden an zwei Tagen Vorträge in vier Modulen angeboten. Im Fokus standen Themen wie Policy-Management, ein regulatorisches Update zu Whistleblowing und Geldwäscheprävention, Praxisbeispiele zum Umgang mit wirtschaftlichen Sanktionen, die Handhabung der operativen Tools SMARAGD TCM und GRC sowie Best Practice zu Compliance-Risikoanalyse und -Assessment. Zu weiteren

Steuerungsaufgaben der Group-Compliance-Funktion gehört die Überprüfung der Einhaltung der internen und externen Vorgaben. Dabei wird die Einhaltung von ausgewählten Anforderungen zur allgemeinen Compliance, Geldwäscheprävention und FATCA in jedem Versicherungsunternehmen der UNIQA Group überprüft und das Ergebnis in Form eines schriftlichen Berichts an das jeweils zuständige Vorstandsmitglied berichtet. 2021 erfolgte zudem der Roll-out der Neuauflage des UNIQA Code of Conduct. Die vom UNIQA Gesamtvorstand beschlossenen Änderungen wurden an alle Unternehmen der UNIQA Group kommuniziert und ihre Einhaltung für verpflichtend erklärt. Den Code of Conduct finden sie unter:

[https://www.UNIQAGroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code\\_of\\_conduct.html.de.html](https://www.UNIQAGroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html.de.html)

### UNIQA setzt im Bereich Compliance massiv auf Schulung

Im Jahr 2021 wurde das Compliance-E-Learning-Modul überarbeitet und Ende 2021 für alle Innen- und Außendienstmitarbeiter:innen in Österreich zur verpflichtenden Teilnahme freigeschaltet. Die inhaltlichen Schwerpunkte des neuen Tools liegen auf den Themen Zuwendungen, Whistleblowing, Interessenkonflikte und Geldwäscheprävention.

Für den Vertrieb wurden vier Erklärungsvideos erstellt, um die Sensibilität für die Bedeutung der Geldwäscheprävention zu erhöhen. Anhand kurzer Praxisbeispiele werden die Sorgfaltspflichten bei der Identifizierung der Kund:innen, der Offenlegung der Treuhandbeziehungen sowie der Erhebung der Mittelherkunft für die Prämienzahlung in einfacher Weise vermittelt.

### Berichte und digitale Systeme machen die Einhaltung der Compliance-Regeln effizienter

Um alle Detailvorgaben der für UNIQA relevanten Regulierungen und ihre Einhaltung effektiv zu dokumentieren, haben wir im abgelaufenen Jahr das „Governance, Risk and Compliance“- (GRC-)Tool in allen Versicherungsgesellschaften der Gruppe ausgerollt. Das Tool umfasst mehrere Module (Compliance, Datenschutz, Risikomanagement und IT-Security) und stärkt damit den integrierten Ansatz bei der Erfassung von Risiken. So werden sowohl Compliance-Risiken als auch risikominimierende Maßnahmen erfasst, um eine Basis für eine einheitliche Berichterstattung zu schaffen. Auf Basis der im GRC-Tool erfassten Daten wurden 2021 bereits die Berichte für die Group-Compliance-Funktion sowie für die Vorstandsmitglieder und den Aufsichtsrat erstellt.

Zudem haben wir 2021 regelmäßige virtuelle Schulungen zum Thema Emittenten-Compliance für neue Mitarbeiter:innen eingeführt. Führungskräfte erhielten im Rahmen eines besonderen Formats Einblick in die wichtigsten Themen und Entwicklungen in diesem Bereich. Der Gesamtvorstand wurde von der Compliance-Verantwortlichen regelmäßig über die wichtigsten Angelegenheiten der Emittenten-Compliance informiert und erhielt einen ausführlichen Jahresbericht.

Das im Jahr 2019 in Österreich eingeführte System zur Prüfung wirtschaftlicher Sanktionen (Group Screening Solution) wurde bereits 2020 in allen Versicherungsgesellschaften der Gruppe ausgerollt. Damit wurde sichergestellt, dass der gesamte gruppenweite Kundenbestand anhand der Listen sanktionierter Personen regelmäßig geprüft wird. Im Jahr 2021 haben wir weitere Funktionalitäten für dieses Tool entwickelt und anlassbezogene Überprüfungen, so etwa vor dem Abschluss eines Vertrags, eingeführt. Da Verstöße gegen verschiedene Sanktionsregimes mit sehr hohen Strafen verbunden sind, stellt die Einführung der Group Screening Solution eine wichtige Maßnahme zur Eingrenzung des finanziellen Risikos

in diesem Bereich dar. Zusätzlich bietet das System die Möglichkeit, politisch exponierte Personen zu erkennen. Dadurch kann UNIQA der gesetzlichen Verpflichtung nachkommen, bei diesen Kund:innen erhöhte Sorgfalt in der Lebensversicherung anzuwenden.

### UNIQA setzt internationale Abkommen und Standards um

Das internationale Abkommen zur Bekämpfung von grenzüberschreitender Steuerhinterziehung und Steuerflucht (Common Reporting Standard, CRS) wurde in Österreich mit dem Gemeinsamen Meldestandard-Gesetz (GMSG) in nationales Recht umgesetzt. Aufgrund der darin normierten Verpflichtungen hat UNIQA Österreich im Jahr 2021 16.258 Konten von Kund:innen mit nicht österreichischer Steueransässigkeit an die österreichischen Finanzbehörden gemeldet.

Auch den Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) setzen wir vollumfänglich um. FATCA ist ein Abkommen zwischen der Republik Österreich und den USA, das die Einhaltung steuerlicher Verpflichtungen von US-Personen mit Konten außerhalb der USA gewährleisten soll. Im Jahr 2021 hat UNIQA 498 Konten von Kund:innen mit US-Steuerpflicht an die Bundessteuerbehörde der USA gemeldet.

### Den eingeschlagenen Weg weitergehen

UNIQA Österreich wird 2022 die Initiative zur Stärkung des Bewusstseins für Compliance und Antikorruptionsmaßnahmen bei den Vertriebsmitarbeiter:innen fortsetzen. In regelmäßigen Meetings mit Angehörigen des Compliance-Teams werden den im Vertrieb Tätigen anhand von Praxisbeispielen die komplexen Vorschriften erklärt und dadurch sichergestellt, dass sie richtig umgesetzt werden können.

Das GRC-Tool wird in seiner Funktion 2022 ebenfalls weiter ausgebaut: Der Fokus liegt dabei darauf, die ermittelten Compliance-Risiken in einem Risikoprofil zu erfassen und sicherzustellen, dass entsprechende Kontrollen und Maßnahmen definiert und umgesetzt werden.

Die Risikoklassifizierung der Kund:innen in der Lebensversicherung ist in Österreich eine Verpflichtung für alle Finanzinstitute und grundlegende Voraussetzung für die Erfüllung der geltenden Sorgfaltspflichten. Um das Risiko bei den einzelnen Kund:innen noch effektiver einschätzen und jene mit hohem Risiko entsprechend überwachen zu können, soll das automatisierte Risikoklassifizierungssystem von UNIQA Österreich 2022 überarbeitet werden.

Da das Thema der wirtschaftlichen Sanktionen zunehmend an Bedeutung gewinnt, werden wir 2022 eine Group Policy hierzu erstellen und in allen Versicherungsgesellschaften von UNIQA ausrollen.

## 5.4 Höhere Standards und verbesserte Prozesse im Datenschutz

Als Versicherung verarbeitet UNIQA große Mengen an sensiblen Daten. Unsere Kund:innen, unsere Mitarbeiter:innen sowie unsere Stakeholder:innen vertrauen darauf, dass ihre Daten bestmöglich geschützt und verarbeitet werden. Daher hat für UNIQA Datenschutz bei allen Prozessen oberste Priorität. Mit der Festlegung strukturierter Prozesse und klarer Prioritäten steuern wir den daraus resultierenden Datenschutzrisiken entgegen und entwickeln uns in diesem Bereich auch laufend gezielt weiter.

Seit der Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung im Jahr 2018 muss UNIQA bei der Datenerhebung umfangreiche Informationspflichten einhalten. Dabei müssen wir nicht nur eine Reihe datenschutzrechtlicher Auflagen erfüllen, sondern auch unseren Kund:innen jederzeit Auskunft darüber geben können, in welchen Systemen ihre Daten gespeichert und wie diese verwendet werden.

### Mit dem Branchenstandard auf dem Weg zum Goldstandard

Um die neuen Datenschutzvorgaben bestmöglich in den betrieblichen Alltag integrieren zu können, beteiligen wir uns aktiv an der Fertigstellung und Abstimmung eines Entwurfs des Österreichischen Branchenstandards (ÖBS) für den Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs (VVO). Der Österreichische Branchenstandard enthält sektorspezifische Verhaltensregeln, die als Leitlinien für gute Datenschutzpraxis in der Versicherungswirtschaft fungieren sollen. Der Entwurf wird aktuell von der Datenschutzbehörde begutachtet und soll nach der behördlichen Freigabe schnellstmöglich bei UNIQA implementiert werden.

### Große Fortschritte bei Datenschutzmanagement und Governance

Aus Risikomanagementperspektive fallen Datenschutzrisiken in die Risikokategorien Compliance, Reputation und Operation. Durch die Implementierung eines neuen Datenschutzmanagementsystems (DSMS) können wir bei der Auseinandersetzung mit diesen Risiken strukturiert vorgehen und gezielt Prioritäten setzen. Im Interesse eines datenschutzgerechten und nachhaltigen Einsatzes neuer Technologien finden bei der Einführung neuer Datenverarbeitungsprozesse Beratungen und bei Bedarf eine

Datenschutz-Folgenabschätzung nach Risikomanagementkriterien statt. Dabei berücksichtigen wir sowohl technische als auch rechtliche und prozessbezogene Faktoren. Anhand dieser Analyse entscheiden wir, ob und wie wir eine neue Verarbeitungstätigkeit aufnehmen. Unser Fokus liegt dabei auf operativen Aspekten des Datenschutzes und auf Prozessverbesserungen sowie auf fachbereichsübergreifender Unterstützung durch die Implementierung einer neuen Datenschutz-Governance. Ein Resultat dieser Schwerpunktsetzung ist unter anderem die Implementierung automatischer Bonitätsabfragen im Anti-Fraud-Prozess gemäß den Vorgaben der Datenschutzbehörde.

### UNIQA garantiert sichere E-Mail-Kommunikation

Neben den internen Prozessen und Operations legen wir besonderes Augenmerk auf möglichst hohe Sicherheit unserer Kommunikationskanäle mit Kund:innen sowie Partner:innen. Dafür haben wir 2021 den Roll-out des neuen Konzepts „Sichere Kommunikation 2.0“ gestartet. Es wird in Abstimmung mit dem Maßnahmenplan des VVO stufenweise umgesetzt und soll sichere E-Mail-Kommunikation mit Versicherungsunternehmen, Partnerinnen und Partnern sowie Kund:innen sicherstellen. Den ersten Schritt bildete im 1. Quartal 2021 der Roll-out mit unseren Geschäftspartner:innen (B2B), und im 3. Quartal 2021 haben wir auch die B2C-Kommunikation umgestellt. Ein zentrales Element der Weiterentwicklung und Absicherung der Kommunikationskanäle ist die Frage der Aufbewahrung der Daten. Auch dafür haben wir mit dem „Löschkonzept 2.0“ einen neuen Prozess entwickelt, der optimale und differenzierte Aufbewahrungsfristen festlegt. Erstmals implementiert wurde der neue Löschanforderungen zur Sammlung von internen Best-Practice Cases. In weiterer Folge soll er nun in weiteren internen Prozessen als Umsetzungshilfe dienen, etwa bei (der Einhaltung von) Fristen oder der Erstellung von Anforderungen.

## 5.5 Digital und sicher: Cybersecurity bei UNIQA

Die Digitalisierung schreitet voran und bringt immer mehr tiefgreifende Veränderungen mit sich. Als eine der relevanten Versicherungen Europas haben wir unsere Geschäftsprozesse bereits stark digitalisiert. Dieser hohe Grad an Digitalisierung macht umfassende Maßnahmen zur Minimierung von Cyber Risiken und Sicherstellung der Cybersecurity notwendig.

Unter Cyberrisiken versteht man allgemein die Gefahr von finanziellen Verlusten, rechtlichen Konsequenzen, Störungen oder Rufschädigung für eine Organisation durch den Ausfall ihrer informationstechnischen Systeme sowie den Verlust der Geheimhaltung und Integrität der Daten in diesen Systemen. Die Risiken reichen von Datendiebstahl über Schadsoftware, Verschlüsselung der IT-Systeme bis hin zu sogenannten DDoS-Angriffen (DDoS – Distributed Denial-of-Service, mutwillig herbeigeführte Funktionsstörungen). Doch welche konkreten Cybersecurity-Maßnahmen setzt UNIQA, um diesen Gefahren vorzubeugen?

### Cybersecurity in drei Schritten

Derzeit arbeitet UNIQA an einem umfassenden Cybersecurity-Programm, das in drei Schritten die Sicherheit der internen digitalen Prozesse sicherstellt. Zu Beginn werden UNIQA Assets wie etwa Anwendungen oder Rechenzentren identifiziert und nach ihrem Schutzbedarf klassifiziert. Darauf folgt die Überprüfung der im Security Governance Framework implementierten Sicherheitsanforderungen. Im Fall von Lücken in den Sicherheitsmaßnahmen – sogenannten Security Issues – werden diese identifiziert und ausgewiesen. Schließlich werden Maßnahmen zur Behebung des Problems umgesetzt. 2021 haben wir im Rahmen unseres weiterentwickelten UNIQA Cybersecurity-Programms erstmals eine umfangreiche abteilungsübergreifende Cyberrisiko-Analyse durchgeführt und konnten vorhandene Sicherheitslücken erfolgreich identifizieren und schließen.

### Operationelle Risiken bestmöglich absichern: das UNIQA Business-Continuity-Management

Operationellen Risiken, deren Eintritt zwar sehr unwahrscheinlich ist, die jedoch potenziell hohe Schäden verursachen können, tritt UNIQA mit einem detaillierten Business-Continuity-Management-(BCM-)System entgegen. Das BCM beinhaltet neben einem Aufbauplan für Krisenmanagementstrukturen und Krisenkommunikation auch umfangreiche Planungen und Prozesslösungen, um im Bedarfsfall die Funktionsfähigkeit geschäftskritischer Prozesse und Ressourcen sicherzustellen. Bei der Implementierung und Weiterentwicklung des Systems stellen wir stets die Frage, ob unser Notfallkonzept in einem angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnis steht. Darüber hinaus diskutieren wir die Bereitschaft der ersten Verteidigungslinie, Risiken zu akzeptieren und einen angenommenen Verlust zu tolerieren. Zudem erfassen wir in einer Business-Impact-Analyse die kritischen Geschäftsprozesse und Ressourcen sowie deren Wiederanlaufparameter. Dazu gehört auch die Erstellung von adressierbaren Notfallplänen als Teil der Kontinuitätsstrategie. Teil des BCM ist darüber hinaus die Durchführung von Simulationen, um die Wirksamkeit der Strukturen und insbesondere der Notfallpläne zu überprüfen und gegebenenfalls zu verbessern.

## 5.6 Public Affairs: die Brücke zur Welt

In einer Zeit, in der die europäische Gesellschaft vor zahlreichen Herausforderungen und Problemen steht, sieht UNIQA es in ihrer Verantwortung als Corporate Citizen an, Teil der Lösung zu sein. Deshalb stehen wir in einem offenen und konstruktiven Dialog mit zahlreichen öffentlichen Stakeholder:innen, um gemeinsam an den gesetzlichen Rahmenbedingungen der Zukunft zu arbeiten.

Die Rolle von Public Affairs bei UNIQA besteht darin, die wichtigsten gesellschaftlichen Trends sowie sich abzeichnende politische und regulatorische Initiativen, die für UNIQA relevant sind, zu identifizieren, Positionierungen zu entwickeln und diese nach außen hin zu vertreten.

### UNIQA wirkt an der (Neu-)Regulierung des Finanz- und Versicherungssystems mit

Seit Jänner 2016 stellt sich Solvency II erfolgreich der jahrzehntealten Herausforderung, die Versicherungsregulierung in der Europäischen Union (EU) in Bezug auf Solvabilitätsanforderungen, Governance, Risikomanagement und Offenlegungsverpflichtungen zu modernisieren. UNIQA unterstützt die Ambition der Europäischen Kommission, den derzeit laufenden Review der Solvency-II-Richtlinie dafür zu nutzen und privates Kapital zu mobilisieren. Dies soll Investitionen in die Post-Covid-Erholung der europäischen Wirtschaft, den Aktionsplan Sustainable Finance sowie den European Green Deal fördern. Um diesem politischen Ziel gerecht zu werden, müssen aus unserer Sicht noch zahlreiche Verbesserungen im präsentierten Entwurf der Europäischen Kommission vom September 2021 umgesetzt werden.

### UNIQA unterstützt Sustainable Finance und setzt entsprechende Maßnahmen um

Die zunehmende Gefährdung des Weltklimas verdient die Aufmerksamkeit von UNIQA, denn die aus dem Klimawandel resultierenden Risiken haben direkte Auswirkungen auf unsere Kund:innen und somit auch auf unser Kerngeschäft als Versicherung. Die Versicherungswirtschaft kann – sowohl durch Risikodeckungen für indirekte und direkte Auswirkungen von Klimarisiken als auch durch gezielt nachhaltige Investitionen – eine

Schlüsselrolle beim Übergang zu einer nachhaltigen Wirtschaft spielen. Da die Versicherungen dabei nicht losgelöst von der Realwirtschaft agieren können, sind Investitionen gerade in Bereichen wie Infrastruktur und Energiegewinnung dringend erforderlich. Deshalb unterstützt UNIQA die Bemühungen der Europäischen Kommission, im Rahmen des Aktionsplans Sustainable Finance und des European Green Deal privates Kapital für Investitionen in ein klimaneutrales Europa zu mobilisieren. Die zu diesem Zweck auf den Weg gebrachten Legislativprojekte wie die Offenlegungsverordnung und die Taxonomie-Verordnung stellen Versicherungen aufgrund ihrer Komplexität und der kurzen Umsetzungsfrist allerdings vor Herausforderungen. Public Affairs unterstützt die betroffenen Fachbereiche hier durch Abklärung offener rechtlicher Fragen bei der Implementierung der vielfältigen neuen regulatorischen Anforderungen.

### Digitalisierung mit Verantwortung

Die digitale Wirtschaft entwickelt sich weltweit rasant und bringt große Chancen mit sich – aber auch große Herausforderungen. Einzelstaatliche Behörden haben gemeinsam mit der Europäischen Kommission eine digitale Agenda entwickelt, um durch die Umsetzung einer Strategie für den digitalen Binnenmarkt Wachstum und Innovation zu fördern. Insbesondere das Aufkommen von FinTechs hat zu einem breiteren Angebot an Online-Finanzdienstleistungen einschließlich digitaler Versicherungsdienstleistungen (InsurTechs) geführt. UNIQA ist sich bewusst, dass die Digitalisierung keine bloße technische Entwicklung, sondern eine industrielle und soziale Revolution ist, die von der gesamten Gesellschaft vorangetrieben wird und diese ebenso gesamtgesellschaftlich betrifft. Diese Entwicklung bietet enorme Chancen für die Versicherungswirtschaft, bedingt aber auch für die nationale und die europäische Gesetzgebung die Verantwortung, ein „Level Playing Field“ zwischen großen Internetkonzernen und anderen Wirtschaftsteilnehmer:innen zu gewährleisten.

# Kennzahlen und Performance



6.1 Kennzahlen Mitarbeitende 2021<sup>1,5</sup>

	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021	2020	2021	2020
<b>Mitarbeitende gesamt</b>	<b>8.878</b>	<b>9.057</b>	<b>694</b>	<b>682</b>	<b>5.838</b>	<b>6.209</b>	<b>6.532</b>	<b>6.891</b>	<b>15.410</b>	<b>15.948</b>
<b>Mitarbeitende nach Geschlecht</b>										
Frauen	5.561	5.633	298	276	2.978	3.074	3.276	3.350	8.837	8.983
Männer	3.317	3.424	396	406	2.860	3.135	3.256	3.541	6.573	6.965
<b>Mitarbeitende Innendienst/Außendienst</b>										
Innendienst	6.455	6.575	693	681	4.248	4.286	4.941	4.967	11.396	11.542
Außendienst	2.423	2.482	1	1	1.590	1.923	1.591	1.924	4.014	4.406
<b>Mitarbeitende Innendienst/Außendienst nach Geschlecht</b>										
Weibliche Mitarbeitende im Innendienst (Vertragsabwicklung)	4.063	4.119	298	276	2.658	2.694	2.956	2.970	7.019	7.089
Weibliche Mitarbeitende im Außendienst	1.498	1.514	-	-	320	380	320	380	1.818	1.894
Männliche Mitarbeitende im Innendienst (Vertragsabwicklung)	2.392	2.456	395	405	1.590	1.592	1.985	1.997	4.377	4.453
Männliche Mitarbeitende im Außendienst	925	968	1	1	1.270	1.543	1.271	1.544	2.196	2.512
<b>Mitarbeitende nach Alter</b>										
Mitarbeitende < 30 Jahre	1.381	1.515	71	77	973	1.026	1.044	1.103	2.425	2.618
Mitarbeitende 30 – 50 Jahre	5.995	6.033	386	345	2.793	2.966	3.179	3.311	9.174	9.344
Mitarbeitende > 50 Jahre	1.502	1.509	237	260	2.072	2.217	2.309	2.477	3.811	3.986
Anteil Mitarbeitende < 30 Jahre	15,6%	16,7%	10,2%	11,3%	16,7%	16,5%	16,0%	16,0%	15,7%	16,4%
Anteil Mitarbeitende 30 – 50 Jahre	67,5%	66,6%	55,6%	50,6%	47,8%	47,8%	48,7%	48,0%	59,5%	58,6%
Anteil Mitarbeitende > 50 Jahre	16,9%	16,7%	34,1%	38,1%	35,5%	35,7%	35,3%	35,9%	24,7%	25,0%
<b>Mitarbeitende nach Arbeitsverhältnis</b>										
Weibliche Mitarbeitende mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	5.011	5.011	261	241	2.821	2.913	3.082	3.154	8.093	8.165
Männliche Mitarbeitende mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	2.971	3.007	353	362	2.671	2.984	3.024	3.346	5.995	6.353
<b>Gesamtanzahl Mitarbeitende mit unbefristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>7.982</b>	<b>8.018</b>	<b>614</b>	<b>603</b>	<b>5.492</b>	<b>5.897</b>	<b>6.106</b>	<b>6.500</b>	<b>14.088</b>	<b>14.518</b>
Weibliche Mitarbeitende mit befristetem Arbeitsverhältnis	536	616	37	35	157	161	194	196	730	812
Männliche Mitarbeitende mit befristetem Arbeitsverhältnis	360	423	43	44	189	151	232	195	592	618
<b>Gesamtanzahl Mitarbeitende mit befristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>896</b>	<b>1.039</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>346</b>	<b>312</b>	<b>426</b>	<b>391</b>	<b>1.322</b>	<b>1.430</b>
<b>Mitarbeitende nach Voll-/Teilzeitanstellung</b>										
Weibliche Mitarbeitende mit Vollzeitstellung	5.237	5.268	216	188	1.630	1.705	1.846	1.893	7.083	7.161
Männliche Mitarbeitende mit Vollzeitstellung	3.252	3.303	365	375	2.624	2.926	2.989	3.301	6.221	6.604
<b>Gesamtanzahl Mitarbeitende mit Vollzeitstellung</b>	<b>8.489</b>	<b>8.571</b>	<b>581</b>	<b>563</b>	<b>4.254</b>	<b>4.631</b>	<b>4.835</b>	<b>5.194</b>	<b>13.304</b>	<b>13.765</b>
Weibliche Mitarbeitende mit Teilzeitanstellung	323	366	82	88	1.348	1.369	1.457	1.753	1.823	
Männliche Mitarbeitende mit Teilzeitanstellung	86	120	31	31	236	209	267	240	353	360
<b>Gesamtanzahl Mitarbeitende mit Teilzeitanstellung</b>	<b>409</b>	<b>486</b>	<b>113</b>	<b>119</b>	<b>1.584</b>	<b>1.578</b>	<b>1.697</b>	<b>1.697</b>	<b>2.106</b>	<b>2.183</b>
<b>Managementpositionen nach Alter und Geschlecht</b>										
Weibliche Mitglieder des Management Boards < 30 Jahre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Männliche Mitglieder des Management Boards < 30 Jahre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Weibliche Mitglieder des Management Boards 30 – 50 Jahre	10	9	-	-	-	-	-	-	10	9
Männliche Mitglieder des Management Boards 30 – 50 Jahre	23	26	3	3	-	-	3	3	26	29
Weibliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	6	6	-	-	-	-	-	-	6	6
Männliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	9	15	6	6	-	-	6	6	15	21
<b>Gesamtanzahl Mitglieder des Management Boards</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>65</b>
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards < 30 Jahre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards 30 – 50 Jahre	20,8%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,5%	13,8%
Anteil männliche Mitglieder des Management Boards 30 – 50 Jahre	47,9%	46,4%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	45,6%	44,6%
Anteil weibliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	12,5%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	9,2%
Anteil männliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	18,8%	26,8%	66,7%	66,7%	0,0%	0,0%	66,7%	66,7%	26,3%	32,3%
<b>Gesamtanteil weibliche Mitglieder des Management Boards</b>	<b>33,3%</b>	<b>26,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>28,1%</b>	<b>23,1%</b>
<b>Gesamtanteil männliche Mitglieder des Management Boards</b>	<b>66,7%</b>	<b>73,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>71,9%</b>	<b>76,9%</b>

	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021	2020	2021	2020
<b>Managementpositionen (ohne Management Board) nach Alter und Geschlecht</b>										
Weibliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	19	20	-	-	6	3	6	3	25	23
Männliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	20	13	-	-	1	4	1	4	21	17
Weibliche Mitglieder des Managements 30 – 50 Jahre	385	365	16	14	74	74	90	88	475	453
Männliche Mitglieder des Managements 30 – 50 Jahre	404	397	36	31	153	153	189	184	593	581
Weibliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	80	78	5	5	64	62	69	67	149	145
Männliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	83	92	20	29	119	134	139	163	222	255
<b>Gesamtanzahl Mitglieder des Managements</b>	<b>991</b>	<b>965</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>417</b>	<b>430</b>	<b>494</b>	<b>509</b>	<b>1.485</b>	<b>1.474</b>
Anteil weibliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	1,9%	2,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,7%	1,2%	0,6%	1,7%	1,6%
Anteil männliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	2,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,9%	0,2%	0,8%	1,4%	1,2%
Anteil weibliche Mitglieder des Managements 30 – 50 Jahre	38,8%	37,8%	20,8%	17,7%	17,7%	17,2%	18,2%	17,3%	32,0%	30,7%
Anteil männliche Mitglieder des Managements 30 – 50 Jahre	40,8%	41,1%	46,8%	39,2%	36,7%	35,6%	38,3%	36,1%	39,9%	39,4%
Anteil weibliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	8,1%	8,1%	6,5%	6,3%	15,3%	14,4%	14,0%	13,2%	10,0%	9,8%
Anteil männliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	8,4%	9,5%	26,0%	36,7%	28,5%	31,2%	28,1%	32,0%	14,9%	17,3%
<b>Gesamtanteil weibliche Mitglieder des Managements</b>	<b>48,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>24,1%</b>	<b>34,5%</b>	<b>32,3%</b>	<b>33,4%</b>	<b>31,0%</b>	<b>43,7%</b>	<b>42,1%</b>
<b>Gesamtanteil männliche Mitglieder des Managements</b>	<b>51,2%</b>	<b>52,0%</b>	<b>72,7%</b>	<b>75,9%</b>	<b>65,5%</b>	<b>67,7%</b>	<b>66,6%</b>	<b>69,0%</b>	<b>56,3%</b>	<b>57,9%</b>
<b>Unternehmensaustritte<sup>1</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>1</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>1</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>1</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>1</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>1</sup></b>
Frauen < 30 Jahre	274	149	25	6	184	123	209	129	483	278
Frauen 30 – 50 Jahre	570	346	18	13	293	196	311	209	881	555
Frauen > 50 Jahre	172	80	10	5	223	107	233	112	405	192
Männer < 30 Jahre	169	93	16	7	163	112	179	119	348	212
Männer 30 – 50 Jahre	363	210	31	24	257	112	288	136	651	346
Männer > 50 Jahre	123	71	25	8	236	105	261	113	384	184
<b>Fluktuationsrate Frauen</b>	<b>11,4%</b>	<b>8,3%</b>	<b>7,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>12,0%</b>	<b>6,9%</b>	<b>11,5%</b>	<b>6,5%</b>	<b>11,5%</b>	<b>6,4%</b>
<b>Fluktuationsrate Männer</b>	<b>7,4%</b>	<b>5,4%</b>	<b>10,4%</b>	<b>5,7%</b>	<b>11,2%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,1%</b>	<b>5,3%</b>	<b>9,0%</b>	<b>4,7%</b>
<b>Fluktuationsrate gesamt</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,6%</b>	<b>18,0%</b>	<b>9,2%</b>	<b>23,2%</b>	<b>12,2%</b>	<b>22,7%</b>	<b>11,9%</b>	<b>20,5%</b>	<b>11,1%</b>
<b>Unternehmenseintritte<sup>10</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>
Frauen < 30 Jahre	332	287	13	16	205	181	218	197	550	484
Frauen 30 – 50 Jahre	433	307	27	22	219	197	246	219	679	526
Frauen > 50 Jahre	39	35	1	-	34	35	35	35	74	70
Männer < 30 Jahre	197	135	7	6	148	134	155	140	352	275
Männer 30 – 50 Jahre	262	191	37	23	130	117	167	140	429	331
Männer > 50 Jahre	34	28	1	1	25	18	26	19	60	47
<b>Quote der Neueintritte Frauen</b>	<b>9,1%</b>	<b>9,0%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,6%</b>	<b>7,8%</b>	<b>6,7%</b>	<b>7,6%</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,5%</b>	<b>6,8%</b>
<b>Quote der Neueintritte Männer</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>4,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>4,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>5,5%</b>	<b>4,1%</b>
<b>Quote der Neueintritte gesamt</b>	<b>14,6%</b>	<b>14,1%</b>	<b>12,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>10,9%</b>	<b>13,9%</b>	<b>10,9%</b>
<b>Durchschnittliche Krankenstandstage<sup>11</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>
<b>Tag/Mitarbeiter:in</b>										
Innendienst	7,7	4,5	4,0	4,8	9,8	8,1	9,0	7,8	8,3	5,3
Außendienst	6,9	2,0	0,0	0,0	8,5	2,6	8,5	2,3	7,5	1,9
<b>Durchschnittliche Krankenstandstage pro Mitarbeiter:in gesamt</b>	<b>7,5</b>	<b>6,4</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8</b>	<b>9,4</b>	<b>10,7</b>	<b>8,9</b>	<b>10,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,2</b>
<b>Aus- und Weiterbildung</b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2020<sup>12</sup></b>
<b>Stunden/Mitarbeiter:in</b>										
Frauen	110.401	111.888	3.163	3.438	32.137	37.885	35.300	41.323	145.701	153.211
Männer	66.874	63.192	3.774	3.794	54.000	57.951	57.774	61.745	124.648	124.937
<b>Gesamt</b>	<b>177.275</b>	<b>175.080</b>	<b>6.937</b>	<b>7.232</b>	<b>86.137</b>	<b>95.836</b>	<b>93.074</b>	<b>103.</b>		



## 6.2 Kennzahlen Umwelt 2021

Energieverbrauch gesamt	2021	2020
<b>Angaben in kWh</b>		
Heizenergie	10.455.683 <sup>1</sup>	7.576.304 <sup>1</sup>
Strom	12.370.589 <sup>2</sup>	12.299.236 <sup>2</sup>
Mobilität	14.856.274 <sup>3</sup>	11.830.954 <sup>3</sup>
<b>Energieverbrauch gesamt</b>	<b>37.682.547<sup>1</sup></b>	<b>31.706.493<sup>3</sup></b>

Energieverbrauch Bürogebäude		
Gesamtfläche in m <sup>2</sup>	98.683 <sup>3</sup>	106.642 <sup>3</sup>
Energieverbrauch in kWh/m <sup>2</sup>	231 <sup>1</sup>	175 <sup>3</sup>

Mobilität – gefahrene Kilometer		
Gefahrene Kilometer (Diesel)	8.872.485	9.393.897
Gefahrene Kilometer (Benzin)	12.469.715	6.680.594
Gefahrene Kilometer (Elektro)	469.209	408.505
<b>Gefahrene Kilometer gesamt</b>	<b>21.811.409</b>	<b>16.482.996</b>

Papierverbrauch		
<b>Angaben in kg</b>		
Mit Umweltzeichen	83.443 <sup>3</sup>	109.692 <sup>2</sup>
Ohne Umweltzeichen	37.259 <sup>3</sup>	150.016 <sup>2</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>120.703<sup>3</sup></b>	<b>259.708<sup>2</sup></b>

Papierverbrauch pro Mitarbeiter:in		
<b>Angaben in kg</b>		
Mit Umweltzeichen	12 <sup>3</sup>	16 <sup>2</sup>
Ohne Umweltzeichen	5 <sup>3</sup>	22 <sup>2</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>18<sup>3</sup></b>	<b>38<sup>2</sup></b>

UNIQA Corporate Carbon Footprint			
UNIQA CO <sub>2</sub> -Emissionen, Angaben in t CO <sub>2</sub> eq			
Direkte Emissionen (Scope 1)		2021	2020
Heizung		323 <sup>3</sup>	202 <sup>2</sup>
Fahrzeuge		4.208 <sup>3</sup>	2.911 <sup>3</sup>
<b>Indirekte Emissionen – Energie (Scope 2)</b>			
Elektrizität		2.958 <sup>1,2</sup>	3.020 <sup>1,4</sup>
Fernwärme		1.110 <sup>3</sup>	891
<b>Indirekte Emissionen – Sonstige (Scope 3)</b>			
Flugreisen		52 <sup>3</sup>	68
Zugreisen		28 <sup>3</sup>	23
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt</b>		<b>8.678</b>	<b>7.116</b>

<sup>1</sup> Die 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, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn. Die ehemaligen AXA-Gesellschaften sind für das Geschäftsjahr 2021 bereits vollständig in den Ländern integriert. <sup>2</sup> Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Serbien und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach für 2021 ergeben 3.856 t CO<sub>2</sub>eq. Quellen der Emissionsfaktoren: ecoinvent 3.8, International Energy Agency 2021, Umweltbundesamt 2021, AIB 2021. <sup>3</sup> Die Daten (ausgenommen Mobilität) beziehen sich nur auf die Werte der Headquarter der folgenden Länder: Österreich, Albanien, AXA Polen, AXA Slowakei, AXA Tschechien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Liechtenstein, Montenegro, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn. Für 2020 wurden die Daten der ehemaligen AXA-Gesellschaften lediglich für das Q4 2020 miteinberechnet. <sup>4</sup> Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Polen und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach für 2020 ergeben 3.798 t CO<sub>2</sub>eq. Quellen der Emissionsfaktoren: ecoinvent 3.6, International Energy Agency 2020, Umweltbundesamt 2020, AIB 2020



# GRI- Inhaltsindex

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>				
<b>Organisationsprofil</b>				
GRI 102-1	Name der Organisation			10, 11, 84
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen			10, 11
GRI 102-3	Ort des Hauptsitzes			10, 11, 84
GRI 102-4	Betriebsstätten			10, 11
GRI 102-5	Eigentum und Rechtsform			10, 11, 84
GRI 102-6	Bediente Märkte			10, 11
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		Siehe Geschäftsbericht 2021, S. 1, 10, 11, 14 - 29, 95	10, 11
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeitende	UNGC: 3 - 6	d. und e. treffen nicht zu.	78, 79
GRI 102-9	Lieferkette		Aufgrund der Natur unseres Versicherungsgeschäfts spielen Lieferketten keine wesentliche Rolle.	66
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		Aufgrund der Natur unseres Versicherungsgeschäfts spielen Lieferketten keine wesentliche Rolle.	10, 11
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	UNGC: 7 - 9		14, 15
GRI 102-12	Externe Initiativen		respACT, Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI), UN Global Compact (UNGC), UN Sustainable Development Goals (SDGs), UN Principles for Sustainable Insurance (PSI), UN Principles for Responsible Investments (PRI), Net-Zero Asset Owner Alliance	66
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden		Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs, Raiffeisenverband etc.	84
<b>Strategie</b>				
GRI 102-14	Aussagen der Führungskräfte			6, 7
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen		Emerging Risks, Nachhaltigkeitsrisiken	12 - 15, 72 - 73
<b>Ethik und Integrität</b>				
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	UNGC: 10	<a href="https://www.UNIQAgrou.com/gruppe/versicherung/corporateresponsibility/compliance/Code_of_Conduct_v3.0_deutsch_01022021.pdf">https://www.UNIQAgrou.com/gruppe/versicherung/corporateresponsibility/compliance/Code_of_Conduct_v3.0_deutsch_01022021.pdf</a>	6, 7, 70
<b>Führung</b>				
GRI 102-18	Führungsstruktur		Siehe Geschäftsbericht 2021, S. 36 - 51	10, 11
<b>Stakeholder-Einbeziehung</b>				
GRI 102-40	Liste der Stakeholder Gruppen			25
GRI 102-41	Tarifverhandlungen	UNGC: 3 - 6	Bei den Kollektivvertragsverhandlungen in Österreich sind 100 Prozent erfasst. Bei den Tarifverhandlungen ist ebenfalls die Mehrheit der Arbeitnehmer:innen im europäischen Ausland erfasst.	84
GRI 102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern		Analyse der Stakeholder:innen in fachbereichsübergreifenden Arbeitsgruppen	84
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholder Einbeziehung		Insgesamt wurden ca. 313.000 Stakeholder:innen befragt.	25
GRI 102-44	Schlüsselthemen und Anliegen			26, 27
<b>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>				
GRI 102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden		Siehe Geschäftsbericht 2021, S. 164 - 166	9
GRI 102-46	Bestimmung von Berichtsinhalts- und Themenabgrenzung		Siehe Wesentlichkeitsmatrix	26, 27

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen		Siehe Wesentlichkeitsmatrix	26, 27
GRI 102-48	Neuformulierung der Informationen		Erstellung einer neuen Wesentlichkeitsmatrix im Jahr 2021	26
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung		Siehe Über diesen Bericht	9, 85
GRI 102-50	Berichtszeitraum		1. Jänner bis 31. Dezember 2021	9
GRI 102-51	Datum des aktuellsten Berichts		8. April 2021 Dritter nichtfinanzieller Bericht (NaDiVeG/GRI)	9
GRI 102-52	Berichtszyklus		Jährliche Berichterstattung	9
GRI 102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht		Siehe Impressum	92
GRI 102-54	Aussagen zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		In Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern	9
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex			84 - 87
GRI 102-56	Externe Prüfung		Wurde von PwC auditiert	90 - 91

**GRI 200: Wirtschaft****GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert		Siehe Geschäftsbericht 2021, S. 94 - 99, 151	11

**GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	UNGC: 10	0 Vorfälle	28, 85

**GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			70
GRI 206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell und Monopolbildung		a.) 1 Verfahren b.) Erste Instanz abgeschlossen: UNIQA in Berufung	28, 85

**GRI 300: Umwelt****GRI 301: Materialien 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			66
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	UNGC: 7 - 9	Es wird der Papierverbrauch berichtet.	28, 80

**GRI 302: Energie 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			66
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	UNGC: 7 - 9	Quelle der Emissionsfaktoren: Umweltbundesamt	28, 80

**GRI 305: Emissionen 2016**

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
GRI 103-1 - 103-3	Managementansatz			66
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	UNGC: 7 - 9	Quellen der Emissionsfaktoren: ecoinvent 3.8, International Energy Agency 2021, Umweltbundesamt 2021, AIB: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	28, 68, 80
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	UNGC: 7 - 9	Quellen der Emissionsfaktoren: ecoinvent 3.8, International Energy Agency 2021, Umweltbundesamt 2021, AIB: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	28, 68, 80
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	UNGC: 7 - 9	Quellen der Emissionsfaktoren: ecoinvent 3.8, International Energy Agency 2021, Umweltbundesamt 2021, AIB: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	28, 68, 80

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			70
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen	UNGC: 7-9	a. i.) 1 Fall über 25.000 Euro	28, 86
<b>GRI 400: Soziales</b>				
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			48
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	UNGC: 3-6		28, 79
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			32, 33
GRI 402-1	Mindestmittlungsfrist für betriebliche Veränderungen		Gemäß österreichischem Gesetz ist der Betriebsrat umgehend zu informieren, sobald größere Umstrukturierungsmaßnahmen mit Auswirkungen auf das Personal erfolgen. In den Tochtergesellschaften gibt es ebenso Arbeitnehmervertretungen, die ähnliche Rechte haben.	28, 86
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			32, 33
GRI 403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		a. i.) Bei PremiQaMed ist zusätzlich auch die Einhaltung des Strahlenschutzgesetzes relevant. a. ii.) Arbeitssicherheitsmanagementsysteme wie z. B. OHSAS 18001 bzw. ISO 45001 kommen derzeit an Standorten von UNIQA in Österreich inkl. PremiQaMed nicht zum Einsatz. c.) Für Mitarbeiter:innen externer Firmen, die an Standorten von UNIQA Arbeiten verrichten, wird ein Folder hinsichtlich Arbeitssicherheit erarbeitet.	45, 86
GRI 403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		Sicherheitsfachkräfte/Arbeitnehmerinnen-schutzgesetz (ASchG)	45
GRI 403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		Lt. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)	45
GRI 403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		Regelmäßige Kommunikation und Begehungen	45
GRI 403-5	Mitarberschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			45
GRI 403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter			45
GRI 403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz			45
GRI 403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind		a. i. und a.ii., b. c.) An den österreichischen Standorten von UNIQA sowie der PremiQaMed sind 6.532 Personen (42,3 Prozent), die sich dort aufhalten, den jeweiligen Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzrichtlinien unterworfen. 8.878 Personen (57,6 Prozent) innerhalb UNIQA International unterliegen anderen oder keinen Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzrichtlinien a. iii.) 0 Prozent, keine überprüften Arbeitssicherheitsmanagementsysteme	86
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			32, 33
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestelltem		Darstellung nicht nach Mitarbeiterkategorie, sondern nach Geschlecht. Eine Datenerhebung nach Mitarbeiterkategorie ist derzeit nicht möglich.	28, 79
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe			28, 39
GRI 404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten		100 Prozent	28, 32, 86

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im Bericht
<b>GRI 405: Vielfalt und Chancengleichheit 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			37
GRI 405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	UNGC: 3-6		28, 37, 78 – 79
<b>GRI 406: Gleichbehandlung 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			70
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		0 Vorfälle	28, 70, 71, 87
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			70
GRI 417-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung		a.) 7 Verstöße i.) Verstöße gegen Vorschriften, die ein Bußgeld oder eine Sanktion zur Folge hatten: 6 Verstöße ii.) Verstöße gegen Vorschriften, die eine Mahnung zur Folge hatten: 1 Verstoß	28, 87
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			54, 73, 73
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten		Aus Wettbewerbsgründen werden dazu keine Daten veröffentlicht.	28, 54, 87
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			70
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		a.) i.) 58.113 Euro ii.) 0 Fälle iii.) 59 Fälle	28, 87
<b>Kundenspezifische Themen</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			52, 53
	Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends			52 – 57
	Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe			52 – 57
	Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege sowie gesetzliche und private Versicherung			52 – 57
	Regionaler Ansprechpartner:in			52 – 57
<b>Kritische Investitionen</b>				
GRI 103-1 – 103-3	Managementansatz			60, 61
	Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen			60, 61



**Prüfbericht**



## Impressum

### Herausgeberin

UNIQA Insurance Group AG

Andreas Rauter

Head of Sustainability, Ethics & Public Affairs

Untere Donaustraße 21

1029 Wien

E-Mail: [csr@UNIQA.at](mailto:csr@UNIQA.at)

FN: 92933t

### Gesamtleitung

Andreas Rauter

### Projektleitung

Sarah Gillhofer

### Kreativkonzept und Design

Springer & Jacoby Österreich GmbH, [www.sjaustria.com](http://www.sjaustria.com)

### Redaktionelle Unterstützung

GUENDL Brands & Strategies GmbH, [www.guendl.com](http://www.guendl.com)

Male Huber Friends GmbH, [www.mhfriends.at](http://www.mhfriends.at)

### Lektorat und Übersetzung

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

### Fotos

AdobeStock, APA/APA-Fotoservice/Schedl,

Copy\_Sabine Klimpt, [UNIQA/keinrath.com](http://UNIQA/keinrath.com),

[UNIQA/Bitschnau](http://UNIQA/Bitschnau), [UNIQA/Ludwig Schedl](http://UNIQA/Ludwig Schedl)

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

### Vorbehalt bei Zukunftsaussagen

Dieser Bericht enthält Aussagen, die sich auf die zukünftige Entwicklung der UNIQA Group beziehen. Diese Aussagen stellen Einschätzungen dar, die auf Basis aller uns zum aktuellen Zeitpunkt zur Verfügung stehenden Informationen getroffen wurden. Sollten die zugrunde gelegten Annahmen nicht eintreffen, können die tatsächlichen Ergebnisse von den zurzeit erwarteten Ergebnissen abweichen. Eine Gewähr kann für diese Angaben daher nicht übernommen werden.