



ROLAND Rechtsschutz

NICHTFINANZIELLE ERKLÄRUNG 2019



ROLAND Sicher im Recht.

roland-rechtsschutz.de

Einleitung

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG (ROLAND Rechtsschutz) ist nach der Umsetzung des Gesetzes zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung zur Erstellung einer nichtfinanziellen Erklärung verpflichtet. Für eine vollständige Analyse und Steuerung der relevanten Aktivitäten werden darüber hinaus jedoch alle ROLAND-Gesellschaften mit Sitz in Köln im Rahmen des vorliegenden Berichts berücksichtigt. Neben ROLAND Rechtsschutz umfasst dies außerdem die ROLAND Schutzbrief-Versicherung AG (ROLAND Schutzbrief), die ROLAND Assistance GmbH (ROLAND Assistance) und die Jurpartner Services Gesellschaft für Rechtsschutz-Schadenregulierung mbH (Jurpartner Services); der Gesellschaftsverbund wird hier gesamthaft als ROLAND bezeichnet.

ROLAND verwendet für die Erstellung der nichtfinanziellen Erklärung das Rahmenwerk des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK). Die Struktur der nichtfinanziellen Erklärung orientiert sich daher an den Kriterien des DNK. Für die Darstellung der Leistungsindikatoren wird das Indikatorenset GRI SRS der Global Reporting Initiative (GRI) angewandt. Die Entsprechenserklärung zum DNK wird außerdem in der DNK-Datenbank veröffentlicht.

Beschreibung des Geschäftsmodells

ROLAND ist ein Versicherungsunternehmen mit dem Schwerpunkt Rechtsschutz-Versicherung. Die im Verbund zusammengefassten Unternehmen sind jeweils Spezialisten in Sachen Recht, Mobilität und Dienstleistungslogistik.

ROLAND Rechtsschutz betreibt das selbst abgeschlossene Versicherungsgeschäft in Deutschland sowie über Niederlassungen in Österreich, in Italien und in Norwegen. Außerdem ist die Gesellschaft im aktiven Rückversicherungsgeschäft für Rechtsschutz tätig. Die Gesellschaft bietet alle üblichen Leistungsarten für Privat- und Gewerbekunden sowie Unternehmen an.

Die ROLAND Schutzbrief betreibt die Schutzbrief- und Beistandsleistungsversicherung. Die Gesellschaft betreibt das direkte Versicherungsgeschäft in Deutschland sowie im Wege der Dienstleistungsfreiheit grundsätzlich auch in Italien und Österreich. Darüber hinaus ist ROLAND Schutzbrief in den betriebenen Geschäftsfeldern als Rückversicherer für zahlreiche namhafte Erstversicherungsunternehmen tätig.

Die ROLAND Assistance bietet die Übernahme von Geschäftsprozessen für die Automobil- und Versicherungswirtschaft und ist darauf spezialisiert, individuelle Service-Lösungen in den Bereichen Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service zu konzipieren und umzusetzen.

Die Jurpartner Services bietet die Leistungsbearbeitung in der Rechtsschutz-Versicherung an. Sie erbringt Fremdschadenregulierung im Rahmen einer Ausgliederung sowohl für externe Kunden als auch für ROLAND Rechtsschutz.

Strategische Analyse und Maßnahmen

Nachhaltigkeit ist ein immanenter Aspekt der Geschäftstätigkeit von ROLAND als Versicherungsunternehmen. Die fortlaufende Gewährleistung von zuverlässigem und umfassendem Versicherungs-

schutz für unsere Versicherungsnehmer kann für ROLAND nur durch eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Unternehmensführung erreicht werden.

Das zentrale strategische Unternehmensziel von ROLAND ist ein impliziter Ausdruck dieses Verantwortungsbewusstseins gegenüber den Kunden: wir bieten ein herausragendes Kundenerlebnis durch einzigartige Konfliktlösungs- und Konfliktvermeidungskompetenz. Konkrete Maßnahmen zur Realisierung dieses Anspruchs fokussieren sich auf die Handlungsfelder Marktbearbeitung, Datenmanagement, IT-Landschaft, Prozesslandschaft und Unternehmenskultur.

Zur Umsetzung der geschäftsstrategischen Vorgaben wird die Sicherung des Fortbestands der Gesellschaften als oberstes Gebot der Risikostrategie von ROLAND definiert. Die ökonomische Nachhaltigkeit wird dabei über folgende Instrumente sichergestellt:

- Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben von Solvency II, welche insbesondere den Aufbau einer auch in Schockfällen ausreichenden Solvabilität umfasst
- Implementierung eines Governance-Systems zur fortlaufenden Steuerung der Risiken und zur Erreichung der geschäftsstrategischen Ziele

Weiterhin wird der nachhaltige Erfolg von ROLAND von den Werten und der Kultur bestimmt, welche die Geschäftstätigkeit und den Umgang miteinander innerhalb der Organisation und nach außen prägen. ROLAND hat deshalb fundamentale Grundsätze zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Akteuren und Ressourcen sowie mit allgemeingültigen und selbstgesetzten Normen in einem Verhaltenskodex definiert und diesen auf der strategischen Ebene des ROLAND Governance-Systems verankert.

Eine explizite Nachhaltigkeitsstrategie und entsprechende spezielle Vorgaben in Anlehnung an anerkannte Standards werden von ROLAND darüber hinaus nicht definiert.

Wesentlichkeit

Wesentlichkeit bestimmt sich bei ROLAND abstrakt danach, ob ein Sachverhalt für die Geschäftsleitung entscheidungserheblich ist, die Kenntnis eines Sachverhalts also zu einem veränderten Handeln in der Zukunft führen würde oder in der Vergangenheit geführt hätte.

Im ROLAND Governance-System sind verschiedene wesentliche Themenfelder und Sachverhalte definiert, die grundsätzlich als entscheidungserheblich für die Geschäftsleitung bewertet werden. Darüber hinaus kann sich Wesentlichkeit sowohl quantitativ in einem Schwellenwert als auch qualitativ in einer bestimmten Eigenschaft oder Ausprägung ausdrücken, die geeignet ist, das Verhalten der Geschäftsleitung zu beeinflussen.

Wesentliche Aspekte und Themen werden regelmäßig im Rahmen des Strategieprozesses sowie im Rahmen der jährlichen Governance-Prozesse identifiziert und bewertet. Dabei werden gegenwärtig die folgenden Themenfelder als wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte in Bezug auf die strategische und operative Steuerung von ROLAND berücksichtigt:

- Kontinuierliche Digitalisierung des Versicherungs- und des Assistancegeschäfts in Bezug auf die Dimensionen Geschäftsmodell, Produkte, Prozesse, Kommunikation und Vertriebswege
- Steigerung der Effizienz in wesentlichen Kern- und Unterstützungsprozessen

- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Kundenservice in einem veränderten Marktumfeld mit neu auftretenden Wettbewerbern durch InsurTechs, LegalTechs sowie die ausgeweitete Mandatsakquise von Rechtsanwälten
- Einführung von neuen Anlageprodukten im Umgang mit der gegenwärtigen Niedrigzinsphase einerseits und den Anforderungen an nachhaltige und verantwortungsbewusste Investitionen (ESG-Kriterien und prudent-person-principle) andererseits
- Implikationen des demographischen Wandels durch einen alternden Versicherungsbestand
- Gestaltung des organisatorischen und kulturellen Wandels bei ROLAND zur Förderung der Mitarbeiterzufriedenheit und der Attraktivität von ROLAND als Arbeitgeber
- Umsetzung regulatorischer Anforderungen mit steigendem Anspruch in qualitativer und quantitativer Hinsicht

Für die beschriebenen Themenfelder sind sowohl spezielle als auch übergreifende, zielgerichtete Maßnahmen definiert und implementiert worden, durch welche sichergestellt werden soll, dass ROLAND eine nachhaltig erfolgreiche Entwicklung in Bezug auf die ökonomischen und sozialen Leistungen erzielen kann. Relevante ökologische Aspekte und Themenfelder wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalysen nicht identifiziert, Maßnahmen zur nachhaltigen Entwicklung der ökologischen Leistungen werden soweit sinnvoll und ökonomisch möglich dennoch eingeleitet. Die Überwachung der Umsetzung der implementierten Maßnahmen erfolgt ebenfalls im Rahmen des Strategieprozesses und der weiteren Governance-Prozesse.

Ziele

Strategische Ziele werden im Rahmen des Strategieprozesses vom Vorstand definiert und mit dem Aufsichtsrat abgestimmt. Der Vorstand ist anschließend für die übergreifende Steuerung des Geschäfts verantwortlich, der Aufsichtsrat überwacht die Zielerreichung.

Die Strategie „Kundenfokus 2022“ orientiert sich dabei an qualitativen Zielen, die eine stärkere Fokussierung auf die tatsächlichen Kundenbedürfnisse und auf die eigene Transformation vom Kostenerstatter zum juristischen Konfliktlöser erfordern. Im Rahmen von verschiedenen Maßnahmen und Projekten werden dazu die Themen Marktbearbeitung, Datenmanagement, IT-Landschaft, Prozesslandschaft und Kultur bearbeitet und weiterentwickelt.

Die nachhaltigen ökonomischen Zielsetzungen sind durch das Aufsichtsregime Solvency II weiterhin relevant und werden insbesondere über die Risikostrategie des Unternehmens sowie über die mittelfristige operative Planung definiert und gesteuert.

Tiefe der Wertschöpfungskette

Der überwiegende Teil der Wertschöpfung wird von ROLAND selbst erbracht. Produktentwicklung, Bestandsmanagement und Kundenbetreuung sowie Schadenregulierung werden durch die gruppeninterne Aufbau- und Ablauforganisation ausgeführt.

Im Bereich Vertrieb werden Anbahnungs-, Beratungs- und Abschlussstätigkeiten sowohl durch die Vertriebsorganisationen der Anteilseigner als auch durch Versicherungsmakler und Mehrfachagenten übernommen. Zur Sicherstellung einer hohen Beratungsqualität ist ROLAND dem Verhaltenskodex für den Vertrieb des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft beigetreten, selbiges gilt für die Anteilseigner, sodass eine Vertriebstätigkeit im Einklang mit anerkannten Standards und Verhaltensweisen gewährleistet wird. Die Betreuung vieler Vertriebspartner ist in den

Einheiten Front Office Sales (FOS) und Makler Competence Center (MCC) in weiten Teilen an einem Standort zentralisiert.

Im Bereich Kapitalanlagen werden bei ROLAND neben dem Direktbestand in Eigenverwaltung auch verschiedene externe Fondsmanager mit Anlage- und Verwaltungstätigkeiten betraut. Es obliegt der Verantwortung der einzelnen Fondsmanager, inwieweit ökologische und soziale Kriterien beachtet werden. Anfragen von Fondsmanagern zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Kriterienkatalog für Neuinvestitionen wurden von ROLAND bisher stets befürwortet. Im Direktbestand berücksichtigt ROLAND neben den ökonomischen Aspekten auch potentielle soziale und ökologische Auswirkungen des Investments.

Im Schutzbrief- und Assistancegeschäft wird ein Großteil der Wertschöpfung beim Kunden von ROLAND koordiniert, die Erbringung der konkreten Leistung erfolgt allerdings durch externe Dienstleister im Mobilitäts- und Logistikbereich. Die in diesem Zusammenhang eingesetzten Dienstleister werden vom zentralen Bereich Netzwerkmanagement und internationale Kooperationen betreut. Der Einsatz regionaler Dienstleister im Verhältnis zum Unfall- und Leistungsort ist dabei schon aus Gründen der Kosten und der Servicezeit von wesentlicher Bedeutung für eine zufriedenstellende Leistungserbringung gegenüber den Kunden. Die weitgehende Minimierung der Anreise- und Transportwege im engmaschigen Dienstleisternetzwerk wirkt außerdem in ökologischer Hinsicht.

Die Beschaffung von Büroausstattung und –materialien, IT-Hardware und IT-Software sowie Dienstleistungen erfolgt zentralisiert über den Bereich Einkauf anhand prozessualer Vorgaben zu Angebotseinholung, Anbieterauswahl und Lieferantenmanagement. Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten erfolgt im Rahmen einer qualitativen Einschätzung der involvierten Mitarbeiter, konkrete Kriterien werden nicht vorgegeben.

Die ökologischen und sozialen Auswirkungen des Versicherungsbetriebs sind branchenweit nachrangig zu bewerten. Der Bedarf an Fläche, Ressourcen und Energie ist relativ gering, gleiches gilt für die verursachten Emissionen und Abfälle. Das Arbeitsumfeld, die Arbeitszeiten und die Vergütung sowie weitere soziale Sachverhalte werden im Rahmen des Versicherungstarifvertrags und in zusätzlichen Betriebsvereinbarungen geregelt.

Verantwortung

Die Verantwortlichkeit für Nachhaltigkeit liegt grundsätzlich bei allen Geschäftsleitern der ROLAND-Gesellschaften. Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Rahmen der Geschäftstätigkeit und die Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen ist nur dann wirksam, wenn die Geschäftsleitungen diese durch einen entsprechenden Tone-at-the-top im Unternehmen verbreiten, unterstützen und das Bewusstsein durch eigene Vorbildfunktion vorantreiben.

Seit 2018 besteht ein interdisziplinäres Corporate Social Responsibility Team, das in Eigenverantwortung die Themen CSR-Aktivitäten, Spenden, Kinderrechte und Umweltmaßnahmen bearbeitet und weiterentwickelt. Die freiwillige Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter für die genannten Themen steht bei diesem CSR-Team im Vordergrund, weshalb auch die feste Integration dieses Teams in die Aufbauorganisation der ROLAND nicht vorgesehen ist.

Die Erstellung der nichtfinanziellen Erklärung und der Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex erfolgt durch den Bereich Governance, welcher dem Vorstandsressort von Marc Böhlhoff zugeordnet ist.

Regeln und Prozesse

Im Governance-System von ROLAND sind Regeln und Prozesse definiert und implementiert, die eine risikoorientierte und verantwortungsbewusste Unternehmenssteuerung auch unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten sicherstellen. Die entsprechenden Vorgaben sind in verschiedenen Leitlinien, Richtlinien und Arbeitsanweisungen verankert.

Für Entscheidungen, aus welchen potentiell wesentliche Risiken entstehen können, sind daher Vorgaben zur Berücksichtigung von Stellungnahmen unabhängiger Governance-Funktionen bei der Entscheidungsfindung vorgesehen, beispielsweise vom Risikomanagement und der Compliance-Beauftragten. Darüber hinaus sind diese wesentlichen Entscheidungen stets einvernehmlich von mindestens zwei Vorständen nach dem Vier-Augen-Prinzip zu treffen. In den Katalog der hierbei relevanten Entscheidungen fallen u.a. die Entwicklung neuer Produkte, die Zeichnung wesentlicher Risiken, Kapitalanlageentscheidungen und die Definition der Geschäfts- und Risikostrategie der ROLAND. Die Wirksamkeit der zu den verschiedenen Sachverhalten definierten Leitlinien wird im Rahmen eines jährlichen Überprüfungsprozesses ausgewertet und der Geschäftsleitung von ROLAND berichtet.

In Bezug auf nicht wesentliche Sachverhalte werden Vorgaben zur Einhaltung der Werte und Normen von ROLAND sowie zur Erreichung der prozessualen und übergeordneten Ziele in Form von Richtlinien und Arbeitsanweisungen festgelegt. Darunter fallen bei ROLAND u.a. Richtlinien zum Einkauf von Material und Dienstleistungen, zu Geschäftsreisen, zu Dienstwagenregelungen, zur Arbeitssicherheit, zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie zu Datenschutz- und Informationssicherheitsbelangen.

Durch die Vorgaben des Governance-Systems wird die Geschäftstätigkeit von ROLAND unter Berücksichtigung des jeweils aktuellen Risikoprofils in stabilen Rahmenbedingungen gehalten, um den Fortbestand der Gesellschaften zu sichern. Im Sinne der Nachhaltigkeit soll dabei die Substanz erhalten bzw. ausgebaut und der erzielte Ertrag als Kapital für strategische und operative Entscheidungen genutzt werden.

Der Verhaltenskodex von ROLAND orientiert sich an den folgenden Werten:¹

- Respekt
- Offenheit
- Loyalität
- Aufrichtigkeit
- Nachhaltigkeit
- Disziplin

Diese Werte werden als Rahmen für das wirtschaftliche Handeln verstanden und zur Operationalisierung in die folgenden Grundsätze überführt:

- Verantwortung für den „guten Ruf“ von ROLAND: jeder Mitarbeiter soll bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben die Folgen seines Handelns im Hinblick auf die Reputation von ROLAND beachten
- Achtung der Menschenwürde: ROLAND-Mitarbeiter pflegen einen fairen und respektvollen Umgang untereinander sowie mit Kunden und Geschäftspartnern, und respektieren die Persönlichkeitsrechte, die persönliche Würde und die Privatsphäre des Einzelnen

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-16

- Chancengleichheit: niemand wird aus Gründen der Rasse und der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion und Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters und der sexuellen Ausrichtung benachteiligt
- Vermeidung von Interessenkonflikten: die persönlichen Interessen der Mitarbeiter werden strikt von den Interessen des Unternehmens und von arbeits- und dienstvertraglichen Pflichten getrennt
- Korruption und Bestechung: ROLAND-Mitarbeiter verschaffen Geschäftspartnern, Mitarbeitern, sonstigen Dritten und sich selbst keine unzulässigen Vorteile und bieten diese auch nicht an
- Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung: ROLAND verfolgt das Ziel, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu verhindern und zu bekämpfen, und führt Geschäfte nur durch, wenn alle Partner einwandfrei identifiziert werden können und alle Gelder legalen Ursprungs sind
- Umgang mit Informationen/Datenschutz: alle Mitarbeiter achten ihre Geheimhaltungspflicht und pflegen einen bewussten und sorgfältigen Umgang mit personenbezogenen Daten und vertraulichen Informationen
- Kartell- und Wettbewerbsrecht: ROLAND bekennt sich zu einem fairen und freien Wettbewerb und verhindert unter allen Umständen Preis- und Bedingungsabsprachen mit Wettbewerbern
- Arbeitssicherheits-, Gesundheits- und Umweltschutz: ROLAND sorgt für ein gesundes und gefahrenfreies Arbeitsumfeld und bemüht sich jederzeit um den Schutz natürlicher Ressourcen und um nachhaltig umweltfreundliche Lösungen
- Umgang mit dem Vermögen von ROLAND: ROLAND nutzt Firmeneigentum ausschließlich für betriebliche Zwecke und schützt das Eigentum gegen Missbrauch, Verlust und Diebstahl
- Spenden und Sponsoring: Spenden und Sponsoring werden in keinem Fall für eine Gegenleistung seitens des Empfängers oder Dritten vergeben und dürfen nicht mit einem konkreten Geschäft in Zusammenhang stehen

Kontrolle

Ökonomische Kennzahlen werden in einem umfassenden Planungs- und Controllingssystem erfasst, ausgewertet und an die Geschäftsleitungen berichtet sowie im Rahmen von definierten Formaten veröffentlicht. Der operative Planungs- und Kapitalmanagementprozess wird mindestens jährlich durchgeführt und stellt insoweit auch ein Kontrollinstrument zur Überwachung der ermittelten und ausgewiesenen Planwerte aus den Vorjahren dar. Zur Gewährleistung einer angemessenen Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Konsistenz der verwendeten Daten sind im ROLAND Governance-System spezielle Standards bezüglich Datenqualität, Datenschutz und Informationssicherheit definiert.

Ökologisch und sozial relevante Kennzahlen werden in einem jährlichen Rhythmus für die Erstellung der nichtfinanziellen Erklärung und der Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex erfasst und ausgewertet. Eine Berücksichtigung dieser Kennzahlen in der Unternehmenssteuerung erfolgt unter Umständen in besonderen Einzelfällen.

Anreizsysteme

Im ROLAND Governance-System sind Vorgaben zum Anreiz- und Vergütungssystem in einer entsprechenden Leitlinie verankert.

Für tarifliche und außertarifliche Mitarbeiter im Innendienst ist eine Erfolgsbeteiligung vorgesehen, die von der Erreichung des Unternehmensergebnisses abhängig ist. Mitarbeiter des Außendienstes erhalten eine Geschäftsplanbonifikation entsprechend des Zielerreichungsgrades. Die Betrachtung erfolgt dafür jeweils auf Basis eines Geschäftsjahres. Die Tantieme für Leitende Angestellte orientiert

sich zu 4/5 an ökonomischen Zielgrößen des Unternehmens und zu 1/5 an individuell vereinbarten Zielen. Die Betrachtung erfolgt jeweils auf Basis eines Geschäftsjahres. Das Verhältnis der Jahresvergütung des höchstbezahlten Mitarbeiters zum Median der Jahresgesamtvergütung aller weiteren Mitarbeiter kann in Ermangelung der entsprechenden Datenbasis nicht ermittelt werden.¹

Bei der variablen Vergütung des Vorstands wird zwischen einer jahresbezogenen Tantieme und einer mehrjährigen variablen Vergütung unterschieden. Die jahresbezogene Tantieme, welche bis zu 22% der möglichen Jahresgesamtvergütung ausmacht, bestimmt sich zu 4/5 durch die Erreichung der ökonomischen Unternehmensziele und zu 1/5 durch die Erreichung persönlicher Ziele. Die Geschäftsjahresziele werden zwischen dem Aufsichtsrat und dem jeweiligen Vorstandsmitglied festgelegt und dokumentiert. Die mehrjährige variable Vergütung, welche bis zu 26% der möglichen Jahresgesamtvergütung ausmacht, wird durch die Ergebnisquote in einem dreijährigen Betrachtungszeitraum determiniert. Die variable Vergütungspolitik des Vorstands ist damit auf die nachhaltige ökonomische Unternehmensentwicklung ausgerichtet.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats erhalten neben dem Ersatz ihrer baren Auslagen eine jährliche Vergütung, deren Höhe von der Hauptversammlung festgesetzt wird. Ausscheidende oder neugewählte Aufsichtsratsmitglieder erhalten nur den Teil der Vergütung, welcher der Dauer ihrer Zugehörigkeit zum Aufsichtsrat in dem betreffenden Geschäftsjahr entspricht. In 2019 betrug die Gesamtvergütung für den Aufsichtsrat bei ROLAND 73.893€.²

Soziale und ökologische Aspekte werden in den Unternehmenszielen des Anreizsystems bisher nicht berücksichtigt, da sie für das Unternehmen nicht steuerungsrelevant sind. Die Berücksichtigung dieser Aspekte in den persönlichen Zielen der Mitarbeiter, Leitenden Angestellten und Vorständen liegt im Ermessen des jeweiligen Mitarbeiters und seiner Führungskraft bzw. des jeweiligen Vorstands und des Aufsichtsrats und ist nicht übergreifend auszuwerten. Eine Anpassung des Anreizsystems ist gegenwärtig nicht geplant.

Beteiligung von Anspruchsgruppen

Als Stakeholder bezeichnet ROLAND alle natürlichen und juristischen Personen und Gruppen, die gegenwärtig und in Zukunft direkt und indirekt durch die Geschäftstätigkeit von ROLAND beeinflusst werden oder selbst Einfluss auf ROLAND ausüben können. In der Geschäftsstrategie werden neben den im Titel „Kundenfokus 2022“ schon angeführten Kunden außerdem im Rahmen der Strategieelemente zur Marktbearbeitung die Vertriebs- und Kooperationspartner und zur Kultur die Mitarbeiter als Stakeholder priorisiert. Die beiden Anteilseigner von ROLAND werden als relevante Stakeholder in wesentlichen Entwicklungen und Entscheidungen eingebunden.

Im Rahmen unseres Service- und Beratungsangebot wird ein kontinuierlicher Dialog mit unseren Kunden gepflegt. Brief- und Email-Versandaktionen, Pressemitteilungen und Online-Formate wie der Blog „Die RECHTSchützer“ sind für ROLAND wichtige Instrumente, um Kunden über eigene Produkte zu informieren und über Rechtsschutz-relevante Themen im Allgemeinen aufzuklären. Im Bereich Rechtsschutz-Versicherung ist ROLAND dabei im Wettbewerbsvergleich besonders aktiv. Ebenso dazu gehört für ROLAND die sorgfältige Aufnahme von Informationen. Für unsere Kunden stehen daher unterschiedliche Kanäle zur Übermittlung von Meinungen, Beschwerden und Anregungen zur Verfügung, welche von ROLAND fortlaufend überwacht und ausgewertet werden.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-38

² Leistungsindikator GRI SRS-102-35

Die ROLAND-Mitarbeiter werden regelmäßig über Führungskräfte-Calls, Town-Hall Meetings, Mitarbeiterbriefe und Intranet-Meldungen sowie im Rahmen der Betriebsversammlungen von der Geschäftsleitung über aktuelle Entwicklungen und anstehende Entscheidungen informiert. Im Kulturprogramm „MOVE“ werden außerdem neue Kanäle entwickelt, die eine kontinuierliche Information und Beteiligung der Mitarbeiter ermöglichen

Als Vertriebspartner werden einerseits die Partnergesellschaften mit ihren Ausschließlichkeitsorganisationen sowie andererseits Versicherungsmakler betrachtet. Die etablierten Vertriebswege sollen zukünftig durch eine aktive Integration unserer Rechtsschutzlösungen in die Produktwelten der Partnergesellschaften und durch den Ausbau von klassischen und alternativen Plattformgeschäftsmodellen gestärkt werden. Die jeweils relevanten Vertriebspartner werden dabei durch spezialisierte Bereiche von ROLAND betreut, um eine möglichst umfassende Berücksichtigung der jeweiligen Services und Beratungsbedürfnisse zu gewährleisten.

Die folgenden Themen wurden in 2019 durch die wesentlichen Stakeholder von ROLAND eingebracht und behandelt¹:

- Kinderrechte: das dauerhafte Engagement von ROLAND für Kinderrechte im Rahmen verschiedener Aktionen und der Internetseite ist maßgeblich auf die Initiative und den Einsatz von eigenen Mitarbeitern zurückzuführen; in 2019 war ROLAND u.a. auf dem Kinderrechte-Fest in Köln und auf dem deutschen Schulleiterkongress vertreten.
- Spenden: im Dezember 2018 wurde die Initiative „Spende deinen Cent“ gestartet, wobei alle Mitarbeiter auf freiwilliger Basis die Centbeträge ihrer monatlichen Gehaltszahlung für die Aktion „Kinderrechte“ zu spenden; zum 31.12.2019 nahmen ca. 22% der ROLAND-Mitarbeiter an der Aktion teil.
- Unternehmenskultur: im Rahmen des Programms „MOVE“ wurden von Mitarbeitern Maßnahmen entwickelt, um interne Vernetzung und gegenseitigen Austausch zu fördern.
- Umweltkampagne: in 2019 wurde von Mitarbeitern für das Jahr 2020 eine Umweltkampagne mit monatlichen wechselnden Themen zur Sensibilisierung der Kollegen bezüglich Themen wie Ernährung, Verkehr und Energie entwickelt und vorbereitet.

Innovations- und Produktmanagement

Das grundlegende Prinzip des Versicherungsgeschäfts ist der Risikoausgleich innerhalb des Kollektivs der Versicherten und über die Zeit. Die soziale Wirkung der wesentlichen Produkte von ROLAND kann somit grundsätzlich als nachhaltig bewertet werden. Im Rahmen einer Einzelbetrachtung können darüber hinaus die Rechtsschutz- und die Schutzbriefversicherung unterschieden werden. Die Rechtsschutzversicherung ist dabei ambivalent zu bewerten, da einerseits Menschen gegen finanzielle Schäden aus einer unrechtmäßigen Behandlung abgesichert werden, jedoch andererseits die Streitlust der Menschen eben durch diese Absicherung potentiell ansteigen kann. Die Schutzbriefversicherung hingegen sichert, ebenso wie das Assistance-Geschäft, Menschen in verschiedenen Notfall- und Unfallsituationen ab. Die soziale Wirkung der wesentlichen Produkte und Dienstleistungen wird daher überwiegend positiv bewertet. Die nachhaltige Wirkung der eigenen Produkte und Dienstleistungen kann außerdem durch eine bewusste Zeichnungs- und Annahmepolitik beeinflusst werden. So hat ROLAND in 2018 die Zeichnungsrichtlinien im Geschäftsfeld Industrie so angepasst, dass das eigene Engagement im Bereich der Versicherung von Unternehmen der Waffenherstellung und -lieferung kontinuierlich unter ethischen Gesichtspunkten zu überprüfen ist.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-44

Eine Steigerung der sozialen Nachhaltigkeitsleistung in der Rechtsschutzversicherung wird durch die neue Geschäftsstrategie „Kundenfokus 2022“ unterstützt, welche einen größeren Fokus auf die Prävention und Mediation von Rechtsstreiten legt. Dadurch soll der Streitlust entgegengesteuert werden, um langfristige und anstrengende gerichtliche Verfahren proaktiv zu vermeiden.

Da es sich bei einer Versicherung um ein immaterielles Produkt handelt, werden die ökologischen Wirkungen der Produkte und Dienstleistungen von ROLAND übergreifend als unwesentlich bewertet. Im Rahmen der Mobilitätsdienstleistungen werden Emissionen durch Einsatz- und Abschleppfahrten verursacht. Außerdem wird über Kfz-Schutzbriefe die Nutzung des Autos tendenziell forciert. Durch den vermehrten Einsatz von papierlosen Kommunikationsmitteln wird hingegen der Ressourcenverbrauch kontinuierlich gesenkt.

Die sozialen und ökologischen Wirkungen der Produkte von ROLAND werden im Rahmen von qualitativen Analysen ermittelt. Zur Bewertung der Wirkungen wird kein standardisiertes Konzept verwendet. Eine positive Veränderung der sozialen und ökologischen Nachhaltigkeitsleistung spielt im Innovations- und Produktmanagement von ROLAND eine untergeordnete Rolle.

Bei Finanzanlagen wird von extern beauftragten Fondsmanagern eine Prüfung nach Umwelt- und sozialen Faktoren für den betreuten Bestand durchgeführt. Darüber hinaus werden ökologische und soziale Aspekte bei der Verwaltung des Rentendirektbestands und bei direkt getätigten Investments von ROLAND berücksichtigt. Zum 31.12.2019 liegt der Anteil dieser Bestände am Gesamtkapitalanlagenbestand bei 73,5 Prozent.¹

Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

Da es sich bei einer Versicherung um ein immaterielles Produkt handelt, ist der Bedarf an natürlichen Ressourcen im Rahmen der Geschäftstätigkeit gering. Die Betrachtung der Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen bezieht sich bei ROLAND auf den Bedarf an Grundfläche, den Energie- und Wasserumsatz, den Einsatz von Papier und anderen Materialien sowie die verursachten Abfälle. Der Nutzungsumfang der verschiedenen Ressourcen wird im Abschnitt *Ressourcenmanagement* ausgewiesen.²

Ein zentral gesteuertes und dokumentiertes Vorgehen in Bezug auf Maßnahmen und Strategien zur Steigerung der Ressourceneffizienz und zur Überwachung damit verbundener Risiken und Ziele wird gegenwärtig nicht umgesetzt, da die Auswirkungen sowohl der Ressourceneffizienz auf die Verwaltungskosten als auch der mit natürlichen Ressourcen verbundenen Risiken auf das Risikoprofil von ROLAND als nicht wesentlich bewertet werden und somit nicht steuerungsrelevant sind.

Die Einflussmöglichkeiten entlang der Wertschöpfungskette wurden im Abschnitt *Tiefe der Wertschöpfungskette* beschrieben und beziehen sich übergreifend auf die Vertriebsorganisation und auf die Kapitalanlagetätigkeit sowie im Schutzbrief- und Assistance-Geschäft auf das Schaden- und Dienstleistermanagement.

Ressourcenmanagement

Grundsätzlich möchte ROLAND natürliche Ressourcen bewusst und nachhaltig einsetzen, um der eigenen Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft gerecht zu werden. Neben den quali-

¹ Leistungsindikator G4-FS11

² Leistungsindikator GRI SRS-301-1

tativ formulierten Zielen und Grundsätzen im Rahmen der Strategie und des Verhaltenskodex sind gegenwärtig keine konkreten quantitativen Ziele in Bezug auf eine mögliche Verringerung und einen absoluten Höchstwert der Inanspruchnahme von Ressourcen definiert.

In 2019 wurden die folgenden Maßnahmen für ein nachhaltiges Ressourcenmanagement verfolgt:

- Für das Geschäftsjahr 2019 wurde im Rahmen einer Auktion der Strombedarf vorab zu fixen Preisen eingekauft; dabei wurde die Versorgung vollständig auf Ökostrom umgestellt.
- In den vergangenen Jahren wurde die Anzahl der Druckgeräte bei ROLAND kontinuierlich reduziert: von 305 Druckgeräten im Jahr 2015 sind durch den verringerten Einsatz von Druckern in Büroräumen und die räumliche Zentralisierung in Technikräumen zu Beginn des Jahres 2020 nur noch 116 Druckgeräte im Einsatz (Vorjahr: 180). Der Papierverbrauch konnte von 1,95 Millionen gedruckten Seiten im Jahr 2018 auf 1,65 Millionen gedruckte Seiten in 2019 reduziert werden (-15,3%).
- Die Leuchtmittel in dauerhaft beleuchteten Räumlichkeiten wurden mit energieeffizienter Ausstattung erneuert, durch den Austausch werden bis zu 4.600 kWh/a eingespart.
- Die Leuchtmittel werden außerdem im Rahmen der Umbauarbeiten mit energieeffizienter Ausstattung erneuert, hierbei ergibt sich pro Etage eine Verringerung von ca. 4.300 kWh/a. Bislang wurden zwei Etagen umgestaltet, die weiteren Etagen folgen bis 2021.

Bei den angeführten Maßnahmen handelt es sich um Einzelinitiativen denen unterschiedliche und unabhängige Vorschlags- und Entscheidungsprozesse zugrunde lagen. Ein zentral gesteuertes und dokumentiertes Vorgehen in Bezug auf Maßnahmen und Strategien zur Steigerung der Ressourceneffizienz und zur Überwachung damit verbundener Risiken und Ziele wird gegenwärtig nicht umgesetzt.

Der Energieverbrauch von ROLAND in der Hauptverwaltung am Standort Köln für 2019 wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.¹

Energiebedarf	2019	2018
	kWh/a	kWh/a
Strom	1.513.912	1.579.804
Erdgas	103.389	64.929
Fernwärme	939.794	747.897
Gesamt	2.557.015	2.392.630

Der Wasserverbrauch von ROLAND in der Hauptverwaltung am Standort Köln betrug für die Abrechnungsperiode in 2019 5.729 m³ (2018: 4.430 m³). Die Wasserentnahme ist vollständig auf die kommunale Wasserversorgung zurückzuführen.² Der starke Anstieg der Wasserentnahme ist insbesondere auf die umfangreichen Bauarbeiten zur Umgestaltung der Büros zurückzuführen.

Der entsorgte Abfall von ROLAND in der Hauptverwaltung am Standort Köln wird nach Art und Menge in der nachfolgenden Tabelle dargestellt. Die verschiedenen Abfallarten werden entweder in Kubikmeter oder in Tonnen gemessen.³

¹ Leistungsindikator GRI SRS-302-1

² Leistungsindikator GRI SRS-303-3

³ Leistungsindikator GRI SRS-306-2

Abfall	2019	2018
		m ³
Gemischte Verpackungsabfälle	438,90	426,42
Papier-Aktenvernichtung	157,74	184,14
Pappe	143,00	143,00
Styropor	11,00	24,50
Fettabscheiderinhalte	11,21	13,97
Organ., Kompost. Küchenabfälle	4,08	3,48
Speisenfett	0,72	0,72
Gesamt	766,65	769,23

		to
Elektro-Altgeräte	0,994	0,580
Datenträgervernichtung	0,000	0,067
Festplattenvernichtung	0,038	0,034
Leuchtstoffröhren	0,055	0,100
Gesamt	1,087	0,781

Die Abfälle werden von drei verschiedenen Entsorgungsunternehmen angenommen und nach dem Stand der Technik sortiert bzw. in Sekundärrohstoffen separiert. Die sortierten Wertstoffe gehen den Weg des stofflichen Recyclings, nicht weiter verwertbare Sortierreste werden in diversen Verbrennungsanlagen energetisch verwertet.

Klimarelevante Emissionen

Die maßgeblichen klimarelevanten Emissionsquellen umfassen die Energieversorgung der genutzten Betriebsstätten und IT-Hardware, die eigenen Fahrzeugflotte und Dienstreisen. Hinsichtlich der Energieversorgung wurde für den Stammsitz in Köln für 2019 der Strombedarf vollständig aus erneuerbaren Energiequellen gedeckt, sodass keine Emissionen im Rahmen der Energieerzeugung entstehen. Im Fuhrpark werden Dienstwagen mit Elektroantrieb angeboten, darüber hinaus sind Stromladestationen auf den Betriebsparkplätzen installiert.

Hinsichtlich der unternommenen Dienstreisen wurden für 2019 erstmalig Auswertungen erstellt und analysiert. Dabei wurden im ersten Schritt nur Flugreisen betrachtet, da Bahnreisen durch unterschiedliche Buchungsmethoden nicht zuverlässig einheitlich erfasst sind und Dienstreisen mit dem Auto durch die Nutzung der Dienstwagen ebenfalls nicht vollständig erfasst sind. Insgesamt wurden in 2019 2.681 Flugreisen unternommen, davon waren 760 Auslands- und 1.921 Inlandsflüge. Die am häufigsten geflogenen Strecken werden in folgender Übersicht dargestellt.

Häufigste Inlandsflüge		2019
		Anzahl
Dresden - Köln		384
Köln - Dresden		381
Köln - Berlin		205
Berlin - Köln		194
Köln - München		122

Häufigste Auslandsflüge		
		Anzahl
Wien - Köln		87
Köln - Wien		84
Köln - Mailand		78
Mailand - Köln		78
Neapel - Mailand		12

Eine Erfassung der klimarelevanten Emissionen oder die Umrechnung der sonstigen erfassten ökologischen Leistungsindikatoren in CO₂-Äquivalenzwerte sowie die Ermittlung der direkt und indirekt verursachten Treibhausgasemissionen werden nicht durchgeführt. Die Steuerung der ökologischen Nachhaltigkeitsleistung soll auf Basis solcher Werte und Maßstäbe erfolgen, die bei ROLAND direkt messbar und nachvollziehbar sind. Die höhere Nachvollziehbarkeit der eingesetzten Einheiten verspricht eine höhere Sensibilität der Mitarbeiter in Bezug auf das eigene Verhalten und die eigenen Möglichkeiten zur Steuerung der verschiedenen Treiber der ökologischen Nachhaltigkeitsleistung inkl. der Emissionsquellen. Eine Messung und Erfassung über die bisher im Rahmen dieser Berichterstattung enthaltenen Kennzahlen und Indikatoren erfolgt bei ROLAND nicht.¹

Arbeitnehmerrechte

Bei ROLAND werden grundsätzlich bei allen Anstellungsverhältnissen die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben und Rechtsgrundlagen der Länder eingehalten, in denen das Unternehmen Arbeitnehmer beschäftigt (Deutschland, Österreich, Italien). Dies sind gesetzliche Rechtsgrundlagen, aber auch Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen.

Für den überwiegenden Anteil (ca. 80%) der Mitarbeiter in der ROLAND Rechtsschutz Deutschland findet der Tarifvertrag für die private Versicherungswirtschaft Anwendung. Dieser regelt neben den Rechten und Pflichten der Vertragsparteien insbesondere Rechtsnormen zur Regelung von Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen. Förmliche Vereinbarungen mit Gewerkschaften werden ausschließlich über den Arbeitgeberverband und nicht von ROLAND selbst verhandelt und getroffen. Das Gleiche gilt für die Regelungen in Österreich (Kollektivvertrag für Angestellte des Innendienstes der Versicherungsunternehmen) und Italien Kollektivvertrag der Versicherung (ANIA).

Im Aufsichtsrat der ROLAND Rechtsschutz-Versicherung AG sind drei der neun Mandate für Arbeitnehmervertreter vorgesehen. Die Wahl der Aufsichtsratsmitglieder erfolgt für die Zeit bis zur Beendigung derjenigen Hauptversammlung, welche über die Entlastung für das vierte Geschäftsjahr nach der Wahl beschließt, soweit nicht ein kürzerer Zeitraum bestimmt wird. Hierbei wird das Geschäftsjahr, in welchem gewählt wird, nicht mitgerechnet.

¹ Leistungsindikatoren GRI SRS-305-1, GRI SRS-305-2, GRI SRS-305-3, GRI SRS-305-5

Die betriebliche Mitbestimmung ist für die ROLAND Rechtsschutz und ROLAND Assistance durch einen Gemeinschaftsbetriebsrat institutionalisiert, der gemeinsam mit dem Betriebsrat der ROLAND Assistance Partner einen Konzernbetriebsrat bildet. Dieser Konzernbetriebsrat ist eingebunden in den AXA-Konzernbetriebsrat. In wichtige betriebliche Veränderungen werden die Arbeitnehmervertreter frühzeitig eingebunden. Bei allen personellen Einzelmaßnahmen bestimmt der Betriebsrat mit. Die betriebliche Mitbestimmung hat im Unternehmen einen hohen Stellenwert. Es gibt in Form von Monatsgesprächen einen regelmäßigen und vertrauensvollen Austausch zwischen Personalleitung und dem Betriebsratsgremium des Gemeinschaftsbetriebes. An diesen Gesprächen nimmt auch regelmäßig der Vorstandsvorsitzende teil. Zur Mitarbeiterbeteiligung ist bei ROLAND gemäß der gesetzlichen Vorschriften ein Ausschuss zur Arbeitssicherheit eingerichtet, der vierteljährlich tagt und neben Beauftragten des Arbeitgebers, Betriebsärzten und Fachkräften für Arbeitssicherheit auch Sicherheitsbeauftragte und Betriebsratsmitglieder umfasst. Die konkreten Aufgaben des Ausschusses für Arbeitssicherheit betreffen:

- die Erarbeitung von Vorschlägen betrieblicher Arbeitsschutzmaßnahmen bez. Gesundheitsschutz und Unfallvermeidung,
- die Koordinierung der Arbeitssicherheitsaufgaben,
- die Auswertung des betrieblichen Unfallgeschehens/ Gesundheitsgefahren und sich daraus ableitende Maßnahmenempfehlungen,
- die Beratung über Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung sowie
- Betriebsrundgänge.¹

Die Mitarbeiter werden über Veränderungen im Unternehmen mittels verschiedener Kanäle informiert. Durch die Unternehmenskommunikation erfolgt in Form einer dreimal jährlich erscheinenden Unternehmenszeitung sowie durch verschiedene Newsletterformate (u.a. das 2018 neu installierte wöchentliche Format „ROLAND in 60 Sekunden“) eine umfassende Darstellung von unternehmensweiten Veränderungen sowie neuen Initiativen. In 2018 wurde zudem mit einer eigenen Plattform, die über Aktivitäten von „MOVE“, dem Change-Management-Programms der ROLAND Rechtsschutz, informiert, die Möglichkeit des direkten Feedbacks für alle Mitarbeiter etabliert. In 2019 wurde die Kollaborationsplattform Confluence eingeführt. Hier werden Informationen unternehmensweit veröffentlicht, es gibt Möglichkeiten für Zusammenarbeit durch zentrale Dokumentation von Arbeitsergebnissen und die Möglichkeit von Kommunikation in Form von Kommentierungen (Fragen und Antworten).

Auch der Vorstandsvorsitzende informiert regelmäßig über die Geschäftsentwicklung in Townhall-Meetings, mittels Web-Konferenzen mit den Führungskräften sowie per Video oder Text über die ROLAND-Medien. Der Betriebsrat weist anlassbezogen per Newsletter und auf den zweimal jährlich stattfindenden örtlichen Betriebsversammlungen auf arbeitnehmerrelevante Themen hin. Die Teilnahme an den Betriebsversammlungen gilt als Arbeitszeit.

Das mittels Betriebsvereinbarung installierte betriebliche Vorschlagswesen ermöglicht es den Mitarbeitern, Ideen zur Verbesserung von Prozessen und Arbeitsbedingungen oder zur Realisierung von Einsparpotentialen einzureichen. Die eingereichten Vorschläge werden von Fachexperten der betreffenden Fachbereiche inhaltlich bewertet. Eine Kommission, bestehend aus Personalleitung, Betriebsrat und der Leitung der Betriebsorganisation, entscheidet dann über die Umsetzung der Vorschläge und bemisst die Höhe der ausgeschütteten Prämien.

Wesentliches Risiko in Bezug auf die Arbeitnehmerrechte ist die Missachtung von relevanten Rechtsänderungen. Für Rechtsänderungen existiert ein übergreifendes Rechtsmonitoring, welches auch

¹ Leistungsindikator GRI SRS-403-4

die relevante Rechtsprechung in Bezug auf die Mitarbeiter berücksichtigt. Darüber hinaus nehmen die Mitarbeiter der Abteilung Personal und Soziales jährlich an Schulungen zu allen relevanten arbeits- und sozialversicherungsrechtlichen Themen teil. Zusätzlich werden durch den Arbeitgeberverband Newsletter sowie Leitfäden zu Gesetzesänderungen bereitgestellt.

Chancengerechtigkeit

ROLAND steht für ein Arbeitsumfeld, in dem allen Mitarbeitern unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung dieselbe Wertschätzung und dieselben Chancen zukommen. Der Diversity-Grundsatz ist bei ROLAND durch den Verhaltenskodex strategisch verankert, denn wir sind der Überzeugung, dass ein durch Wertschätzung geprägtes Arbeitsumfeld die Grundlage für ein erfolgreiches Miteinander im Unternehmen ist. In 2019 wurden keine Diskriminierungsfälle bei den zuständigen Stellen Compliance oder Personal angezeigt.¹

Im Abschnitt *Arbeitnehmerrechte* wird die Anwendung des Tarifvertrags für die private Versicherungswirtschaft für den überwiegenden Teil der Mitarbeiter von ROLAND Rechtsschutz beschrieben. Die außertariflichen Mitarbeiter erhalten ein Gehalt, welches das höchste Tarifgehalt übersteigt. Neben einem regelmäßigen Inflationsausgleich wird die Gehaltsentwicklung in Abhängigkeit von den verantworteten Aufgaben ausgerichtet. Bei der ROLAND Assistance orientiert sich das Gehaltsgefüge nicht an einem Tarifvertrag, sondern folgt einem zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat vereinbarten Gehaltssystem, das dem Tarifvertrag sehr ähnlich ist. Die Einordnung erfolgt hier - vergleichbar zu einem Tarifvertrag - nach Tätigkeit und Berufsjahren. Dadurch soll eine angemessene Gehaltseinstufung und -entwicklung für die Mitarbeiter gewährleistet werden.

Die Zusammensetzung der Kontrollorgane der ROLAND-Versicherungsgesellschaften wird in der folgenden Tabelle dargestellt.²

Mitglieder des Aufsichtsrats	ROLAND Rechtsschutz	ROLAND Schutzbrief
I. Geschlechterstruktur		
i. weiblich	0	0
ii. männlich	9	3
II. Altersstruktur		
i. < 30 Jahre	0	0
ii. 30 - 50 Jahre	6	1
iii. > 50 Jahre	3	2

Die Zusammensetzung der Mitarbeiter von ROLAND wird in der folgenden Tabelle dargestellt.³

¹ Leistungsindikator GRI SRS-406-1

² Leistungsindikator GRI SRS-405-1

³ Leistungsindikator GRI SRS-405-1

Mitarbeiter	ROLAND gesamt		ROLAND Rechtsschutz		ROLAND Assistance		Jurpartner Services	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Gesamt	1165		811		343		11	
1. Feste Mitarbeiter	1068	91,7	741	91,4	318	92,7	9	81,8
I. Beschäftigungsart								
i. Vollzeit	835	78,2	597	80,6	231	72,6	7	77,8
ii. Teilzeit	233	21,8	144	19,4	87	27,4	2	22,2
II. Geschlechterstruktur								
i. weiblich	561	52,5	393	53,0	161	50,6	7	77,8
ii. männlich	507	47,5	348	47,0	157	49,4	2	22,2
III. Altersstruktur								
i. < 20 Jahre	8	0,7	8	1,1	0	0,0	0	0,0
ii. 20 - 30 Jahre	136	12,7	84	11,3	50	15,7	2	22,2
iii. 31 - 40 Jahre	267	25,0	179	24,2	84	26,4	4	44,4
iv. 41 - 50 Jahre	321	30,1	201	27,1	118	37,1	2	22,2
v. 51 - 60 Jahre	276	25,8	213	28,7	62	19,5	1	11,1
vi. > 60 Jahre	60	5,6	56	7,6	4	1,3	0	0,0
IV. Qualifikationsniveau								
i. Hochschulabsolventen				40,56		25,26		88,89
ii. Mitarbeiter mit abgeschlossener Berufsausbildung				97,36		97,89		100
iii. Auszubildende				1,90				
2. Aushilfen								
II. Geschlechterstruktur								
i. weiblich	97	8,3	70	8,6	25	7,3	2	18,2
ii. männlich	46	42,6	26	37,1	16	64,0%	0	0

Der Frauenanteil in der ROLAND Gruppe liegt im Berichtsjahr 2019 bei 53,1 Prozent. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen liegt mit 26-Prozent im Durchschnitt des Marktvergleichs. Bezogen auf die im Unternehmen angewendeten Entlohnungsgrundsätze verweisen wir auf den separaten Bericht zur Entgelttransparenz aus dem Jahr 2017. Zur Gleichstellung der Geschlechter sind in den vergangenen Jahren darüber hinaus konkrete Ziele für die erste Managementebene gesetzt worden. In 2019 sollte ein Frauenanteil von 25 Prozent erreicht werden, zum 31.12.2019 lag dieser Anteil bei 33 Prozent.

Frauenquote in Führungspositionen	Führungskräfte	davon Frauen	
	Anzahl	Anzahl	%
ROLAND Rechtsschutz	74	18	24
1. Managementebene	9	3	33
ROLAND Assistance	24	7	29
ROLAND Assistance Partner	20	5	25
Jurpartner Services GmbH	2	2	100

Die Gesundheit ist nicht nur ein gesellschaftliches, sondern auch ein betriebliches Thema. Aus diesem Grund ist ein Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) im Unternehmen installiert. Ziel des BGM ist der Erhalt der Gesundheit und der Arbeitsfähigkeit aller Mitarbeiter mittels eines qualifizierten Gesundheitsmanagements. Das BGM ergänzt somit den klassischen Arbeitsschutz, den eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit verantwortet, um die Begleitung mit gesundheitsfördernden Maßnahmen. Die Angebote umfassen sowohl proaktive als auch prophylaktische Unterstützungsinstrumente wie z.B. Gripeschutzimpfungen, Hautkrebscreening, Massageangebote, Kooperation mit Fitnessstudios, Gesundheitschecks sowie Vorträge und Aktionen zu gesundheitsrelevanten Themen. So stand in 2019 als Schwerpunkt die Bewegung im Fokus.

Die Erkenntnisse aus den vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilungen werden in den regelmäßig stattfindenden Arbeitssicherheits-Ausschuss-Sitzungen besprochen und Maßnahmen daraus abgeleitet.

Im Jahr 2019 gab es keine Berufskrankheiten, Betriebsunfälle und arbeitsbedingten Todesfälle. Es wurden zehn Wegeunfälle und zwei Arbeitsunfälle gemeldet. Die darauf zurückzuführenden Ausfalltage sind der folgenden Übersicht zu entnehmen:¹

Ausfalltage	ROLAND gesamt	ROLAND Rechtsschutz	ROLAND Assistance	Jurpartner Services
Gesamtzahl	45	25	20	0
I. nach Geschlecht				
i. weiblich	45	25	20	0
ii. männlich	0	0	0	0
II. nach Region				
i. Deutschland	45	25	20	0
ii. Österreich	0	0	0	0
iii. Italien	0	0	0	0
iv. Norwegen	0	0	0	0

Qualifizierung

ROLAND bildet bereits seit 40 Jahren erfolgreich pro Jahrgang im Schnitt 4 Kaufleute für Versicherungen und Finanzen, sowie jeweils eine/n Kaufmann/frau für Marketingkommunikation aus. Die hohen Übernahmequoten von durchschnittlich 75 Prozent (Betrachtung der vergangenen zehn Jahre) belegen, dass ROLAND bedarfsgerecht ausbildet und sich hinsichtlich des bildungspolitischen Auftrages seiner gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Verantwortung stellt. Seit 2018 bildet ROLAND pro Jahrgang einen Fachinformatiker (Schwerpunkt Systembetrieb) aus, um den hohen Bedarf an IT-Fachkräften zukünftig stärker durch interne Mitarbeiter decken zu können. Um

¹ Leistungsindikator GRI SRS-403-9

zudem den stetig wachsenden Bedarf an akademischem Nachwuchs gerecht zu werden, bildet ROLAND seit zwölf Jahren erfolgreich duale Studenten zum Bachelor of Arts in Kooperation mit der EUFH in Brühl in verschiedenen Studiengängen (u.a. Wirtschaftsinformatik, General Management, Handelsmanagement) aus. Hochschulkooperationen wurden im letzten Jahr weiter vertieft und um ein Masterandenprogramm ausgeweitet, um für die wachsende Zahl an Spezialistenfunktionen im Unternehmen qualifizierte Fachkräfte gewinnen und an das Unternehmen binden zu können.

Neben den beschriebenen Rekrutierungswegen zur Nachwuchsgewinnung haben verschiedene Qualifizierungsmaßnahmen der bestehenden Mitarbeiter einen hohen Stellenwert bei ROLAND. Über ein gesellschaftsübergreifendes Seminarangebot werden die Mitarbeiter bei Bedarf beim Ausbau ihrer Sozial- und Methoden, der persönlichen Kompetenzen sowie der sprachlichen und technischen Kompetenzen geschult. An einem speziell für ROLAND entwickelten Projektmanagementqualifizierungsprogramm in Kooperation mit der Deutschen Versicherungsakademie haben seit Start des Programms bislang bereits 50 Mitarbeiter teilgenommen.

Für Führungskräfte sind bei ROLAND außerdem besondere Entwicklungs- und Fortbildungsmaßnahmen etabliert, die alle neuen Führungskräfte durchlaufen und die dazu dienen, die ROLAND Führungskultur zu vermitteln und gleichzeitig auf die Herausforderungen von Führungsaufgaben optimal vorbereitet zu sein.

In den vergangenen Jahren wurden verschiedene Programme für die Förderung von Entwicklungslaufbahnen vorangetrieben. Bei ROLAND Rechtsschutz wurde das ROLAND-Talentprogramm mit einer zweiten Runde fortgeführt. Das Programm verfolgt das Ziel, die Teilnehmer auf die Übernahme von Führungspositionen vorzubereiten. In der ROLAND Assistance wurde mit „Assistance macht Schule“ 2018 ebenfalls die zweite Runde eines Programms für talentierte und qualifizierte Sachbearbeiter gestartet. Das Programm endete im Herbst 2019, eine weitere Auflage in 2020 ist in Planung.

Die regelmäßige Erhebung des Weiterbildungsbedarfs erfolgt im Rahmen eines jährlich stattfindenden Feedbackgesprächs (ZIEL-Gespräch) zwischen Führungskraft und Mitarbeiter. Individuelle Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen können stets in Abstimmung mit der verantwortlichen Führungskraft vereinbart werden, sofern ein angemessener fachlicher und persönlicher Anlass vorliegt. Durch die systemische Einbindung eines Online-Trainingsanbieters ist zudem seit 2018 die Möglichkeit der Online-Weiterbildung gegeben. Weiterhin unterstützt ROLAND beispielsweise die Aktuars- und CERA-Ausbildung der Deutschen Aktuarsvereinigung (DAV) und berufsbegleitende MBA-Programme.

Hinzu kommen vielseitige Angebote und Initiativen seitens der Personalentwicklung sowie dem MOVE-Programm für Mitarbeiter und Führungskräfte. Diese Angebote zielen auf eine zukunftsgerichtete Qualifizierung und Kompetenzerweiterung ab. So gibt es beispielsweise unternehmensweite Weiterbildungsangebote zu folgenden Themen: Sprachtrainings, Microsoftprodukte, Resilienz/Stress, Mobiles Arbeiten, Führen ohne Vorgesetztenfunktion, Agiles Projektmanagement.

Die jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung kann aktuell noch nicht flächendeckend auf Mitarbeiter- oder Gruppenebene ausgewiesen werden. Um zukünftig die verschiedenen Qualifizierungsmaßnahmen und -programme auch systematisch erfassen und messen zu können, wurde in der ROLAND Rechtsschutz eine elektronische Lernplattform eingeführt, die bei ROLAND Assistance bereits erfolgreich im Einsatz ist. Über dieses Tool werden E-Learnings erstellt und zugewiesen. Da es ebenfalls der Seminarverwaltung dient, werden zukünftig konkrete Zahlen zum Nachweis von absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen darstellbar sein. Dies erfolgt insbesondere aufgrund der

regulatorischen Anforderungen im Rahmen der Vorgaben der Vermittlerrichtlinie (Insurance Distribution Directive, IDD) für alle IDD-relevanten Tätigkeiten.

Die oben beschriebenen Programme und Initiativen werden als wirksame Maßnahmen in Bezug auf das Risiko bewertet, dass Vakanzen immer schlechter über den externen Arbeitsmarkt besetzt werden können. Im Umkehrschluss steigt die Notwendigkeit, den Personalbedarf an qualifizierten Mitarbeitern nachhaltig aus den eigenen Reihen zu decken. Mit den verschiedenen Programmen zur Nachwuchsgewinnung soll darüber hinaus mit attraktiven Inhouse-Entwicklungsprogrammen der Anreiz für die Gewinnung von Nachwuchskräften mit weiterführendem Potenzial gedeckt werden.

Menschenrechte

Der Verhaltenskodex von ROLAND fordert von allen Mitarbeitern die Achtung der Persönlichkeitsrechte, der persönlichen Würde und der Privatsphäre des Einzelnen.

Von seinen Lieferanten und Dienstleistern erwartet ROLAND die Einhaltung der nationalen und internationalen arbeits- und sozialrechtlichen Vorgaben. Da ROLAND kein produzierendes Unternehmen ist, beschränken sich die Lieferketten in der originären Geschäftstätigkeit hauptsächlich auf die Ausstattung mit Büromitteln sowie auf IT-Hardware und -Software. Hier wird sowohl auf regionale Lieferanten in Deutschland, Österreich und Italien als auch auf international agierende Anbieter zurückgegriffen. Die Vorgaben für die Lieferantenauswahl werden in der Einkaufsrichtlinie definiert, konkrete Anforderungen in Bezug auf die Achtung der Menschenrechte und die Verhinderung von Zwangs- und Kinderarbeit werden dabei nicht übergreifend gestellt, sondern im Zweifelsfall einzelvertraglich geregelt.

Der Einsatz von Dienstleistern erfolgt im Rahmen der Leistungserbringung für die Kunden im Versicherungs- und im Assistance-Geschäft, insbesondere für Rechts- und für Mobilitätsdienstleistungen, fast ausschließlich in den Geschäftsgebieten in Deutschland, Österreich und Italien. Die Einhaltung der geltenden Arbeits- und Sozialstandards wird hier im Rahmen der Dienstleistungsverträge verlangt. Sofern Sub-Dienstleister beauftragt werden, ist ROLAND in der Regel zustimmungspflichtig, mindestens aber über die Beauftragung zu informieren. Die Einhaltung aller in der originären Beauftragung festgelegten Pflichten und Verantwortlichkeiten wird von ROLAND bei Subdelegation grundsätzlich vorausgesetzt. Eine Überprüfung der Geschäftsstandorte und eine Überprüfung der Lieferanten und Dienstleister unter Menschenrechtsaspekten wird von ROLAND im Rahmen der Beauftragung nicht explizit durchgeführt.

Im Rahmen der Risiko-Kontroll-Assessments wurden in 2019 keine wesentlichen Risiken mit Bezug zu Menschenrechtsbelangen identifiziert. Weitergehende Konzepte zum Umgang mit Menschenrechten liegen bei ROLAND daher nicht vor.¹

Gemeinwesen

Der Stammsitz der ROLAND ist seit der Unternehmensgründung im Jahr 1957 in Köln. Der ROLAND-Campus, welcher seit 1983 Standort von ROLAND ist, wurde seitdem durch bauliche Maßnahmen auf dem eigenen Grundstück sowie durch die Anmietung zusätzlicher Räumlichkeiten in der direkten Umgebung erweitert. Gegenwärtig sind 60 Prozent aller ROLAND-Mitarbeiter am Stammsitz in Köln tätig, darüber hinaus haben die AXA Deutschland und die Gothaer-Gruppe als

¹ Leistungsindikatoren GRI SRS-412-3, GRI SRS-412-1, GRI SRS-414-1, GRI SRS-414-2

Anteilseigner und Vertriebspartner der ROLAND ihren Stammsitz ebenfalls in Köln, sodass die regionale Verbundenheit zum Standort Köln seit jeher stark ausgeprägt ist. Ein dediziertes Managementkonzept zum Umgang mit Sozialbelangen ist bei ROLAND nicht implementiert.

Seit 60 Jahren ist ROLAND Experte in Sachen Recht und Service. Auch in der Öffentlichkeit tritt das Unternehmen als Spezialist in Erscheinung. Im Geschäftsjahr 2019 standen unter anderem die folgenden Themen im Fokus:

- Auf der Website www.roland-kinderrechte.de können Lehrer und Schüler sich weiterhin umfangreich über Kinderrechte informieren. Neben aktuellen Informationen über Kinderrechte finden Interessierte hier Unterrichtsmaterial sowie Materialien zum Thema Cyber-Mobbing
- ROLAND veröffentlichte auch 2019 regelmäßig Tipps zu alltäglichen rechtlichen Fragestellungen und aktuellen Rechtsproblemen. Ziel ist es, Verbraucher in Zusammenarbeit mit Partneranwälten von ROLAND Rechtsschutz über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären. Die Informationen werden über die Unternehmens-Webseite, einen Kunden-Newsletter, soziale Medien sowie über Presse-Informationen verbreitet
- Ergänzt wird diese Initiative durch den ROLAND-Blog: www.roland-rechtsschutz.de/blog. Hier veröffentlicht das Redaktionsteam regelmäßig Rechtstipps zu Alltagsthemen wie Ruhestörung oder Aufhebungsvertrag. Ziel ist es, die User schon zu erreichen, bevor es zu einem Rechtsstreit kommt
- In 2019 wurde erneut Rechtsreport zur öffentlichen Meinung zum deutschen Rechtssystem und zu ausgewählten rechtspolitischen Schwerpunktthemen erstellt und veröffentlicht. Sonderthemen waren im vergangenen Jahr Gerichtsverfahren in Deutschland sowie der Datenschutz. Der ROLAND Rechtsreport entsteht alljährlich in Zusammenarbeit mit dem Institut für Demoskopie Allensbach

Politische Einflussnahme

Politische Einflussnahme erfolgt ausschließlich durch den Branchenverband GDV. Dieser kommentiert Gesetzesvorschläge und Regulierungsinitiativen regelmäßig während der Konsultationsphasen im Interesse der Mitgliedsunternehmen. Spenden an politische Parteien und politische Amtsträger sind gemäß des ROLAND Verhaltenskodex nicht gestattet und werden daher grundsätzlich nicht gewährt.¹

ROLAND ist als Mitglied in den folgenden Organisationen aktiv:

- Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
- RIAD Internationale Vereinigung der Rechtsschutzversicherung
- Versicherungsforen Leipzig GmbH
- BiPRO e.V.
- InsurLab Germany e.V.
- Versicherungsombudsmann
- Deutscher Verein für Versicherungswissenschaft e.V.
- Verein der Förderer des Instituts für Versicherungswesen an der Technischen Hochschule Köln e.V.
- Förderverein des Instituts für Versicherungswissenschaft an der Universität zu Köln e.V.
- DOAG e.V.
- DNUG e.V.
- Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekom e.V.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-415-1

- Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
- BME Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik
- Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland
- Handelskammern diverser Regionen
- Versicherungsverband, Koop. Verbraucherschlichtung (Österreich)
- Kammerumlage Finanzamt Wien (Österreich)
- ANRA (Italien)
- The Ruling Companies (Italien)

Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

Die Einhaltung aller gesetzlichen Regelungen und unternehmensinternen Vorgaben ist wesentlicher Bestandteil der Unternehmenspolitik von ROLAND. Im Rahmen des Governance-Systems ist deshalb ein Compliance-Management-System (CMS) implementiert, welches allen Mitarbeitern dabei helfen soll, Rechtsverstöße im Unternehmen zu vermeiden sowie zu erkennen und aufzudecken. Zur Steuerung und Überwachung des CMS wurde die Rolle der Compliance-Funktion eingerichtet und mit den entsprechenden Kompetenzen und Zuständigkeiten ausgestattet. So erfolgt in einem mindestens jährlichen Rhythmus eine systematische Bewertung der Angemessenheit und Wirksamkeit der von ROLAND getroffenen Maßnahmen zur Verhinderung von rechtswidrigem Verhalten und Korruption. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig durch Schulungen für Compliance-relevante Sachverhalte sensibilisiert. Es wurden 2019 bei ROLAND keine wesentlichen Korruptionsrisiken identifiziert.¹

Im Jahr 2019 wurden als potentiell wesentliche Risiken die Nichtbeachtung des Ausschlusses der Leistungspflicht bei sanktionierten Ländern, die Nichteinhaltung der GDV-Leitsätze, Ressourcen-Engpässe, Outsourcing-Risiken und die Nichtbeachtung arbeitsrechtlicher Vorschriften ermittelt. Allen potentiellen Risiken wird durch angemessene Maßnahmen und Kontrollen begegnet; gleichzeitig wird dies im Rahmen der aufsichtlichen Berichtspflichten kommuniziert.

Soweit eine präventive Verhinderung eines Verstoßes gegen externe oder interne Anforderungen nicht gelingt, dient das Compliance-Management-System der Früherkennung, Aufdeckung, Behandlung und Dokumentation von Verstößen. Aus Compliance-Vorfällen werden Verbesserungsmaßnahmen für bestehende Strukturen abgeleitet, um zukünftige Vorfälle dieser Art weitestgehend zu vermeiden. Zur Aufdeckung von Verstößen dient ein eingerichtetes Hinweisgebersystem, welches allen Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, die Nichteinhaltung von externen oder internen Vorgaben anonym einem externen Vertrauensanwalt zu melden.

Ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und interne Vorgaben kann für ROLAND und für einzelne Mitarbeiter beträchtliche zivil-, straf- und arbeitsrechtliche Konsequenzen haben. Eine effiziente Compliance-Kultur erfordert, dass ROLAND hinreichend deutlich kommuniziert, dass Verstöße gegen Compliance-Vorgaben sanktioniert werden und arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können. In einem abgestuften Verfahren werden angemessene Sanktionen je nach Art, Schwere, Folgen und Häufigkeit des Verstoßes ergriffen. Es wurden 2019 weder Korruptionsfälle festgestellt noch signifikante Bußgelder oder nicht-monetäre Strafen gegen eines der ROLAND-Unternehmen erlassen.²

¹ Leistungsindikator GRI SRS-205-1

² Leistungsindikatoren GRI SRS-205-3, GRI SRS-419-1