



ROLAND Rechtsschutz

NICHTFINANZIELLE ERKLÄRUNG 2020



ROLAND Sicher im Recht.

roland-rechtsschutz.de

Einleitung

Nach der Umsetzung des Gesetzes zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung ist die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG (ROLAND Rechtsschutz) 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. Dies sind neben ROLAND Rechtsschutz 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.

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

Beschreibung des Geschäftsmodells

ROLAND Rechtsschutz ist ein Versicherungsunternehmen, das sich ausschließlich auf die Sparte Rechtsschutz fokussiert. 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, Italien und Norwegen. Außerdem ist die Gesellschaft im aktiven Rückversicherungsgeschäft für Rechtsschutz tätig. Die Gesellschaft bietet alle üblichen Leistungsarten für Privat- und Gewerbekunden sowie Unternehmen an.

ROLAND Schutzbrief betreibt die Schutzbrief- und Beistandsleistungsversicherung und 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.

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 Kundenservice zu konzipieren und umzusetzen.

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. Zusätzlich bietet Jurpartner Services eine Online-Plattform zur Vermittlung von Rechtsdienstleistungen an.

Strategische Analyse und Maßnahmen

Für ROLAND ist Nachhaltigkeit ein immanenter Aspekt der Geschäftstätigkeit. ROLAND kann nur durch eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Unternehmensführung den Versicherungsnehmern fortlaufend einen zuverlässigen und umfassenden Versicherungsschutz gewähren.

Das zentrale strategische Unternehmensziel von ROLAND ist ein impliziter Ausdruck dieses Verantwortungsbewusstseins gegenüber den Kunden. So bietet ROLAND ein ausgezeichnetes 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 bestimmen Werte und Kultur den nachhaltigen Erfolg von ROLAND. Diese Werte prägen auch die Geschäftstätigkeit und den Umgang miteinander innerhalb der Organisation und nach außen. ROLAND hat deshalb essentielle Grundsätze zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Akteuren und Ressourcen sowie mit allgemeingültigen und selbstgesetzten Normen in einem Verhaltenskodex definiert. Dieser ist 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 noch 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.

Verschiedene wesentliche Themenfelder und Sachverhalte, die als entscheidungserheblich für die Geschäftsleitung bewertet werden, sind im ROLAND Governance-System definiert. Wesentlichkeit kann sich zudem 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 Assistance-Geschäfts 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. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass ROLAND eine nachhaltig erfolgreiche Entwicklung in Bezug auf die ökonomischen und sozialen Leistungen erzielen kann. Im Rahmen der Wesentlichkeitsanalysen wurden keine relevanten ökologischen Aspekte und Themenfelder 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. Sie werden insbesondere über die Risikostrategie 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. Um die hohe Beratungsqualität sicherzustellen, ist ROLAND dem Verhaltenskodex für den Vertrieb des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft beigetreten. Dies gilt auch 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 Direkt-

bestand berücksichtigt ROLAND neben den ökonomischen Aspekten auch potentielle soziale und ökologische Auswirkungen des Investments.

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

Der Bereich Einkauf ist zentral verantwortlich für die Beschaffung von Büroausstattung und -materialien, IT-Hardware und IT-Software sowie Dienstleistungen, die anhand prozessualer Vorgaben zu Angebotseinholung, Anbietersauswahl und Lieferantenmanagement erfolgt. Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten erfolgt im Rahmen einer qualitativen Einschätzung der involvierten Mitarbeitenden. 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. Dies gilt auch 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

Grundsätzlich sind die Geschäftsleiter der ROLAND-Gesellschaften für das Thema Nachhaltigkeit verantwortlich. 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-from-the-top im Unternehmen verbreiten, unterstützen und das Bewusstsein durch eigene Vorbildfunktion vorantreiben.

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

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

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 denen potentiell wesentliche Risiken entstehen können, sind daher Vorgaben zur Berücksichtigung von Stellungnahmen unabhängiger Governance-Funktionen bei der Entscheidungsfindung vorgesehen, beispielsweise vom Risikomanagement und des 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 von 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 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 Mitarbeitende soll bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben die Folgen seines Handelns im Hinblick auf die Reputation von ROLAND beachten
- Achtung der Menschenwürde: ROLAND-Mitarbeitende pflegen einen fairen und respektvollen Umgang untereinander sowie mit Kunden und Geschäftspartnern und respektieren die Persönlichkeitsrechte, die persönliche Würde und die Privatsphäre des Einzelnen
- Chancengleichheit: niemand wird aus rassistischen Gründen oder aufgrund 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 Mitarbeitenden werden strikt von den Interessen des Unternehmens und von arbeits- und dienstvertraglichen Pflichten getrennt
- Korruption und Bestechung: ROLAND-Mitarbeitende verschaffen Geschäftspartnern, Mitarbeitenden, sonstigen Dritten und sich selbst keine unzulässigen Vorteile und bieten diese auch nicht an

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-16

- 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 Mitarbeitenden 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 jegliche Art der Preis- und Bedingungsabsprachen
- Arbeitssicherheits-, Gesundheits- und Umweltschutz: ROLAND sorgt für ein gesundes und gefahren-freies Arbeitsumfeld und bemüht sich jederzeit um den Schutz natürlicher Ressourcen und um nach-haltig 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: Spenden 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 Mitarbeitende im Innendienst ist eine Erfolgsbeteiligung vorgesehen, die von der Erreichung des Unternehmensergebnisses abhängig ist. Mitarbeitende 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 Mitarbeitenden zum Median der Jahresgesamtvergütung aller weiteren Mitarbeitenden kann in Ermangelung der entsprechenden Datenbasis nicht ermittelt werden.¹

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-38

Bei der variablen Vergütung des Vorstands wird zwischen einer jahresbezogenen Tantieme und einer mehrjährigen variablen Vergütung unterschieden. Die jahresbezogene Tantieme, welche bis zu 24% 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 24% 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. 2020 betrug die Gesamtvergütung für den Aufsichtsrat bei ROLAND 60.750€.¹

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 Mitarbeitenden, Leitenden Angestellten und Vorständen liegt im Ermessen des jeweiligen Mitarbeitenden 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

Stakeholder bei ROLAND sind alle natürlichen und juristischen Personen und Gruppen, die aktuell oder zukünftig direkt und indirekt durch die Geschäftstätigkeit von ROLAND beeinflusst werden oder die selbst Einfluss auf ROLAND ausüben können. Neben den im Titel „Kundenfokus 2022“ schon angeführten Kunden werden in der Geschäftsstrategie außerdem im Rahmen der Strategieelemente zur Marktbearbeitung die Vertriebs- und Kooperationspartner und zur Kultur die Mitarbeitenden als Stakeholder priorisiert. ROLAND bindet die beiden Anteilseigner als wichtige Stakeholder in essentielle Entwicklungen und Entscheidungen ein.

Mit dem Service- und Beratungsangebot pflegt ROLAND einen kontinuierlichen Dialog mit unseren Kunden. Brief- und E-Mail-Versandaktionen, Pressemitteilungen, Online-Formate wie der Blog „Die RECHTSchützer“ oder die Jurpartner-Plattform sind für ROLAND wichtige Instrumente, um Kunden über eigene Produkte zu informieren. Gleichzeitig werden Kunden und weitere Interessierte über die öffentlich zugänglichen Blogs und Internetinhalte über relevante rechtliche Themen im Allgemeinen aufgeklärt. Im Bereich Rechtsschutz-Versicherung ist ROLAND dabei im Wettbewerbsvergleich besonders aktiv. Um den Kontakt zwischen ROLAND und den Kunden effektiv und einfach zu gestalten, gibt es unterschiedliche Kanäle, um das Übermitteln von Meinungen, Beschwerden und Anregungen zu erleichtern. Diese werden von ROLAND fortlaufend überwacht und ausgewertet.

Beispielsweise durch Town-Hall Meetings, Mitarbeiter-Newsletter und Intranet-Meldungen, aber auch durch regelmäßige Betriebsversammlungen werden die ROLAND-Mitarbeitenden von der Geschäftsleitung über aktuelle Entwicklungen und anstehende Entscheidungen informiert. Zudem fand im Berichtsjahr ein regelmäßiges Update zum Umgang mit Corona statt. Im Kulturprogramm „MOVE“ werden außerdem neue Kanäle entwickelt, die eine kontinuierliche Information und Beteiligung der Mitarbeitenden ermöglichen. In diesem Rahmen wird sich im Jahr 2021 das bestehende CSR-Team neu organisieren und als Teil der MOVE-Werkstatt Umwelt & Mensch

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-35

fortbestehen. Die MOVE-Werkstatt Umwelt & Mensch wird sich um eine Vielzahl von CSR-Themen kümmern.

ROLAND arbeitet mit verschiedenen Vertriebspartnern zusammen. Dazu gehören die Partnergesellschaften mit ihren Ausschließlichkeitsorganisationen sowie auch Versicherungsmakler. Die etablierten Vertriebswege sollen zukünftig durch eine aktive Integration unserer Rechtsschutzlösungen in die Produktwelten der Partnergesellschaften und durch den Ausbau von klassischen und alternativen Plattformgeschäftsmustern gestärkt werden. Die jeweils relevanten Vertriebspartner werden dabei durch spezialisierte Bereiche von ROLAND betreut, um eine möglichst umfassende Berücksichtigung der jeweiligen Dienstleistungen und Beratungsbedürfnisse zu gewährleisten.

Die folgenden Themen wurden 2020 durch die wesentlichen Stakeholder von ROLAND eingebracht und behandelt¹:

- **Kinderrechte:** Das dauerhafte Engagement von ROLAND für Kinderrechte im Rahmen verschiedener Aktionen ist maßgeblich auf die Initiative und den Einsatz von eigenen Mitarbeitenden zurückzuführen. 2020 nahm ROLAND am digitalen Schulleiterkongress als Aussteller teil. Zudem gab es eine Aktion mit dem Kinderrechteforum Köln und dem Ortsverband Köln des Deutschen Kinderschutzbundes.
- **Spenden:** Die 2018 gestartete Initiative „Spende deinen Cent“ wurde ausgebaut, sodass im Berichtsjahr 240 Mitarbeitende auf freiwilliger Basis die Centbeträge ihrer monatlichen Gehaltszahlung für die Aktion „Kinderrechte“ spendeten. So konnte im Jahr 2020 ein Betrag von 1.479,04 € erreicht werden.
- **Unternehmenskultur:** Das unternehmensweite Programm „MOVE“ wurde weiter vorangetrieben, sodass Mitarbeitende auch im Berichtsjahr aktiv waren. Die interne Vernetzung und der gegenseitige Austausch fanden in verschiedenen Formaten digital statt.
- **Umweltkampagne:** Die für das Jahr 2020 geplante Umweltkampagne konnte aufgrund von COVID-19 in der beabsichtigten Form nicht durchgeführt werden. Deshalb hat sich das Team nun in der MOVE-Werkstatt Umwelt & Mensch neu aufgestellt, um ROLAND bei Umwelt- und Nachhaltigkeitsthemen zukunftsfähig zu machen.

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. Andererseits jedoch kann die Streitlust der Menschen eben durch diese Absicherung potentiell ansteigen. 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.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-102-44

Eine Steigerung der sozialen Nachhaltigkeitsleistung in der Rechtsschutzversicherung wird durch die Geschäftsstrategie „Kundenfokus 2022“ unterstützt, welche einen größeren Fokus auf die Prävention und Mediation von Rechtsstreitigkeiten legt. So soll der Streitlust entgegengesteuert werden. Gleichzeitig können so langfristige und anstrengende gerichtliche Verfahren proaktiv vermieden werden.

Bei einer Versicherung handelt es sich um ein immaterielles Produkt. Deshalb werden die ökologischen Wirkungen der Produkte und Dienstleistungen von ROLAND übergreifend als unwesentlich bewertet. Allerdings werden im Rahmen der Mobilitätsdienstleistungen Emissionen durch Einsatz- und Abschleppfahrten verursacht. Auch wird über Kfz-Schutzbriefe tendenziell die Nutzung des Autos forciert. Durch den vermehrten Einsatz von papierlosen Kommunikationsmitteln und einem Umstieg auf digitale Kommunikation wird hingegen der Ressourcenverbrauch kontinuierlich gesenkt.

In qualitativen Analysen werden die sozialen und ökologischen Wirkungen der Produkte von ROLAND 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. Auch die Neuanlage im Direktbestand erfolgt nach diesen Prinzipien. Zum 31.12.2020 lag der Anteil der nach ESG-Prinzipien verwalteten Bestände am Gesamtkapitalanlagenbestand bei 82,3 Prozent.¹

Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

Der Bedarf an natürlichen Ressourcen im Rahmen der Geschäftstätigkeit ist gering, da es sich bei einer Versicherung um ein immaterielles Produkt handelt. 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. Dies ist deshalb der Fall, weil die Auswirkungen der Ressourceneffizienz auf die Verwaltungskosten sowie die mit natürlichen Ressourcen verbundenen Risiken auf das Risikoprofil von ROLAND als nicht wesentlich bewertet werden. Damit sind sie nicht steuerungsrelevant.

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

¹ Leistungsindikator G4-FS11

² Leistungsindikator GRI SRS-301-1

Ressourcenmanagement

ROLAND möchte natürliche Ressourcen bewusst und nachhaltig einsetzen, um so der eigenen Verantwortung gegenüber der Umwelt und Gesellschaft gerecht zu werden. Neben den qualitativ formulierten Zielen und Grundsätzen im Rahmen der Strategie und des Verhaltenskodex sind gegenwärtig keine konkreten quantitativen Ziele in Bezug auf eine mögliche Verringerung oder einen absoluten Höchstwert der Inanspruchnahme von Ressourcen definiert.

2020 wurden die folgenden Maßnahmen für ein nachhaltiges Ressourcenmanagement verfolgt:

- Für das Geschäftsjahr 2020 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 2021 nur noch 114 Druckgeräte im Einsatz (2020: 116). Der Papierverbrauch konnte von 1,65 Millionen gedruckten Seiten im Jahr 2019 auf 992.241 gedruckte Seiten im Jahr 2020 reduziert werden (-39,86%).
- 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 2020 wird in nachfolgender Tabelle dargestellt.¹

Energiebedarf	2020	2019
	kWh/a	kWh/a
Strom	1.320.895	1.513.912
Erdgas	95.452	103.389
Fernwärme	732.060	939.794
Gesamt	2.148.407	2.557.015

Die Veränderung des Energieverbrauchs zum Vorjahr wird in der Tabelle zu Leistungsindikator GRI SRS-302-1 dargestellt. Im Berichtsjahr konnte demnach eine Verringerung des Verbrauchs für Strom (-12,75 %), Erdgas (-7,68 %) und Fernwärme (-22,1 %) verzeichnet werden. Der Gesamtbedarf in kWh ist daher um 15,98 % zurück gegangen.

Der Wasserverbrauch von ROLAND in der Hauptverwaltung am Standort Köln betrug für die Abrechnungsperiode im Jahr 2020 4.515 m³ (2019: 5.729 m³). Die Wasserentnahme ist vollständig auf die kommunale Wasserversorgung zurückzuführen.² Der Rückgang der Wasserentnahme ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass umfangreiche Bauarbeiten zur Umgestaltung der Büros abgeschlossen waren. Zeitgleich arbeitete der Großteil der Mitarbeitenden im Berichtsjahr aufgrund von

¹ Leistungsindikator GRI SRS-302-1

² Leistungsindikator GRI SRS-303-3

COVID-19 von zu Hause aus. Eine Aufschlüsselung des Wasserverbrauchs nach Süßwasser und anderem Wasser ist auf Basis der vorliegenden Daten nicht möglich.

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.¹

Abfall	2020	2019
		m ³
Gemischte Verpackungsabfälle	358,2	438,90
Papier-Aktenvernichtung	96,56	157,74
Pappe	143,00	143,00
Styropor	3,00	11,00
Fettabscheiderinhalte	12,44	11,21
Organ., Kompost. Küchenabfälle	5,52	4,08
Speisenfett	0,56	0,72
Gesamt	619,98	766,65
		to
Elektro-Altgeräte	0,885	0,994
Datenträgervernichtung	0,690	0,038
Leuchtstoffröhren	0,11	0,055
Gesamt	1,685	1,087

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 der Strombedarf im Jahr 2020 vollständig aus erneuerbaren Energiequellen gedeckt, sodass keine Emissionen im Rahmen der Energieerzeugung entstehen. Im Fuhrpark werden Dienstwagen mit Elektroantrieb angeboten. Zudem sind Stromladestationen auf den Betriebsparkplätzen installiert.

Seit 2019 erfolgt die Erstellung einer Auswertung und eine entsprechende Analyse der dienstlich unternommenen Reisen. Dienstreisen mit dem Auto sind durch die Nutzung der Dienstwagen jedoch nicht vollständig erfasst. Im Jahr 2020 waren insgesamt 665 Flugreisen geplant, wovon 214 Auslands- und 451 Inlandsflüge waren. Die Mehrheit dieser geplanten Flugreisen fand aufgrund von COVID-19 nicht statt. Zudem waren 351 Bahnfahrten geplant, wovon 20 storniert wurden. Die am häufigsten geflogenen Strecken werden in folgender Übersicht dargestellt.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-306-2

Häufigste Inlandsflüge (geplant)		2020
		Anzahl
Köln – Dresden		86
Dresden – Köln		85
Köln – Berlin		47
Köln – München		37
München – Köln		32
Häufigste Auslandsflüge (geplant)		2020
		Anzahl
Wien – Mailand		54
Mailand – Wien		54
Porto – Berlin		8
Köln – Wien		6
Berlin – Porto		6

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 erfolgt nicht. 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 Mitarbeitenden 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 findet bei ROLAND nicht statt. Eine entsprechend differenzierte Erfassung der Treibhausgasemissionen wird gegenwärtig nicht durchgeführt.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, Norwegen). Dies sind gesetzliche Rechtsgrundlagen, aber auch Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen.

Für den überwiegenden Anteil (ca. 80%) der Mitarbeitenden von 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 ROLAND Rechtsschutz und ROLAND Assistance durch einen Gemeinschaftsbetriebsrat institutionalisiert, der gemeinsam mit dem Betriebsrat von 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 den 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, 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 Mitarbeitenden 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. 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 Mitarbeitenden etabliert. 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. Im Berichtsjahr fand aufgrund von COVID-19 nur eine digitale Betriebsversammlung statt. Die Teilnahme an den Betriebsversammlungen gilt als Arbeitszeit.

Das mittels Betriebsvereinbarung installierte betriebliche Vorschlagswesen ermöglicht es den Mitarbeitenden, 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.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-403-4

Wesentliches Risiko in Bezug auf die Arbeitnehmerrechte ist die Missachtung von relevanten Rechtsänderungen. Für Rechtsänderungen existiert ein übergreifendes Rechtsmonitoring, welches auch die relevante Rechtsprechung in Bezug auf die Mitarbeitenden berücksichtigt. Darüber hinaus nehmen die Mitarbeitenden 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 Mitarbeitenden 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 ROLAND ist der Überzeugung, dass ein durch Wertschätzung geprägtes Arbeitsumfeld die Grundlage für ein erfolgreiches Miteinander im Unternehmen ist. 2020 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 Mitarbeitenden von ROLAND Rechtsschutz beschrieben. Die außertariflichen Mitarbeitenden erhalten ein Gehalt, welches das höchste Tarifgehalt übersteigt. Neben einem regelmäßigen Inflationsausgleich wird die Gehaltsentwicklung in Abhängigkeit von den verantworteten Aufgaben ausgerichtet. Bei 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 Mitarbeitenden 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	5	1
iii. > 50 Jahre	4	2

¹ Leistungsindikator GRI SRS-406-1

² Leistungsindikator GRI SRS-405-1

Die Zusammensetzung der Mitarbeitenden von ROLAND wird in der folgenden Tabelle dargestellt.¹

Mitarbeitende	ROLAND gesamt		ROLAND Rechtsschutz		ROLAND Assistance		Jurpartner Services	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Gesamt	1119		792		317		10	
1. Feste Mitarbeitende	1042	93,1	725	91,5	307	96,8	10	100,0
I. Beschäftigungsart								
i. Vollzeit	787	75,6	564	77,8	216	70,4	7	70,0
ii. Teilzeit	255	24,4	161	22,2	91	29,6	3	30,0
II. Geschlechterstruktur								
i. weiblich	544	52,2	381	52,6	155	50,5	8	80,0
ii. männlich	498	47,8	344	47,4	152	49,5	2	20,0
III. Altersstruktur								
i. < 20 Jahre	8	0,7	6	0,8	0	0,0	0	0,0
ii. 20 - 30 Jahre	136	12,7	84	11,6	44	14,3	3	30,0
iii. 31 - 40 Jahre	267	25,0	178	24,6	77	25,1	4	40,0
iv. 41 - 50 Jahre	321	30,1	190	26,2	113	36,8	1	10,0
v. 51 - 60 Jahre	276	25,8	210	29,0	69	22,5	2	20,0
vi. > 60 Jahre	60	5,6	57	7,9	4	1,3	0	0,0
IV. Qualifikationsniveau								
i. Hochschulabsolventen				40,33		28,66		70,00
ii. Mitarbeitende mit abgeschlossener Berufsausbildung				97,28		97,77		100,0
iii. Auszubildende				1,96				
2. Aushilfen								
II. Geschlechterstruktur								
i. weiblich	97	8,3	67	8,5	10	3,2	0	0,0
ii. männlich	46	42,6	22	32,8	5	50,0%	0	0,0

Der Frauenanteil in von ROLAND liegt im Berichtsjahr 2020 bei 52,81 Prozent. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen liegt mit 29 Prozent im Durchschnitt des Marktvergleichs. Zur Gleichstellung der Geschlechter sind in den vergangenen Jahren darüber hinaus konkrete Ziele für die erste Managementebene gesetzt worden. Zum 31.12.2020 lag der Frauenanteil in der ersten Managementebene bei 38 Prozent.

¹ Leistungsindikator GIR SRS-405-1

Frauenquote in Führungspositionen	Führungskräfte		davon Frauen
	Anzahl	Anzahl	
ROLAND Rechtsschutz	68	19	28
1. Managementebene	8	3	38
ROLAND Assistance	22	6	27
ROLAND Assistance Partner	20	6	30
Jurpartner Services GmbH	1	1	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 Mitarbeitenden 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. Da die üblichen Maßnahmen, mit Ausnahme der Gripeschutzimpfungen, im Corona-Jahr 2020 in gewohnter Form nicht möglich waren, wurde eine Kooperation mit dem Anbieter machtfit ins Leben gerufen. Dieser bietet ein vielfältiges Angebot von Onlinefitness- und Gesundheitskursen aus den Handlungsfeldern Bewegung, Entspannung und Ernährung an. Somit konnten gesundheitsfördernde Maßnahmen, trotz der Pandemie-Lage, ganz individuell von zu Hause aus stattfinden.

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

Im Jahr 2020 gab es keine Berufskrankheiten, Betriebsunfälle und arbeitsbedingte Todesfälle. Es wurden vier Wegeunfälle und ein Arbeitsunfall gemeldet. Die darauf zurückzuführenden Ausfalltage sind der folgenden Übersicht zu entnehmen:¹

Ausfalltage	ROLAND gesamt	ROLAND Rechtsschutz	ROLAND Assistance	Jurpartner Services
Gesamtzahl	71	0	2	0
I. nach Geschlecht				
i. weiblich	8	0	0	0
ii. männlich	63	0	2	0
II. nach Region				
i. Deutschland	71	0	2	0
ii. Österreich	0	0	0	0
iii. Italien	0	0	0	0
iv. Norwegen	0	0	0	0

¹ Leistungsindikator GRI SRS-403-9

Qualifizierung

ROLAND bildet bereits seit 40 Jahren erfolgreich pro Jahrgang im Schnitt vier Kaufleute für Versicherungen und Finanzen aus. Die Ausbildung ist bedarfsgerecht und ROLAND stellt sich hiermit hinsichtlich des bildungspolitischen Auftrages der gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Verantwortung. Seit 2018 bildet ROLAND pro Jahrgang einen Fachinformatiker (Schwerpunkt Systembetrieb) aus, um den hohen Bedarf an IT-Fachkräften zukünftig stärker durch interne Mitarbeitende decken zu können. Um zudem den stetig wachsenden Bedarf an akademischem Nachwuchs gerecht zu werden, bildet ROLAND seit 13 Jahren erfolgreich duale Studenten zum Bachelor of Arts, Bachelor of Science und Master of Science in Kooperation mit der EUFH in Brühl in verschiedenen Studiengängen (u. a. Wirtschaftsinformatik, General Management, Handelsmanagement, Digitales Projektmanagement) aus. Hochschulkooperationen wurden im letzten Jahr unverändert fortgeführt, um für die wachsende Zahl an Spezialistenfunktionen im Unternehmen qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen und an das Unternehmen binden zu können.

Neben den beschriebenen Rekrutierungswegen zur Nachwuchsgewinnung haben verschiedene Qualifizierungsmaßnahmen der bestehenden Mitarbeitenden einen hohen Stellenwert bei ROLAND. Über ein gesellschaftsübergreifendes Seminarangebot werden die Mitarbeitenden bei Bedarf beim Ausbau ihrer Sozial- und Methodenkompetenz, der persönlichen Kompetenzen sowie der sprachlichen und technischen Kompetenzen geschult.

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 gibt es das ROLAND-Talentprogramm. Das Programm verfolgt das Ziel, die Teilnehmer auf die Übernahme von Führungspositionen vorzubereiten. Bei ROLAND Assistance gibt es mit „Assistance macht Schule“ ebenfalls ein Programm für talentierte und qualifizierte Sachbearbeiter.

Die regelmäßige Erhebung des Weiterbildungsbedarfs erfolgt im Rahmen eines jährlich stattfindenden Feedbackgesprächs (ZIEL-Gespräch) zwischen Führungskraft und Mitarbeitendem. 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 Mitarbeitende und Führungskräfte. Diese Angebote zielen auf eine zukunftsgerechte 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 bei 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 Mitarbeitenden 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 Mitarbeitenden die Achtung der Persönlichkeitsrechte, der persönlichen Würde und der Privatsphäre des Einzelnen.

Von allen 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, Italien und Norwegen. 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 Sub-Delegation 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 2020 keine Risiken mit Bezug zu Menschenrechtsbelangen identifiziert. Weitergehende Konzepte zum Umgang mit Menschenrechten liegen bei ROLAND nicht vor. ROLAND und der überwiegende Anteil der beauftragten Lieferanten und Dienstleister sind nicht in Regionen tätig, in denen die Achtung der Menschenrechte kritisch bewertet wird. 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 von Investitionsentscheidungen werden, wie unter dem Punkt Innovations- und Produktmanagement beschrieben, für einen Teil des Anlagebestands Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt, Menschenrechte sind in dieser Berücksichtigung inkludiert.¹

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

Gemeinwesen

Der Stammsitz von 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 erweitert. Durch bauliche Veränderungen der eigenen Gebäude wurden zusätzlich angemietete Gebäude obsolet, weswegen entsprechende Mietverträge beendet wurden. Gegenwärtig sind 60 Prozent aller ROLAND-Mitarbeitende am Stammsitz in Köln tätig, darüber hinaus haben AXA Deutschland und die Gothaer-Gruppe als Anteilseigner und Vertriebspartner von 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.

ROLAND ist seit 60 Jahren Experte in Sachen Recht und Service. So tritt ROLAND auch in der Öffentlichkeit als Spezialist in Erscheinung. Im Jahr 2020 standen unter anderem die folgenden Themen im Fokus:

- Auf der Webseite der Jurpartner können Interessierte umfangreiche Informationen zu den Kernthemen Wohnen, Mobilität, Arbeit, Medien, Gewerbe, Familie und Finanzen abrufen.
- Ergänzt wird dieses Angebot durch den ROLAND-Blog „Die RECHTSchützer“ (www.roland-rechtsschutz.de/blog). Hier werden regelmäßig Rechtstipps zu verschiedenen Alltagsthemen veröffentlicht. Ziel ist es, die Benutzer schon zu erreichen, bevor es zu einem Rechtsstreit kommt.
- Der Lehrer- und Schülerschaft steht auf der Website www.roland-kinderrechte.de ein umfangreiches Informationsangebot zu Kinderrechten zur Verfügung. Neben aktuellen Informationen über Kinderrechte kann dort Unterrichtsmaterial sowie Materialien zum Thema Cyber-Mobbing abgerufen werden. Verlinkt wird außerdem das Kinder- und Jugendtelefon, die sog. NummergegenKummer.
- Auch im Berichtsjahr veröffentlichte ROLAND Tipps zu alltäglichen rechtlichen Fragestellungen und aktuellen Rechtsproblemen. Der Verbraucher soll so in Zusammenarbeit mit ROLAND-Partneranwälten über seine Rechte und Pflichten aufgeklärt werden. Die Informationen werden über die Unternehmenswebseite, einen Kunden-Newsletter, soziale Medien und über Presse-Informationen verbreitet.
- 2020 wurde erneut ein Rechtsreport zur Einstellung der Bevölkerung zum deutschen Justizsystem und zur außergerichtlichen Konfliktlösung veröffentlicht. Schwerpunkt war im Berichtsjahr die Einstellung der Bevölkerung zum wachsenden Nationalismus in Europa. 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 erlaubt und werden daher grundsätzlich nicht gewährt.¹

¹ Leistungsindikator GRI SRS-415-1

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.
- 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 dafür ein Compliance-Management-System (CMS) implementiert, welches allen Mitarbeitenden dabei helfen soll, Rechtsverstöße im Unternehmen zu vermeiden, 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 Mitarbeitende werden regelmäßig durch Schulungen für Compliance-relevante Sachverhalte sensibilisiert. Im Jahr 2020 wurden bei ROLAND keine wesentlichen Korruptionsrisiken identifiziert.¹

Als potentiell wesentliche Risiken wurden im Berichtsjahr Ressourcen-Engpässe, Outsourcing-Risiken und die Nichtbeachtung gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben ermittelt. Durch Maßnahmen und Kontrollen wird allen potentiellen Risiken angemessen begegnet. Dies wird gleichzeitig im Rahmen der aufsichtlichen Berichtspflichten kommuniziert.

Soweit eine präventive Verhinderung eines Verstoßes gegen externe oder interne Anforderungen nicht gelingt, dient das CMS 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. Dieses bietet allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, die Nichteinhaltung von externen oder internen Vorgaben anonym oder unter Nennung des Namens über verschiedene Meldewege einem externen Vertrauensanwalt oder der Compliance-Funktion zu melden.

¹ Leistungsindikator GRI SRS-205-1

Ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und interne Vorgaben kann für ROLAND und für einzelne Mitarbeitende 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 2020 weder Korruptionsfälle festgestellt noch Bußgelder oder nicht-monetäre Strafen gegen eines der ROLAND-Unternehmen erlassen.¹

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