



SICHER BESSER LÄNGER LEBEN

Nichtfinanzieller Bericht 2019
UNIQA Insurance Group AG

Am Beginn eines neuen Jahrzehnts steht unsere Gesellschaft vor allem aufgrund des Klimawandels vor Herausforderungen, die wir als ernstzunehmende Bedrohung wahrnehmen und meistern müssen. Zu Recht stehen wir dabei den zukünftigen Generationen besonders in der Pflicht, mehr als bisher zu tun. Im Jahr 2019 haben wir mit unserem „Statement of Decarbonization“ sowohl in der Veranlagung als auch im Underwriting die kohlebasierten Industrien aus unserem Geschäftsmodell ausgeschlossen und begleiten bestehende Kunden nur noch auf ihrem Weg des Kohleausstiegs. Wir haben unsere Finanzanlagen einem Nachhaltigkeits-Rating unterzogen und arbeiten seither an der stetigen Verbesserung unseres Durchschnitts-Ratings. Mit 400 Millionen Euro an grünen Infrastrukturinvestments und Green Bonds haben wir bereits 2 Prozent unserer Finanzanlagen konsequent klimaschonend ausgerichtet und werden dieses Volumen weiter ausbauen. Weiterhin stellen wir uns dem jährlichen Rating der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) und streben wieder eine erfolgreiche Zertifizierung an. Im ersten Halbjahr 2020 bringen wir grüne, fondsgebundene Lebensversicherungsprodukte auf den Markt und werden die bestehenden ökologischen Anreize bei Sachversicherungen ausweiten. Das liegt nicht nur im Interesse unserer Kunden, sondern wird auch von unseren übrigen Stakeholdern zunehmend erwartet.

Um in unserer langfristigen strategischen Ausrichtung auch die nichtfinanziellen Dimensionen klarer miteinzubeziehen, werden wir 2020 eine detaillierte Nachhaltigkeitsstrategie erarbeiten, die wir als Teil der Gesamtstrategie unmittelbar in das Kerngeschäft integrieren werden. Dabei ist die laufende Optimierung unseres eigenen Fußabdrucks ein wichtiger Ansatzpunkt, mit gutem Beispiel voranzugehen und auch unsere Mitarbeiter und Kunden für den gemeinsamen Schulterschluss im Kampf gegen den Klimawandel zu gewinnen. Wir erarbeiten zudem einen Entwicklungsplan für unsere Kapitalanlagen, um unsere nachhaltigen Investments schrittweise weiter auszubauen. Darüber hinaus wollen wir den sich wandelnden Bedürfnissen unserer Gesellschaft mit nachhaltigen Produkten begegnen, die noch stärker ausgeprägte Dienstleistungskomponenten enthalten. Dazu wollen wir auch verstärkt mit NGOs und Gebietskörperschaften zusammenarbeiten, um durch Bündelung aller Kompetenzen die Gesellschaft besser begleiten zu können. Wir verstehen dies als (unverzichtbare) Grundlage für ein erfolgreiches, nachhaltiges Wirtschaften

und möchten diese Haltung noch stärker in unserer Unternehmenskultur verankern. [\[GRI 102-16\]](#)

Mit der Schaffung einer langfristig gültigen Nachhaltigkeitsstrategie wollen wir das Stiften von ökologischem und sozialem Nutzen tief in unserem Konzept der ganzheitlichen Unternehmensführung verwurzeln und unser Wertekonzept danach ausrichten. In diesem Zusammenhang wollen wir für „Ecological Literacy“ eintreten und uns für einen Diskurs mit allen Stakeholdern über Handlungserfordernisse engagieren. In Ergänzung unseres Bekenntnisses zum Konzept Environment Social Governance (ESG) und zu bestimmten Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen (SDG 3 – Gesundheit und Wohlergehen, SDG 4 – Hochwertige Bildung, SDG 13 – Maßnahmen zum Klimaschutz) streben wir zudem die Erfüllung weiterer Rahmenwerke an, um unser Bekenntnis zu diesen Werten laufend mit konkreten, transparenten Leistungsberichten zu untermauern.

Die Gefährdung unserer umweltbezogenen Lebensbedingungen hat auch unser Risikomanagement sensibilisiert, die operativen Wertschöpfungsprozesse besonders sorgfältig in Bezug auf Nachhaltigkeitsrisiken zu begleiten.

Wir wollen in der nichtfinanziellen Dimension immer konsequenter messbaren Nutzen stiften und damit auch Vertrauen gewinnen, das wir als unabdingbare Grundlage für unser ambitioniertes ökonomisches Streben sehen. Nur so können wir unserem Leitbild und unserer Mission „sicher, besser, länger leben“ auch weiterhin treu bleiben! [\[GRI 102-14\]](#)

1	Vorwort des Vorstands
4	Über diesen Bericht
5	UNIQA auf einen Blick
6	Nachhaltige Unternehmensführung
6	Wesentliche Themen und Erwartungen unserer Stakeholder
9	Überleitungstabelle GRI und SDG
11	Nachhaltigkeitsrisiken
13	Menschenrechte, Korruption und Compliance
15	Datenschutz
16	Veranlagung
17	Kunden
17	Kunden und Markt
18	Beschwerdemanagement
20	Innovative Services und Produkte
20	Krankenversicherung
21	Lebensversicherung
21	Schaden- und Unfallversicherung
23	Mitarbeiter
23	Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter
24	Diversity und Chancengleichheit
24	Aus- und Weiterbildung
27	KPI Mitarbeiter
31	Gesellschaft
31	Engagement für Gesundheit und Bildung
33	Umwelt und Ökologie
33	Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen
36	KPI Umwelt und Ökologie
37	GRI-Content-Index
42	Prüfbericht
46	Impressum

Im dritten nichtfinanziellen Bericht der UNIQA Insurance Group AG möchten wir die diesjährigen ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Unternehmenstätigkeit aufzeigen sowie unsere Aktivitäten im Bereich Corporate Social Responsibility (CSR) vorrangig in einer Sicht auf den gesamten Konzern präsentieren. Ziel des Berichts ist es, unseren Stakeholdern Einblick in unser Kerngeschäft zu geben sowie transparent darzulegen, wo wir in Sachen nachhaltiger Unternehmensführung stehen und woran wir zukünftig arbeiten und was wir verbessern wollen.

Da die UNIQA Insurance Group AG das Versicherungsgeschäft der Gruppe im In- und Ausland nicht direkt betreibt, werden die Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange sowie die Themen Menschenrechte, Korruption und Bestechung auf Konzernebene konzipiert und sodann in den operativen Konzerngesellschaften umgesetzt. In diesem Sinn besteht in Bezug auf den Einzelabschluss kein anderes – abgewandeltes oder eingeschränktes – Konzept, das in anderer Weise verfolgt wird. Folglich handelt es sich beim vorliegenden Bericht um den zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht der UNIQA Insurance Group AG gemäß §§ 243b und 267a UGB.

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt, so wie auch die Berichte aus den Vorjahren. Der letztjährige Bericht wurde am 10. April 2019 veröffentlicht. [GRI 102-51, 102-54] Damit sind Transparenz und Vergleichbarkeit der gebotenen Informationen gewährleistet. Die GRI-Codes zu den dargestellten Indikatoren sind in den jeweiligen Kapiteln und Kennzahlentabellen vermerkt sowie im GRI-Index auf den Seiten 37 bis 41 übersichtlich dargestellt. Der vorliegende Bericht enthält Informationen und Daten der UNIQA Insurance Group AG (UNIQA Group) mit Blick auf den Gesamtkonzern. Der Berichtszeitraum für die veröffentlichten Kennzahlen und Beschreibungen umfasst das Geschäftsjahr und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2019. [GRI 102-50]

Im Sinn höherer Aktualität werden zudem je nach Thema sowohl Ziele und Maßnahmen für 2019 als auch Prioritäten und Herausforderungen für 2020 dargestellt. Die Berichterstattung findet jährlich statt. [GRI 102-52]

Für die Berechnung der Umweltkennzahlen 2019 – ausgenommen Mobilität – gefahrene Kilometer und Fuhrpark – wurden die Zahlen für die Headquarter ausgewählter Länder miteinbezogen. Der genaue Berichtsumfang wird in der Kennzahlentabelle Umwelt erläutert. Die Daten für Mobilität stammen aus unseren Versicherungsgesellschaften in den jeweiligen Ländern. Die Daten wurden von den einzelnen Versicherungsgesellschaften in den Ländern erhoben, von den jeweiligen CSR-Verantwortlichen gesammelt und von den nominierten Verantwortlichen der UNIQA Group zusammengefasst. Es ist vorgesehen, die fehlenden Länder sukzessive in die Berichterstattung miteinzubeziehen, den Konsolidierungskreis zu erweitern sowie die Datenqualität zu verbessern. [GRI 102-45, 102-49]

Auf Basis der bestehenden Umweltdaten stellen wir auch im aktuellen Bericht unseren Corporate Carbon Footprint (t CO₂eq) dar.

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

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

Die Daten zum Thema Beschwerdemanagement wurden für den Standort Österreich erhoben.

Im Sinn einer besseren Lesbarkeit und eines besseren Textflusses wurden, wo möglich, geschlechtsunspezifische Termini verwendet. Männliche Bezeichnungen beziehen jedenfalls stets auch die weibliche Form mit ein.

Die UNIQA Group ist eine der führenden Versicherungsgruppen in ihren beiden Kernmärkten Österreich und Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 19.200 Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner betreuen in 16 Ländern mehr als 10,4 Millionen Kunden. In Österreich mit einem Marktanteil von 21,4 Prozent zweitgrößtes Versicherungsunternehmen, sind wir in der Wachstumsregion CEE in weiteren 15 Märkten zu Hause: Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, dem Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, Tschechien, der Ukraine und Ungarn.

Die meisten Kunden betreuen wir in der Schaden- und Unfallversicherung, auf die 53 Prozent der Prämien entfallen, gefolgt von der Lebensversicherung mit 26 Prozent und der Krankenversicherung mit 21 Prozent. Besonders stolz sind wir darauf, dass wir die bekannteste Versicherungsmarke in Österreich sind, unsere Kunden mit einem flächendeckenden Vertrieb servizieren und auf eine erfolgreiche Vertriebspartnerschaft mit der Raiffeisen Bankengruppe bauen können.

Während der Versicherungsmarkt in Österreich bereits weitgehend gesättigt ist, liegt unser Wachstumspotenzial klar in CEE. Über 60 Prozent unserer Kunden und knapp 30 Prozent unserer Prämien entfallen bereits auf diese Region. Werden in Österreich im Schnitt pro Person knapp 1.960 Euro pro Jahr für Versicherungen aufgewendet, sind es in CEE erst 216 Euro. Tschechien, wo der Wert bei 508 Euro pro Jahr liegt, ist dabei bereits am weitesten entwickelt. Alle weiteren Informationen zur Geschäftstätigkeit der UNIQA Group sind im Geschäftsbericht 2019 ersichtlich. [GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-18, 201-1, 202-2]

Nachhaltige Unternehmensführung

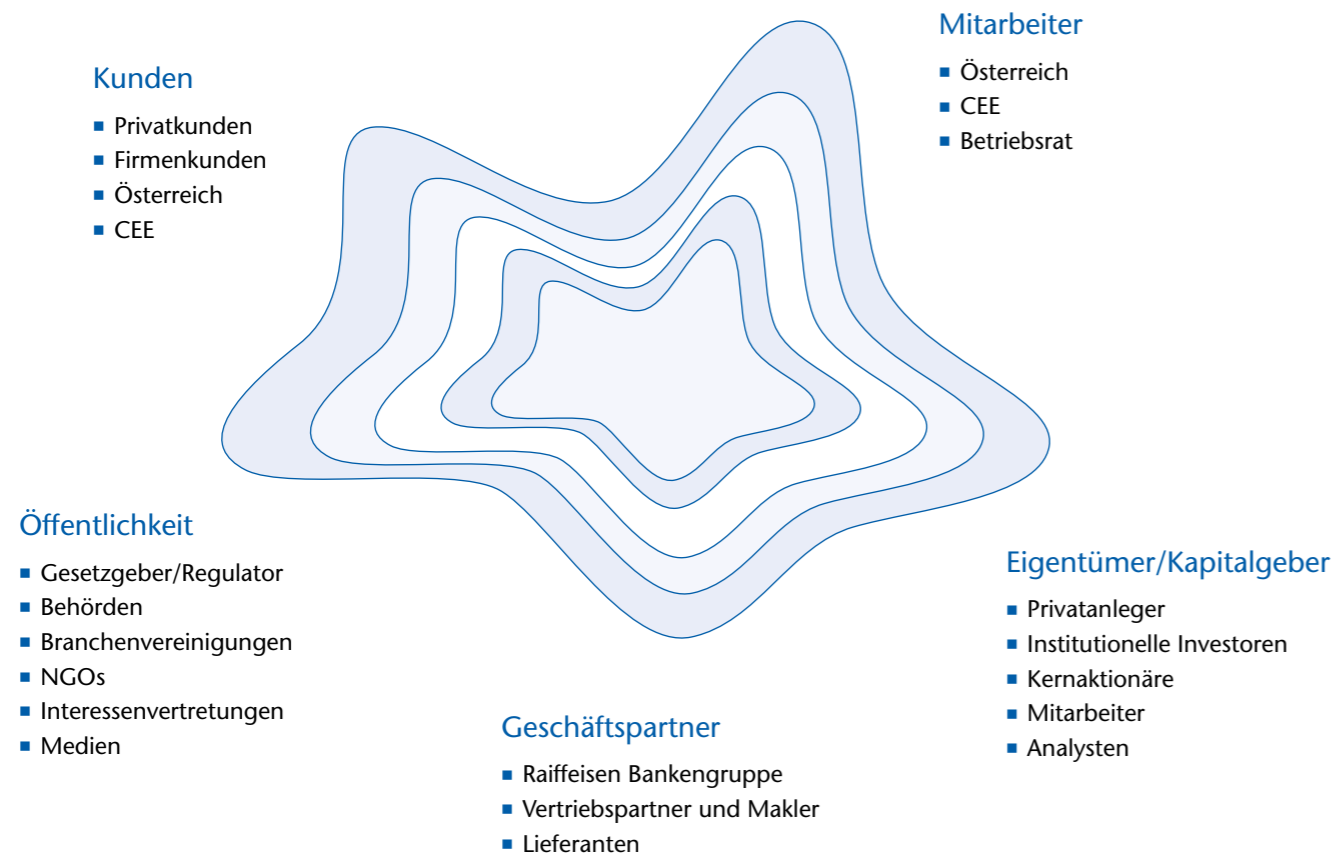
Wesentliche Themen und Erwartungen unserer Stakeholder

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

Zu den Stakeholdern der UNIQA Group zählen an erster Stelle Mitarbeiter, Partner, Kunden, die Öffentlichkeit sowie

Menschen, die im Zusammenhang mit unserer direkten und indirekten Geschäftstätigkeit berechnete Anliegen an uns haben. Als börsennotierter Konzern stehen wir zudem in regem Kontakt mit Investoren, Analysten sowie sonstigen Akteuren des Kapitalmarkts. In Zahlen ausgedrückt, sind dies rund 19.200 Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner, mehr als 10,4 Millionen Kunden sowie zahlreiche Partner, Anleger und sonstige Personen(gruppen) mit einer Nahebeziehung zu UNIQA. Sie alle zeigen sich interessiert daran, dass unser Unternehmen nachhaltig geführt wird.

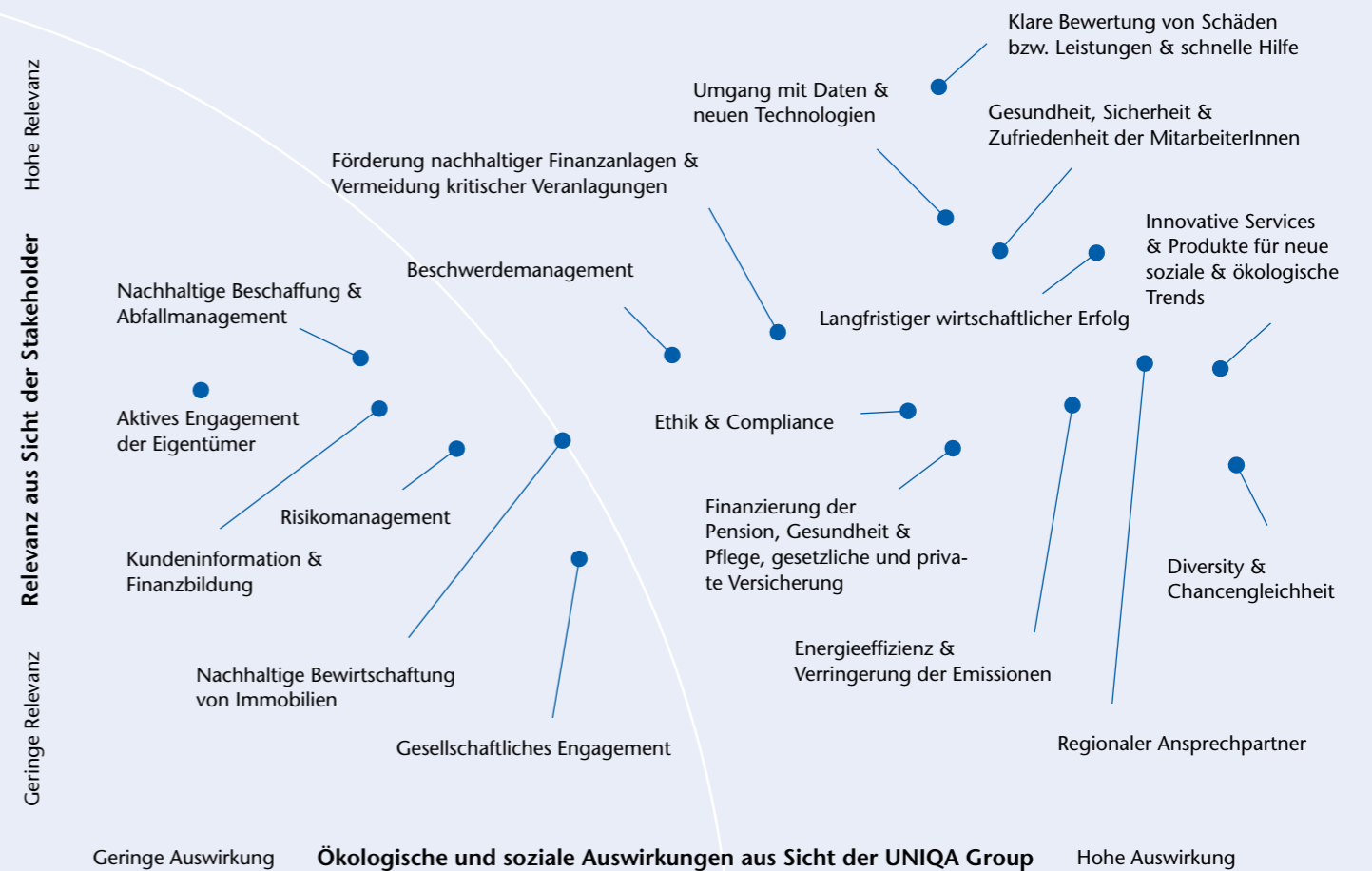
[GRI 102-40]



UNIQA Group – Wesentlichkeitsmatrix

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

Zur Identifikation wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen haben wir 2017 insgesamt 7.500 Stakeholder befragt (mit einem Rücklauf von 1.395 Personen), um herauszufiltern, was für sie in Sachen Nachhaltigkeit an erster Stelle steht. Das Ergebnis deckt sich weitgehend mit jenen Themen, die auch im Fokus unserer eigenen Nachhaltigkeitsinitiativen stehen. Bei der Identifikation dieser relevanten Themenbereiche sind wir nach den GRI-Prinzipien vorgegangen und haben für die Festlegung unserer strategischen Handlungsfelder im Nachhaltigkeitsbereich die interne und externe Sicht unserer Stakeholder mit einbezogen. Die wichtigsten Themen für unsere Stakeholder sind in der Wesentlichkeitsmatrix dargestellt. Ganz weit oben steht bei den Stakeholdern das Thema „Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe“, knapp gefolgt von „Umgang mit Daten und neuen Technologien“ sowie „Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der MitarbeiterInnen“. [GRI 102-44, 102-46, 102-47]



Themenauswahl und -bewertung

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

- **Identifikation der Themen:** In einem ersten Schritt haben wir mit Blick auf die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherungsbranche 23 relevante Themen identifiziert und in die Kategorien „produktbezogen“, „mitarbeiterbezogen“, „umweltbezogen“ und „gesellschaftliche Verantwortung & Compliance“ gegliedert.
- **Überprüfung:** Parallel dazu wurde eine Onlineumfrage unter internen und externen Stakeholdern gestartet, um deren Sichtweise zu den wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen von UNIQA zu erheben. In Summe haben wir dazu mehr als 7.500 Stakeholder kontaktiert (mit einem Rücklauf von 1.395 Personen) und zu den erwähnten 23 Themen befragt. Um ein ausgewogenes Bild zu erhalten, waren darunter neben Kunden auch Investoren, Vertriebspartner, Mitarbeiter, NGOs sowie Vorstand und Aufsichtsrat.
- **Bewertung:** Im Rahmen von zwei Impact-Workshops mit den diversen Fachbereichen des Konzerns haben wir anschließend die ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Tätigkeit in Bezug auf diese Themen sowie die aus den Themen resultierenden Auswirkungen auf das Unternehmen bewertet.
- **Priorisierung und Wesentlichkeitsmatrix:** Die Ergebnisse aus diesen Wesentlichkeits-Workshops flossen in die abschließende Beurteilung der ökologischen und sozialen Auswirkungen durch das Management mit ein. Als Ergebnis aus der Stakeholder-Befragung und der Impact-Bewertung entstand schließlich die aktuelle Wesentlichkeitsmatrix von UNIQA.

Im Interesse einer kompakten und übersichtlichen Darstellung haben wir die Matrix im Jahr 2018 etwas überarbeitet und dabei ähnliche Themen zusammengefasst. Die jeweilige Zuordnung ist in der Überleitungstabelle auf den Seiten 9 bis 10 im Detail ersichtlich. In den kommenden Jahren werden wir eine neuerliche Stakeholder-Befragung durchführen, um die Bewertung unserer Nachhaltigkeitsthemen zu aktualisieren. [\[GRI 102-49\]](#)

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

Im Jänner 2020 hat UNIQA auch die Unterstützung der 10 Prinzipien des UN Global Compact beschlossen und wird diese Prinzipien in die Unternehmensstrategie, die Unternehmenskultur und das Tagesgeschäft integrieren.

Überleitungstabelle GRI und SDG

Wesentliche Themen	Beschreibung	GRI-Topic Sustainable Development Goals (SDG) Kapitelverweis
Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends	Wir investieren gezielt in innovative Services und Produkte, die durch soziale und ökologische Entwicklungen hervorgerufen werden. Durch unterschiedliche Anreizsysteme fördern und unterstützen wir einen nachhaltigen Lebensstil und ebensolche Lebensqualität. Dabei legen wir das Augenmerk auf Prävention als Grundlage für ein besseres und längeres Leben.	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards SDG 3 Innovative Services und Produkte
Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe	Wir bemühen uns um Transparenz bei unseren Services sowie um schnelle Hilfe und eine klare, nachvollziehbare Bewertung im Schadenfall.	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen GRI 417-2 SDG 3 Innovative Services und Produkte
Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege, gesetzliche und private Versicherung	Durch die steigende Lebenserwartung verbleiben mehr Jahre mit Unterstützungsbedarf. Im Bereich der finanziellen und gesundheitlichen Vorsorge ergänzen unsere Leistungen dabei die Leistungen des Staates, die Finanzierung erfolgt jedoch jeweils getrennt.	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards SDG 3 Innovative Services und Produkte
Umgang mit Daten und neuen Technologien	Beim Einsatz von neuen Technologien haben die Sicherheit der persönlichen Daten und der Schutz vor Datenmissbrauch für uns oberste Priorität.	Schutz der Privatsphäre der Kunden GRI 418-1 Datenschutz
Beschwerdemanagement	Kundenbeschwerden nehmen wir ernst und bemühen uns um eine rasche Klärung. Unser Beschwerdemanagement hilft uns zudem, Verbesserungspotenziale rasch zu erkennen.	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards Kunden und Markt
Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen	Bei der Veranlagung unserer Gelder und Investitionen in Unternehmen achten wir auf nachhaltige Geschäftsmodelle sowie Umweltschutz und Menschenrechte.	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards Veranlagung

Wesentliche Themen	Beschreibung	GRI-Topic Sustainable Development Goals (SDG) Kapitelverweis
Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter	Als attraktiver Arbeitgeber unterstützen wir unsere Mitarbeiter dabei, gesund zu bleiben, und stellen Angebote für eine angemessene Work-Life-Balance bereit. Wir bieten ein flexibles Zeitmanagement, unterschiedliche Arbeitsmodelle, leistungsgerechte Bezahlung und ein umfassendes Aus- und Weiterbildungsprogramm. Eine aktive und offene Kommunikation, der Austausch von Ideen und Vorschlägen und laufende Information zur Entwicklung des Unternehmens sind wesentliche Bestandteile unserer Unternehmenskultur.	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Beschäftigung, Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis, Aus- und Weiterbildung GRI 401-1, 402-1, 403-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1 Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter
Diversity und Chancengleichheit	Wir legen Wert darauf, dass alle Menschen – unabhängig von Geschlecht, Kultur, Sprache, Religion, Alter etc. – bei uns die gleichen Möglichkeiten und Chancen vorfinden.	Vielfalt und Chancengleichheit GRI 405-1 Diversity und Chancengleichheit
Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen	Energieeffizienz in allen Bereichen ist uns ein Anliegen. Wir setzen auf erneuerbare Energie, planen Geschäftsreisen effizient und nutzen Telefon- und Videokonferenzen.	Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen GRI 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3 SDG 13 Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen
Ethik und Compliance	Die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen, Compliance- und Verhaltensrichtlinien sowie die Vermeidung von Korruption in jedem einzelnen unserer Märkte sind selbstverständlich.	Korruptionsbekämpfung, wettbewerbswidriges Verhalten GRI 102-16, 205-3, 206-1, 307-1, 406-1, 417-2, 418-1, 419-1 Menschenrechte, Korruption und Compliance
Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg	Nur als langfristig erfolgreiches Unternehmen können wir ein sicherer Arbeitgeber sein, unsere Kunden mit nützlichen Produkten unterstützen und für unsere Investoren attraktive Renditen bieten.	Wirtschaftliche Leistung GRI 201-1 UNIQA auf einen Blick
Regionaler Ansprechpartner	Regionale Ansprechpartner stellen neben automatisierten Lösungen eine persönliche Betreuung sicher.	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards Kunden und Markt

Nachhaltigkeitsrisiken

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

Managementansatz

Um langfristig wirtschaftlich erfolgreich und profitabel zu bleiben, ist eine ausgeprägte Risiko- und Nachhaltigkeitskultur für UNIQA unabdingbar. Daher haben wir einen gruppenweit standardisierten Risikomanagementprozess implementiert, der darauf abzielt, die unternehmensrelevanten Risiken zu identifizieren, zu messen, zu aggregieren und zu steuern. Grundlage ist die UNIQA Risikomanagementrichtlinie, in der sowohl die Mindestanforderungen an die Aufbau- und die Ablauforganisation für den Risikomanagementprozess festgelegt sind als auch der Rahmen für die spezifischen Prozesse für jede Risikokategorie definiert wird. Zudem bestimmt die Richtlinie Maßnahmen für jedes Risiko, die zur Vermeidung oder Reduktion eines potenziellen Schadens führen sollen. Nachhaltigkeitsrisiken werden bei UNIQA derzeit nicht als eigene Risikokategorie klassifiziert, sondern den bestehenden Kategorien¹⁾ zugeordnet.

Weitere Informationen sind im Risikobericht des Konzernabschlusses (Konzernanhang) enthalten. [GRI 102-11, 102-15]

Die Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) empfiehlt Unternehmen, die klimabezogenen Risiken und Chancen im Rahmen des Risikomanagements zu analysieren und in die externe Berichterstattung mit einzubeziehen. Als Versicherung ist UNIQA im Kontext der Klimarisiken besonders durch die zunehmenden Wetterextreme gefordert, die eine Zunahme der Schadenquote sowie der Ausfallrisiken bedingen. UNIQA befasst sich aktiv mit dem Thema und berücksichtigt insbesondere die regulatorischen Entwicklungen.

Aus unseren Geschäftsbeziehungen oder Dienstleistungen können Risiken entstehen, die potenziell negative Auswirkungen im Hinblick auf die nichtfinanziellen Belange des

¹⁾ Versicherungstechnische Risiken, Marktrisiken, Kredit- und Ausfallrisiken, Liquiditätsrisiken, Konzentrationsrisiken, strategische Risiken, Reputationsrisiken, operationale Risiken, Ansteckungsrisiken, Emerging Risks

NaDiVeG haben. Diese möglichen Risiken beziehen sich auf:

- die Veranlagung,
- die Zeichnung von Industrie- und Gewerbegeschäft,
- die Zeichnung von Privatkundengeschäft und
- unsere Beschaffungsvorgänge.

In der **Veranlagung** ergeben sich potenzielle Risiken aus der Finanzierung unerwünschter Wirtschaftspraktiken anderer Unternehmen, die sich im Sinn der erwähnten Belange unter Umständen negativ auswirken könnten. Um dieses Risiko zu vermeiden, beurteilen und überwachen wir die wichtigsten Portfoliobestandteile gezielt im Rahmen von Nachhaltigkeits-Ratings.

Im **Industrie- und Gewerbegeschäft** regeln wir die Evaluierung und Übernahme von Industrierisiken durch die Anwendung der UNIQA Corporate Business Standards. Mittels Risk Assessment analysieren wir dabei Kunden in einem strukturierten Risiko-Evaluierungsprozess und identifizieren gemeinsam mit ihnen Verbesserungs- bzw. Risikominimierungspotenziale. Der Kunde bekommt entsprechend Zeit zur Umsetzung der Maßnahmen zur Verbesserung bzw. Minderung der Risiken. Diese Maßnahmen stellen die Basis für den zukünftigen Transfer der Risiken in eine Versicherungslösung dar. Neben der Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen legen wir dabei besonderes Augenmerk auf die Vermeidung von Geldwäsche und Korruption sowie auf Umweltschutz, Arbeitsbedingungen und Menschenrechte.

Im **Privatkundengeschäft** haben die hier in Rede stehenden Risiken aus unserer Sicht eher untergeordnete Bedeutung. Durch verschiedene Angebote (z. B. Prämienrabatt für E-Autos) versuchen wir jedoch, Anreize für positive Auswirkungen im Sinn der nichtfinanziellen Belange zu fördern. Darüber hinaus erweitern wir im 1. Halbjahr 2020 in der fondsgebundenen Lebensversicherung das Fondsangebot um nachhaltige Investmentfonds. Zusätzlich tragen wir allfälligen Risiken durch Anwendung der Richtlinien für die Produktzulassung und unserer internen Compliance-Richtlinien Rechnung.

Bei **Beschaffungsvorgängen** können durch den Geschäfts- umgang mit anderen Unternehmen bzw. Lieferanten Risiken in Bezug auf die relevanten Belange entstehen. Um diese Risiken zu vermeiden, führt unser Einkauf Screenings und Nachhaltigkeitsbeurteilungen durch.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- Unter dem Titel „UNIQA Protection“ startete UNIQA 2019 eine Sensibilisierungskampagne. Diese umfasste die Bereiche Security Management, Datenschutz und Compliance und diente vor allem dazu, das Bewusstsein für diese Themen im Unternehmen zu stärken. Der Fokus lag dabei auf dem Thema Sicherheit (von UNIQA, Mitarbeitern, Kunden und Partnern), dem Schutz von Daten sowie der richtigen Umsetzung von Compliance und Versicherungsrichtlinien. Der aufmerksamkeitsstarken Vermittlung dieser Inhalte dienten nicht nur verschiedene E-Learning-Module, sondern auch ein unternehmensinternes Gewinnspiel.
- In den Jahren 2018 und 2019 haben wir das Konzept der Mitarbeiterbefragung auch in den ersten internationalen Gesellschaften (Polen, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Bosnien und Herzegowina sowie Ukraine) umgesetzt. Die Ergebnisse aus diesen Befragungen wurden auch dazu genutzt, Risiken im Mitarbeiterbereich zu minimieren und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. An deren Umsetzung arbeiten wir nun laufend. Schwerpunktthemen dabei sind interne Kommunikation, Ausbildung, Training und individuelle Entwicklungsmaßnahmen, Karrierepfade sowie die Verbesserung von IT-Lösungen.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Laufend beobachten wir die aktuellen regulatorischen Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Thema Nachhaltigkeit. Im Jahr 2019 hat die europäische Versicherungsaufsicht EIOPA etwa ein Positionspapier zu „Sustainable Finance“ veröffentlicht. Dieses Thema wird nach Ansicht von EIOPA in naher Zukunft in „Solvency II“ aufgenommen. In dieser EU-Richtlinie sind auch Anforderungen an das Risikomanagement enthalten, die wir entsprechend umsetzen wollen.
- Einmal jährlich erheben wir die Risiken in unserem Unternehmen und ordnen sie vordefinierten Risikokategorien zu. Deren Erweiterung um die Kategorie „Nachhaltigkeitsrisiken“ ist dabei ein wichtiges Ziel. Die Frage, ob ein identifiziertes Risiko auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit von Relevanz ist, soll zum fixen Bestandteil der Interviews und des Berichtswesens im Rahmen des Risikomanagementprozesses werden.

- Die derzeit geltende Unternehmensstrategie UNIQA 2.0 läuft im Jahr 2020 aus, und wir arbeiten bereits intensiv an der Ausgestaltung unserer neuen strategischen Vorgaben. Wesentliche Elemente dabei werden ein anhaltend starker Fokus auf unsere Kunden, hohe Effizienz und die rasche Bereitstellung relevanter Innovationen sein. Im Zuge der Überarbeitung der Unternehmensstrategie wird auch unsere Risikostrategie überdacht und angepasst werden müssen, um den neu gesteckten Rahmen adäquat zu reflektieren.

Menschenrechte, Korruption und Compliance

Der korrekte und wertschätzende Umgang mit Menschen ist eines der Kernelemente unserer Unternehmenskultur. In diesem Sinn ist uns auch eine vorbildliche Haltung in Bezug auf die Menschenrechte ein zentrales Anliegen. Besonders im Mitarbeiterbereich ist etwa die Achtung der Menschenwürde ein grundlegender Orientierungsmaßstab für uns. Wir bekennen uns dazu, niemanden aufgrund von ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung oder sonstigen Merkmalen zu benachteiligen. Darauf aufbauend setzten wir interne Standards in unserem Code of Conduct für ethisches Verhalten, die über die geltenden Gesetze hinausgehen. [\[GRI 102-16\]](#)

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

Managementansatz

Neben der erstklassigen Qualität von Produkten und Services streben die Unternehmen der UNIQA Group auch nach höchsten Standards im Verhalten ihrer Mitarbeiter, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens. Einen klaren Rahmen dafür gibt der Code of Conduct, der unsere Unternehmensphilosophie zum Ausdruck bringt und Regelungen zu den wichtigsten Compliance-Themen enthält. Die darin festgelegten Grundsätze und Regeln gelten für sämtliche Bereiche unserer täglichen Arbeit und sind für den Vorstand, den Aufsichtsrat und alle Mitarbeiter von UNIQA bindend. Für spezielle Compliance-Themen – z. B. Geldwäscheprävention oder die Umsetzung des Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), des Common Reporting Standard sowie von Solvency II – existieren besondere Vorschriften in Form von spezifischen Policies, Standards und Manuals sowie konkreten Anweisungen zu ausgewählten Einzelthemen. Die Verantwortung für die Erstellung solcher internen Vorschriften sowie für die Umsetzung des Compliance-Programms der gesamten Gruppe liegt bei der Abteilung Legal & Compliance. Diese zentrale Einheit wird in jeder Tochtergesellschaft der

UNIQA Group und in jedem Land durch eine eigene lokale Compliance-Funktion unterstützt.

Unseren Code of Conduct finden Sie hier: www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html.de.html

Ein zentrales Element unserer Compliance-Organisation sind die jährlichen Treffen der Compliance-Verantwortlichen. Die Themenschwerpunkte lagen hier im Jahr 2019 auf der Identifikation von wirtschaftlichen Eigentümern, FATCA, Outsourcing, Whistleblowing, dem Produktentwicklungsprozess, der Compliance-Risikoanalyse und dem Umgang mit Kunden auf nationalen und internationalen Sanktionslisten. Diese Themen spiegeln gleichzeitig die operativen Schwerpunkte des Compliance-Managements von UNIQA im vergangenen Jahr wider.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- **Policy-Management-System:** Sämtliche interne Regelungen folgen einer übersichtlichen Struktur. Sie sind in Form einer Hierarchie zusammengefasst und nun allen Mitarbeitern über das UNIQA Intranet zugänglich.
- **Whistleblowing-System:** Das im Jahr 2018 neu etablierte Whistleblowing-System bietet Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und anderen Stakeholdern die Möglichkeit, allfällige schwerwiegende Compliance-Verstöße zu melden und damit zu deren Aufdeckung beizutragen. Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit einer anonymen Meldung. Das neue Whistleblowing-System hat sich in der Praxis bewährt, und mit der Möglichkeit externer Meldungen werden die gesetzlichen Anforderungen übererfüllt.
- **Emittenten-Compliance:** Im 1. Quartal 2019 haben wir das E-Learning-Modul „Emittenten-Compliance“ ausgerollt, das von allen Mitarbeitern in Österreich verpflichtend zu absolvieren ist. Darüber hinaus stellen regelmäßige Präsenzs Schulungen für verschiedene Mitarbeitergruppen sowie für Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder sicher, dass sich alle potenziell Betroffenen auf demselben aktuellen Wissensstand befinden. Unsere Policy zur Hintanhaltung von Marktmissbrauch wurde im Jahr 2019 aktualisiert und an die neue Gesetzeslage und die praktischen Gegebenheiten im Unternehmen angepasst. Der Compliance-Verantwortliche berichtet einmal im Quartal über die wichtigsten Angelegenheiten

der Emittenten-Compliance an den Vorstand und erstattet außerdem einen ausführlichen Jahresbericht.

- **Group Screening Solution:** Zur Vermeidung von Geschäft mit Kunden, die auf nationalen und internationalen Sanktionslisten stehen, haben wir 2019 die Implementierung einer neuen Software zur Überwachung von Sanktionen gestartet. Damit wird der Kundenbestand anhand der relevanten Sanktionslisten periodisch und anlassbezogen geprüft. Zusätzlich dient das neue System, das in Österreich seit Ende 2019 eingesetzt wird, zur Identifikation von politisch exponierten Personen.
- **Compliance im internen Kontrollsystem (IKS):** Mit IKS 2.0 – einem wesentlichen Bestandteil der Risiko-früherkennung – wurden im Jahr 2019 im operativen Arbeitsumfeld verstärkt Compliance-Risiken identifiziert und bewertet. Die vollumfängliche Abdeckung von Compliance-Risiken im IKS stellt eine angemessene Kontrolle der Risiken sicher. Zudem können Maßnahmen gegen Compliance-Vorstöße besser und strukturierter gesteuert werden.
- **UNIQA Insurance Platform (UIP):** Bei der Implementierung des neuen Kernversicherungssystems UNIQA Insurance Platform, das die bestehenden Versicherungssysteme ablöst, wirkt die Compliance-Funktion aktiv mit. Schon zu Projektstart wurden die umfassenden Compliance-Anforderungen in die UIP-Prozesse eingebettet, um die regulatorischen Anforderungen zu erfüllen.
- **Common Reporting Standard (CRS):** CRS ist ein internationales Abkommen zur Bekämpfung von grenzüberschreitender Steuerhinterziehung und Steuerflucht. In Österreich wurde CRS mit dem Gemeinsamen Meldestandard-Gesetz (GMSG) in nationales Recht umgesetzt. Aufgrund der daraus resultierenden gesetzlichen Verpflichtungen hat UNIQA Österreich im Jahr 2019 15.966 Kunden mit nichtösterreichischer Steueransässigkeit an das österreichische Finanzamt gemeldet. Dies erforderte einen signifikanten Koordinationsaufwand zwischen mehreren Unternehmensbereichen.
- **Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA):** FATCA ist ein Abkommen zwischen der Republik Österreich und den USA, das die Einhaltung steuerlicher Verpflichtungen von US-Personen mit Konten im Ausland gewährleisten soll. Auch diesem Abkommen zur Bekämpfung von

Steuerflucht kommt UNIQA Österreich vollumfänglich nach und hat im Jahr 2019 347 Kunden mit US-Steuerpflicht an die Bundessteuerbehörde der Vereinigten Staaten gemeldet.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- **Compliance-Beauftragte:** Die zusätzliche Etablierung von Compliance-Beauftragten in den Zweigniederlassungen, Nicht-Versicherungsgesellschaften und Landesdirektionen soll die Erfüllung der Compliance-Anforderungen künftig noch besser gewährleisten. Ziele sind die Stärkung des Bewusstseins für Compliance-Themen in den lokalen Organisationseinheiten sowie die Unterstützung der Compliance-Funktion bei der operativen Umsetzung, etwa bei der Administration von Zuwendungen.
- **Group Screening Solution:** Die ausländischen Versicherungsgesellschaften werden ab 2020 stufenweise an das Ende 2019 in Österreich eingeführte neue System zur Überwachung von Sanktionen und politisch exponierten Personen angebunden.
- **Compliance als Bestandteil des „Governance, Risk and Compliance“-Tools (GRC):** Mit dem GRC-Tool implementiert die UNIQA Group eine zentrale Datenbank, die vier Disziplinen – Compliance, Datenschutz, Risikomanagement und IT-Security – verbindet und dadurch den integrierten Ansatz bei der Erfassung von Risiken stärken soll. Auch die internationalen Niederlassungen werden im Jahr 2020 an diese Software angebunden.
- **5. EU-Geldwäsche-Richtlinie:** Mit der 5. EU-Geldwäsche-Richtlinie, deren Umsetzung in nationales Recht im Jänner 2020 erfolgt, werden neue Schwerpunkte definiert, die unter anderem intensivere Prüf- und Dokumentationspflichten mit sich bringen.
- **Zuwendungsdatenbank:** Zu Transparenz- und Anti-Korruptionszwecken wurde eine Datenbank eingerichtet, in der alle intern definierten Zuwendungen erfasst werden. Diese Datenbank wird 2020 angepasst und damit benutzerfreundlicher gestaltet.

Datenschutz

Als Versicherung verarbeitet UNIQA große Mengen an sensiblen Daten, für die besonders hohe Schutzanforderungen gelten. Um den daraus resultierenden Datenschutzrisiken entgegenzuwirken, haben wir schon frühzeitig strukturierte Prozesse und klare Prioritäten definiert und entwickeln uns in diesem Bereich auch stetig gezielt weiter.

Managementansatz

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

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

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

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- Mitwirkung an der Weiterentwicklung des österreichischen Branchenstandards (ÖBS) für Datenschutz im Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs (VVO).
- Weiterentwicklung der Kommunikationswege mit Kunden und Partnern, Abschluss des Pilotbetriebs für das Konzept „Sichere Kommunikation 2.0“.

- Start der Umsetzung des „Löschkonzepts 2.0“, um eine bessere und differenziertere Gestaltung der Aufbewahrungsfristen sicherzustellen.

- Weiterentwicklung und Optimierung des Auskunftsprozesses mittels Robotic Process Automation (RPA).

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Durch die Fertigstellung des österreichischen Branchenstandards (ÖBS) für Datenschutz des VVO soll die Abstimmung innerhalb der Versicherungsbranche weiter verbessert werden. (Die Beschlussfassung dazu ist für Mitte 2020 geplant.)
- Das Konzept zur „Sicheren Kommunikation 2.0“ wird stufenweise und in Abstimmung mit dem Maßnahmenplan des VVO eingeführt und ermöglicht sichere E-Mail-Kommunikation mit Versicherungsunternehmen, Partnern sowie mit Kunden.
- Mithilfe des „Löschkonzepts 2.0“ soll die Umsetzung der unterschiedlichen Aufbewahrungsfristen weiter optimiert werden.
- Der neue Standard zum Testdatenmanagement bei UNIQA regelt künftig die Verwendung von Daten im Zuge von Tests und damit zusammenhängende Datenschutzerfordernungen.

Veranlagung

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

Managementansatz

Die Kapitalveranlagung, ein zentrales Element des Versicherungsgeschäfts, ist in der UNIQA Group langfristig und auf wechselseitigen Nutzen – sowohl für das Unternehmen als auch für die Gesellschaft – ausgelegt. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, fühlen wir uns verpflichtet, ein verantwortungsbewusstes und nachhaltiges Management unserer Kapitalanlagen sicherzustellen.

Gezielt berücksichtigen wir bei der Anlageentscheidung deshalb auch gesellschaftliche und ökologische Kriterien und entwickeln unsere Veranlagungsstrategie in diese Richtung konsequent weiter. Unsere Nachhaltigkeitsrichtlinie spiegelt unser Bemühen um soziale und ökologische Qualität der Kapitalanlagen und Anlageprozesse wider. Ziel der Veranlagung ist es, das Gesamtportfolio nachhaltig zu gestalten, wobei wir bis auf wenige Ausnahmen auf Ausschlüsse (z. B. Kohle) verzichten. Dabei verwirklichen wir insbesondere die Anliegen des Modells „People, Planet, Profit“. In Unternehmen zu investieren, die aufgrund ihrer ökologisch oder sozial verträglichen Produkte direkt einen ökologischen oder gesellschaftlichen Nutzen schaffen, hat für uns immer höhere Priorität. Auch die Reputation bei Kunden, die Treue der Mitarbeiter und korruptionsfreie Strukturen sind ökonomische Erfolgsfaktoren für Unternehmen und Länder sowie deren Investoren. Nachhaltigkeitsfaktoren ersetzen nicht die bewährten Instrumente des klassischen Wertpapiermanagements, aber sie ergänzen sie auf nutzbringende Weise.

Denn für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg sind naturgemäß auch klassische Investmentziele wie Ertrag, Sicherheit und Liquidität entscheidend und tragen maßgeblich zur Risikovorbeugung bei.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- In den ersten Monaten des Jahres 2019 haben wir in Zusammenarbeit mit einem externen Berater unsere

Investment Policy, in der die für unsere Veranlagungen relevanten ESG-Kriterien (Environment, Social, Governance – ESG) festgeschrieben sind, überarbeitet und aktualisiert. Im Sinn des von UNIQA beschlossenen Kohleausstiegs ist damit nunmehr auch die Veranlagung in Unternehmen ausgeschlossen, die in der Gewinnung, Weiterverarbeitung und Vermarktung von Kohle tätig sind bzw. Kohle in größerem Ausmaß zur Energiegewinnung einsetzen. Für alle anderen Emittenten gilt das ESG-Rating, das quartalsweise von unserem Berater aktualisiert wird.

- Der besseren Vermittlung des Rating-Prozesses diente 2019 ein eigener Workshop für unsere Portfoliomanager, anschließend erfolgte die Implementierung in unsere Investmentprozesse. Ziel von Veranlagungsentscheidungen ist es nunmehr, das durchschnittliche ESG-Rating zu verbessern bzw. zumindest auf gleichem Niveau zu halten.
- Darüber hinaus haben wir nicht nur unseren Prozess, sondern auch unser Portfolio-Rating einer Zertifizierung durch die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) unterzogen. Das erfreuliche Ergebnis: Anfang Oktober 2019 wurden wir als erste Versicherung in Österreich mit dem ÖGUT-Zertifikat in Bronze ausgezeichnet.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Die quartalsweise gelieferten ESG-Rating-Daten werden im Laufe des Jahres in unsere Datenbanken übernommen. Damit wird ein Monitoring der ESG-Durchschnittsratings leichter möglich.
- Die Richtlinien bzw. Verordnungen, die in der EU oder in unseren einzelnen Märkten 2020 in Kraft treten, setzen wir selbstverständlich entsprechend um.
- Im 1. Quartal 2020 wird unser Status „Bronze“ durch die ÖGUT erneut überprüft.

Kunden

Kunden und Markt

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

Managementansatz

Das Versicherungsgeschäft ist eine Dienstleistung. Wir trachten deshalb stets danach, den Dienst am und für den Kunden noch stärker in unserer Organisation und in unseren Prozessen zu verankern. Zudem ist es unser Anspruch, Kundenbedürfnisse und Markttrends rechtzeitig zu erkennen und gemeinsam mit unseren Kunden Produkte und Services zu entwickeln, die hohe Relevanz für sie haben. Deshalb erheben und evaluieren wir die Bedürfnisse unserer Kunden im Rahmen unserer Kunden- und Marktstrategie laufend. Wir führen quantitative und qualitative Umfragen (Marktforschung bzw. VoC (Voice of Customer)) durch, testen MVPs (Minimum Viable Products) und entwickeln dadurch gemeinsam mit unseren Kunden Produkte und Services in den entsprechenden Zielsegmenten.

Bei alldem spielt Transparenz laut IDD (Insurance Distribution Directive) eine wichtige Rolle. Produktinformationsblätter müssen kurz, prägnant und standardisiert sein und gleichzeitig die gesetzlichen Vorgaben erfüllen. Jedes einzelne Produkt ist dabei abzudecken. Wir arbeiten intensiv daran, die Verständlichkeit und Transparenz auf allen Kommunikationskanälen zu verbessern. Schulungen zum richtigen Wording unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, fachlich korrekt, aber dennoch kundenfreundlich und verständlich zu kommunizieren. Ein wichtiger Informationskanal ist die UNIQA Homepage, auf der Kunden und Interessierte einfach und transparent alles Wissenswerte zu unseren Produkten und Dienstleistungen finden.

Mit dem Anfang 2018 neu gegründeten Ressort Kunde & Markt können wir die strategische Produkt- und Serviceentwicklung von UNIQA noch gezielter auf unsere Kunden ausrichten. Seine Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass wir den eingeschlagenen Weg konsequent und zielorientiert verfolgen.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

Kunden-Zentrierungs-Index

- Mit dem 2019 neu entwickelten CCI (Customer Centricity Index) haben wir eine Methode an der Hand, mit der wir uns in den für unsere Kunden wesentlichen Bereichen „Produkt“, „Vertrieb“, „Schaden/Leistung“, „Service“ und „Brand“ nachhaltig kundenzentrierter ausrichten können.
- Wir arbeiten funktions- und abteilungsübergreifend im Sinn unserer Kunden zusammen, analysieren einmal im Monat die Ergebnisse und setzen entsprechende Maßnahmen.
- Bei der Analyse der KPIs überprüfen wir auch ihre Praxistauglichkeit sowie ihre Relevanz für die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden. Dazu ist es wesentlich, dass die monatlich erhobenen Daten auch dazu geeignet sind, daraus Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

Produktentwicklung

- Vor jeder Produktneuentwicklung erheben wir über eine direkte Kundenbefragung den möglichen Mehrwert für unsere Kunden. Eingesetzt werden dazu quantitative Telefon- oder Onlineinterviews bzw. -fragebögen, qualitative persönliche Gespräche, User-Tests und Eye-Tracking-Methoden.
- Für die Weiterentwicklung unserer Anwendungen folgen wir unserem kundenzentrierten Designprozess in drei Schritten:
 - Kundenbedürfnisse erkennen und verstehen,
 - Ideen generieren und Lösungen als Prototyp erstellen,
 - Testen mit aktuellen Nutzern.
- Nachdem wir zwei optionale Bausteine in den jeweiligen Kundenzielsegmenten erfolgreich getestet hatten, bieten wir sie seit 2019 als Ergänzung zu unserem Unfalltarif neu an. Diese Produktbausteine entsprechen dem Grundgedanken „Sicher, besser, länger leben“, den wir in alle unsere Überlegungen miteinbeziehen. Der eine Baustein soll beim „Gesundbleiben“ unterstützen, der andere beim „Gesundwerden“ helfen. Beide Bausteine sind seit September 2019 auf dem Markt und werden von unseren Kunden gut angenommen.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Das Jahr 2020 wird von der weiteren Optimierung der Kommunikationskanäle zu unseren Kunden geprägt sein. Unser Kundenportal und die UNIQA App gewinnen dabei laufend an Bedeutung. Das Portal ermöglicht nicht nur papierloses Kommunizieren, sondern wir können hier – soweit uns die entsprechende Zustimmung vorliegt – wertvolle Informationen direkt aktiv bereitstellen. Diese reichen vom UNIQA Unwetter-Service bis hin zu Tipps rund um die Themen Gesundheit, Reise, Haus und Garten sowie Mobilität. Via Chatbot sollen immer wiederkehrende Fragen unserer Kunden einfach, schnell und zeitunabhängig beantwortet werden.
- Relevante Kundenbeziehungen können wir insbesondere dann aufbauen, wenn wir die Erlaubnis unserer Kunden haben, mit ihnen elektronisch zu kommunizieren. Darauf basieren sämtliche Konzepte zum Thema „Next Best Action“, bei denen es um die Frage geht, wann wir einem Kunden eine Information aktiv, aber automatisiert über das Kundenportal oder über eine Push-Nachricht der App zukommen lassen sollen. Bei Interesse kann der Kunde in diesem Fall sofort mit einem Klick einen bzw. seinen Berater kontaktieren.
- Die Umsetzung der sogenannten „360-Grad-Kundenkommunikation“ steht im Fokus unseres Customer-Relation-Management-Projekts. Der Berater erhält dadurch die relevanten Informationen zu seinen Kunden direkt auf seinen Bildschirm und kann diese so bedarfsorientiert und anlassbezogen kontaktieren.
- Die differenzierte Gruppierung unserer Kunden nach Zielsegmenten ist eine weitere Herausforderung, die wir im Jahr 2020 umsetzen wollen. Ziel dieser Segmentierung ist die Möglichkeit, jenen Kunden, die unseren Newsletter erhalten, zielgruppenspezifisch relevante Informationen zuzusenden.
- Im Rahmen der Marktforschung geht es uns vor allem darum, die gewonnenen Erkenntnisse allen Bereichen transparent zur Verfügung zu stellen. Die Optimierung und im besten Fall die Automatisierung der Befragungen ist daher eine weitere wichtige Aufgabe, der wir uns 2020 widmen werden.

- Am weiteren Ausbau der Onlineaktivitäten und an der Optimierung des Weges bis zum Versicherungsabschluss arbeiten wir ebenso laufend wie an der permanenten Verbesserung der UNIQA Homepage. Diese dient unseren Kunden einerseits als Informationsquelle und andererseits als Servicepage für jene, die ihre Schäden online melden. Daher ist die zielorientierte und einfache Gestaltung der Schadenmeldung ein Umsetzungsschwerpunkt für alle Informations- (Homepage) und Kommunikationskanäle (App und Portal).

In vielen Wirtschaftsbereichen besteht ein starker Trend zu zentralisierten, automatisierten und geringerwertigen Lösungen. Regionale Ansprechpartner stellen im Gegensatz dazu persönliche Betreuung sicher. Denn Kunden zu servizieren heißt für uns, sie dann zu unterstützen, wenn sie gerade Bedarf haben, oder sie dort abzuholen, wo sie sich gerade bewegen. Wir sind stets für unsere Kunden da: überall dort, wo sie uns suchen, und immer dann, wenn sie uns brauchen – in einem unserer rund 400 ServiceCenter vor Ort, beim Kundenberater, auf unserer Website oder unserem Kundenportal, mittels App, im telefonischen UNIQA Kundenservice, im medizinischen Competence Center oder in einem unserer zentralen ServiceCenter.

Beschwerdemanagement

In den unterschiedlichsten Lebenslagen möchten sich Kunden voll und ganz auf ihre Versicherung verlassen können. UNIQA steht ihnen in diesen Lebenssituationen zur Seite – mit dem jeweils passenden Versicherungsschutz, prompter Versicherungsleistung und kundenorientiertem Service. All diese Elemente müssen für unsere Kunden im täglichen Leben spürbar und wirksam sein. UNIQA ist sich dieser Verantwortung bewusst und betrachtet daher Anregungen und Kritik immer als Chance und Auftrag zur Verbesserung.

Gerade bei Beschwerden ist es wichtig, freundlich und kompetent über das konkrete Thema hinaus zu agieren. Besonders in Konfliktsituationen begleiten und unterstützen wir unsere Kunden daher aktiv und halten persönlichen Kontakt. Denn es ist uns ein Anliegen, die an uns gestellten Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern noch zu übertreffen, um die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden zu steigern.

Managementansatz

Mit Jänner 2019 haben wir unsere interne Ombudsstelle am Standort Österreich mit der Stabsstelle Touchpoint und Anliegenmanagement zusammengeführt. Dadurch können wir Anliegen und Beschwerden unserer Kunden organisatorisch wesentlich besser steuern und noch professioneller bearbeiten. Alle Beschwerden, die bei UNIQA am Standort Österreich eintreffen, bearbeiten und erledigen wir streng nach der ELOPA-Leitlinie, die somit eine elementare Grundlage unseres Beschwerdeprozesses bildet. Speziell ausgebildete Mitarbeiter sorgen dabei für eine noch kompetentere und schnellere Reaktion auf Beschwerden und Kundenanliegen.

Sie können eigenverantwortlich, rasch und unkompliziert Lösungen für den Kunden erarbeiten. Dafür bringen sie nicht nur ihr umfassendes Know-how ein, sondern vermitteln bewusst auch ein positives Gefühl der Lebensfreude, eines wesentlichen Elements unserer Unternehmensphilosophie. Durch elektronisch unterstützte Dokumentation und Erledigung der Beschwerden gewährleisten wir eine datengesicherte und transparente Vorgangsweise auch in diesem Bereich. Die Auswertung und die Analyse von Kritik und Anregungen unserer Kunden geschehen regelmäßig und selbstverständlich unter Wahrung des Datenschutzes. Dieser Prozess hilft uns dabei, mögliche Ursachen und Fehler zu erkennen und künftig zu vermeiden. Über die eingegangenen Beschwerden berichten wir jährlich der Finanzmarktaufsicht.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

Die Anzahl der Kundenbeschwerden am Standort Österreich war 2019 im Vergleich zu den Vorjahren erneut rückläufig. Von 3,6 Millionen Kunden in Österreich haben sich im Berichtsjahr 2019 lediglich 2.373¹⁾ (2018: 3.107) bei UNIQA beschwert. [\[GRI 418-1\]](#)

¹⁾ Aufgrund von Qualitätsverbesserung, Verfeinerung der Spartenkennung und Ergänzung von Auswahlkriterien in den Onlinekanälen kam es 2019 zu diesem Rückgang.

Innovative Services und Produkte

In zunehmendem Maß bietet UNIQA Produkte und Services, die um ökologische, ethische oder soziale Komponenten erweitert wurden. Denn dass innovative Services und Produkte im Fokus unserer Kunden liegen, hat sich auch im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse gezeigt. Durch persönliche Beratung wollen wir unseren Kunden genau jene Produkte und Services anbieten, die sie für ihre individuellen Lebensumstände benötigen. Wir betrachten dies als Teil unserer sozialen Verantwortung. Um unsere Produkte und Services nachhaltig zu erweitern und anzupassen, beobachten wir Megatrends und lassen diese in unsere Produktentwicklung miteinfließen.

Krankenversicherung

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

Neben unserem bekannt hohen Qualitätsanspruch spielt Innovation in der Krankenversicherung eine zentrale Rolle. Generell gilt: UNIQA möchte Kunden und auch jene, die es noch werden wollen, durch Produkte, Sponsoring-Maßnahmen und Informationsinitiativen motivieren, gesünder zu leben. Diesem Anliegen dienen individualisierte Präventionsangebote ebenso wie nachhaltige Versorgungsstrukturen im Akutfall. Die Basis dafür bilden schon heute ein starkes Ärztenetzwerk und eine zielgerichtete, effiziente und qualitativ hochwertige zeitnahe Behandlung, österreichweit und rund um die Uhr.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

Medizinische Versorgung

- Mit dem Aufbau und der ständigen Erweiterung des LARA-Partnernetzwerks (Labor, Arzt, Röntgen, Apotheke) – eines Netzwerks aus verschiedenen Gesundheitsdienstleistern – schaffen wir Rahmenbedingungen für die Implementierung telemedizinischer Anwendungen für UNIQA Kunden. Die Digitalisierung im Gesundheitswesen (z. B. Beratungsgespräche zwischen Arzt und Patienten via Videotelefon) schafft nicht zuletzt in

Anbetracht des zunehmenden Ärztemangels speziell in ländlichen Regionen wichtige medizinische Versorgungsmöglichkeiten.

- Den Zusatzbaustein Akut-Versorgt für die UNIQA Sonderklasseversicherung haben wir auf weitere Bundesländer ausgeweitet: So gibt es das Angebot seit 2019 auch in der Steiermark in der Privatklinik Graz Ragnitz, in Kärnten in der Privatklinik Maria Hilf in Klagenfurt und in Vorarlberg im Gesundheitszentrum Lustenau.

Prävention, Ernährung und Bewegung

- Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements war der UNIQA Gesundheitstruck bis Ende 2019 rund 50 Mal in ganz Österreich unterwegs und besuchte Unternehmen, die besonderes Augenmerk auf die Gesundheit ihrer Mitarbeiter legen. Der Mobile Health Check direkt am Firmenstandort ermöglicht es, noch im Truck zahlreiche Erkrankungen von Mitarbeitern frühzeitig zu erkennen und entsprechende weitere Abklärungen zu empfehlen.
- Seit Anfang 2019 können UNIQA Kunden mit der Lifestyle-DNA-Analyse sogar einen wissenschaftlich fundierten Gentest in Anspruch nehmen: Eine individuelle Genanalyse zeigt, welche Lebensmittel die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit unterstützen, wie Ausdauer und Muskelkraft optimal trainiert werden können und wie gut die Entgiftung in Bezug auf Schwermetalle und Schadstoffe im Körper erfolgt.

Start-up-Initiativen

- Erprobung eines Geräts zur Langzeit-Rückenmessung gemeinsam mit VivaBack, einem aus dem (von UNIQA geförderten) Impact Hub hervorgegangenen Start-up.
- Einbindung des VivaBack-Pilotbetriebs in ein Standardangebot für Firmenkunden.
- Zahlreiche Pilotprojekte zum Thema Prävention von UNIQA Mitarbeitern und Start-ups (z. B. Gesundheits-App von SidekickHealth, Abios Stress- und Vitaldiagnostik).

Lebensversicherung

In den vergangenen Jahren hat UNIQA Österreich sowohl die klassische als auch die fondsgebundene Lebensversicherung völlig neu positioniert. So haben wir nicht nur die Abschlusskosten drastisch gesenkt, sondern vor allem auch die Produkte selbst deutlich flexibler gemacht. Während sich die klassische Lebensversicherung dabei an Menschen richtet, für die Sicherheit den höchsten Stellenwert einnimmt, bietet die fondsgebundene Lebensversicherung die Möglichkeit, an einer höheren Rendite zu partizipieren.

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- Unsere Lebensversicherungsprodukte bieten hohe Flexibilität durch die Möglichkeit von kostenlosen Entnahmen und Zuzahlungen während der gesamten Laufzeit sowie geringere Kosten durch laufende Provisionszahlungen statt „kopflastiger“ Vorschreibung bei Versicherungsabschluss.
- Schwerpunkt auf der fondsgebundenen Lebensversicherung:
 - kundenorientierte Positionierung der Versicherungslösung als Altersvorsorge,
 - hohe Variabilität durch verschiedene Veranlagungsmodelle,
 - bedarfsgerechter Versicherungsschutz.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Wir entwickeln unsere Produktlandschaft in der Lebensversicherung weiter, natürlich mit Bedacht auf die anhaltend niedrigen Zinsen.
- Wir setzen Akzente in der Kundenberatung, um vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen und gesetzlichen Bedingungen den Lebensstandard durch die individuell bestgeeigneten Produkte langfristig sicherzustellen.
- Wir fassen verstärkt nachhaltige Investment-Möglichkeiten ins Auge.
- Wir erweitern im 1. Halbjahr 2020 in der fondsgebundenen Lebensversicherung das Fondsangebot um nachhaltige Investmentfonds.

Schaden- und Unfallversicherung

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

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

Sicherheit und Nachhaltigkeit im Straßenverkehr

- UNIQA SafeLine und SafeLine App sind weiterhin sehr erfolgreich:
 - Unfallvermeidung bzw. rasche Hilfeleistung,
 - Prämiensparnis in der Kfz-Haftpflichtversicherung, um bis zu 50 Prozent bei Verzicht auf das Mobiltelefon während des Autofahrens.
- 25 Prozent Nachlass auf Kfz-Haftpflichtprämie bei Elektroautos.

Prävention bei Naturereignissen

- Zuverlässige Wetterinformationen und rechtzeitige Warnungen durch den internationalen Wetterdienst UBIMET.

Versicherungslösungen für Cyberrisiken

- UNIQA Cyber Privatdeckung bietet permanentes Online-monitoring von Inter- und Darknet, um Missbrauch von E-Mail- und Bankdaten vorzubeugen.
- Ein zusätzlicher Baustein für Cybersicherheit in der Betriebsversicherung bietet z. B. die Übernahme der Kosten für den raschen Einsatz eines IT- oder PR-Unternehmens, um den eingetretenen Schaden möglichst gering zu halten.

Innovative Produkte

- Relaunch der Haushaltsversicherung Chili: Wir haben ein flexibles Produkt speziell für Studenten und Senioren geschaffen, das es den Kunden ermöglicht, monatlich zu kündigen. Dies trägt dem allgemeinen Trend zu Versicherungslösungen Rechnung, die flexibel auf die wechselnden Bedürfnisse der Kunden eingehen.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Hackerangriffe können schnell zu existenzbedrohenden Betriebsunterbrechungen führen. Hier sind wir gefordert, die stark zunehmende Nachfrage nach Versicherungslösungen im Cyberbereich kompetent zu decken. Denn die Unterbrechung dauert nicht nur so lange, wie der Betrieb des Kunden „physisch“ lahmgelegt ist, sondern bis zweifelsfrei feststeht, dass die Gefahr (etwa durch Malware) vollständig beseitigt wurde und nicht eventuell noch Dritte „infiziert“ werden können.

Mitarbeiter

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

Managementansatz

In jedem unserer Märkte verfügen wir über eine eigene HR-Abteilung, die in die jeweilige Landesorganisation eingegliedert ist. Da das arbeitsrechtliche Umfeld landesspezifisch große Unterschiede aufweist, bestehen im Personalmanagement der UNIQA Group entsprechend viele unterschiedliche Prozesse und Strukturen. Die strategische Steuerung der gruppenweiten HR-Agenden geht von Group HR im Wiener Headquarter aus.

Group HR konzentriert sich dabei auf gruppenweit relevante Schwerpunktthemen wie Solvency-II-konforme Remunerationssysteme für Führungskräfte und Mitarbeiter, Prozesse im Bereich Talent Management sowie eine einheitliche Feedback-Kultur anhand standardisierter Mitarbeitergespräche. Besonders auf diesen Gebieten setzen wir trotz unterschiedlicher rechtlicher Rahmenbedingungen in der ganzen UNIQA Group auf konforme Standards und Prozesse.

Offener Informationsfluss, Teamwork und ehrliche Feedback-Kultur haben bei UNIQA einen hohen Stellenwert. Mit dem Intranet NIQI und anderen Plattformen kommunizieren wir über digitale Medien und legen dabei höchsten Wert auf den persönlichen Dialog von Führungskräften und Mitarbeitern. Dies erfolgt im Rahmen von Mitarbeiterversammlungen, Teambesprechungen oder den jährlichen strukturierten Mitarbeitergesprächen, die wir gruppenweit einheitlich durchführen – allein 2019 wurden insgesamt 5.691 Mitarbeitergespräche geführt. [\[GRI 404-3\]](#)

Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter

Mitarbeiterzufriedenheit

- 2019 haben wir in Österreich und an den Auslandsstandorten der UNIQA IT Services GmbH (UITS) wieder

die umfassende UNIQA Group Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse stützen die Aussagen aus den Vorjahren, liefern aber auch neue Erkenntnisse zu Themen wie „Generationen“, „Karrierechancen für Frauen“ und „Fehlerkultur“. Sämtliche Resultate haben sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr verbessert, und auch die Teilnahmequote stieg von 75,6 Prozent im Jahr 2018 auf 79 Prozent der Befragten.

- Auch der Rollout der Befragung auf die internationalen Märkte von UNIQA setzte sich im Berichtsjahr fort: Nachdem die Mitarbeiterbefragung 2018 bereits in Polen, Tschechien, der Slowakei, Rumänien sowie Bosnien und Herzegowina durchgeführt worden war, fand sie 2019 erstmals auch in der Ukraine statt. Neben einer erfreulich hohen Beteiligungsquote haben diese Umfragen durchwegs sehr positive Erkenntnisse gebracht.

Arbeitssicherheit und Gesundheit [\[GRI 403-2\]](#)

- Im Sinn unserer Mission, Menschen darin zu unterstützen, sicher, besser und länger zu leben, bieten wir – teils auch in Kooperation mit dem Betriebsrat – diverse Programme und Aktionen an, um auch die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu stärken.
- Dazu zählen die Beratung und Betreuung durch Arbeitsmediziner und Sicherheitsfachkräfte mit regelmäßigen Begehungen und Schulungen zur Ergonomie am Arbeitsplatz ebenso wie Schulungen zu Themen wie dem vorbeugenden Brandschutz, der Evakuierung des Gebäudes sowie dem richtigen Verhalten im Brandfall.
- Die laufende Überarbeitung und Erweiterung der Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente sowie die regelmäßige Schulung der Sicherheitsvertrauenspersonen sind ebenso fixer Bestandteil unserer Tätigkeit wie die Sicherstellung qualitativ hochwertiger Arbeitsplätze für alle Mitarbeiter oder die Bereitstellung zusätzlicher Hilfsmittel, z. B. von Telefon-Headsets, Beleghaltern, Fußstützen etc.
- Unseren Mitarbeitern in Wien steht zudem die psychologische Telefon-Beratung KEEP BALANCE zur Verfügung.
- Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung erhalten Mitarbeiter der Zentrale durch UNIQA Vital-Coaches auch kostenlos Impulseinheiten wie Pilates,

Kickboxen und Selbstverteidigung mit Krav Maga. An drei Wochentagen werden weiters Massagen angeboten und vom Betriebsrat mit einem Kostenzuschuss gefördert.

Vereinbarkeit von Familie und Beruf

- Um mit unseren Kollegen auch während einer beruflichen Auszeit Kontakt zu halten, organisieren wir Karenztreffen, bei denen arbeitsrechtliche und unternehmensrelevante Informationen sowie die Möglichkeit zum Networking geboten werden.
- An den UNIQA Kindertagen werden Kinder durch Pädagogikexperten mit viel Kreativität, Spaß und Action betreut.
- Mit dem UNIQA Circuscamp in Drosendorf im Waldviertel bieten wir jährlich zwei Ferienwochen für Kinder von Mitarbeitern zu deutlich reduzierten Preisen an. 2019 haben 52 Mädchen und Buben dieses Angebot genutzt.

Diversity und Chancengleichheit

[GRI 405-1]

- Im Sinn der Chancengleichheit setzt UNIQA auf flexible Arbeitszeiten wie Gleitzeitmodelle, die insbesondere Mitarbeitern mit Familienverantwortung den Alltag erleichtern. Zudem fördern wir die Möglichkeit zur Telearbeit und bieten in Verwirklichung der neuen UNIQA Arbeitswelten seit 2018 in Österreich auch mobiles Arbeiten an.
- Mit 55,1 Prozent (2018: 53 Prozent) arbeiten in der UNIQA Group mehr Frauen als Männer (44,9 Prozent). Die Steigerung gegenüber dem Vorjahr resultiert aus der Erweiterung des Berichtskreises um die PremiQaMed Gruppe, bei der die Frauen einen sehr hohen Anteil an den Beschäftigten haben. Bei Vorstandsmitgliedern unter allen Versicherungsgesellschaften liegt der Anteil von Frauen gruppenweit bei 28,8 Prozent.
- UNIQA hat 2019 wieder mehrere Initiativen zur Förderung von Diversität gestartet, so etwa Awareness-Workshops zum Thema Frauenförderung im Management mit allen Vorständen in Österreich sowie erste Pilot-Awareness-Workshops zum Thema Generationenmanagement mit ausgewählten Führungskräften und

Teams. Mit dem neuen Veranstaltungsformat „Get ready“ bekamen Mitarbeiter von UNIQA eine Plattform, auf der sie über eine gleichberechtigte Zukunft diskutieren können. 2019 standen hier die Themen „Pensionslücke: Bedarf und Realität“ und „Frauen und Karriere bei UNIQA“ im Fokus. Insgesamt haben über 130 Kollegen an diesen Veranstaltungen teilgenommen.

- Einen neuen Diversitätsschwerpunkt haben wir 2019 auf Menschen mit Behinderung gelegt: Das UNIQA Headquarter war Gastgeber der branchenübergreifenden Veranstaltung myAbility Lounge und nahm zudem am myAbility-Awareness-Training, mit dem das Bewusstsein für Behinderung im Unternehmen geschärft wird, sowie am ZeroProject Gesundheitsdialog teil. Der Dialog zielt darauf ab, innovative Praxisbeispiele aus dem In- und Ausland und ihre Erfolgsfaktoren kennen zu lernen und zu erfahren, dass durch Ausbildung und Beschäftigung von Menschen mit Behinderung Vorteile für alle (Unternehmen, Mitarbeiter und Gesellschaft) möglich sind.
- Wir sind dabei, ein umfassendes Diversitätskonzept auszuarbeiten, das im ersten Halbjahr 2020 verabschiedet werden soll.
- Im Rahmen des Projekts Sindbad unterstützen wir Schüler aus der Neuen Mittelschule beim erfolgreichen Einstieg in die Ausbildung bzw. Lehre. Dabei werden junge Menschen in einem innovativen Eins-zu-eins-Mentoring-Programm von persönlichen Mentoren der UNIQA Zentrale auf dem Weg in die weitere Ausbildung begleitet.

Aus- und Weiterbildung [GRI 404-2]

- Begleitendes Lernen gehört bei UNIQA zum gelebten Alltag. Dazu steht allen Mitarbeitern im Außen- und Innendienst in allen unseren Märkten E-Learning zur Verfügung, seit 2018 auch via Smartphone. Mehr als 4.000 Mitarbeiter haben diese Lernform seit ihrer Einführung 2002 genutzt. Darüber hinaus arbeiten wir laufend an der Anpassung und Weiterentwicklung unseres internen Aus- und Weiterbildungsangebots.
- Seit Anfang Juni 2019 stehen allen Innendienstmitarbeitern in Österreich 67 Onlinetrainings von GoodHabit zu den Themen Kundenorientierung, Zeitmanagement, Teamwork etc. zur Verfügung.

fördern die Vernetzung über Ländergrenzen hinweg.

Leadership und Führung

- Mit einem flexiblen Programm geht UNIQA seit mehreren Jahren auch in der Führungskräfteausbildung neue Wege. Dieses basiert auf Freiwilligkeit, Selbstverantwortung und Flexibilität und bietet frei wähl- und kombinierbare Module.
 - Auch 2019 wurde das modular aufgebaute Führungskräfteprogramm NEXT AT – es richtet sich an alle österreichischen Führungskräfte – wieder erfreulich stark genutzt. Von September 2017 bis Juni 2019 fanden 42 Trainings mit insgesamt 547 Teilnehmern statt, die durchschnittliche Anzahl der Buchungen pro Führungskraft liegt bei 2,4 Trainings.
 - UNIQA Führungskräfte haben immer eine klare Mission vor Augen: „sich wie in einer Familie für unsere Kunden zu engagieren, damit sie ein Leben lang festen Boden unter den Füßen spüren und zuversichtlich ihr Leben gestalten können“. Dabei ist es unerlässlich, das Kerngeschäft von UNIQA – das Versicherungsgeschäft – möglichst gut zu kennen. Seit Mitte 2019 besucht daher jede neue Führungskraft in Österreich am Beginn ihrer Karriere den Vertrieb einer Landesdirektion vor Ort. Dieser Ausbildungsschritt dauert 2,5 Tage.
 - Ausgewählte Führungskräfte durften im Rahmen eines Pilotprojekts im Frühsommer 2019 – mit Blick auf ein potenzielles neues Führungskräfteprogramm – zudem an zwei neuen Workshops teilnehmen: „Sicher, länger, besser leben“ und „Agile Führungskompetenz“.
 - Im Frühjahr 2019 fand für eine ausgesuchte Gruppe von Führungskräften zudem der Workshop „Gesundes Führen“ statt.
- #### Onboarding für den Innendienst bei UNIQA
- Anfang 2019 haben wir aufgrund des neuen Veranstaltungsorts – des Wiener Start-up-Hubs weXelerate – den Namen unserer Onboarding-Veranstaltung auf FIT4UNIQA geändert.
 - Bei FIT4UNIQA legen wir den Fokus auf drei Themen: Networking mit anderen Mitarbeitern, Informationen rund um das „UNIQA Universum“ und Kennenlernen
- Die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) wird selbstverständlich auch auf der neuen UNIQA Lernplattform abgebildet. Der Rollout erfolgte bereits in allen Märkten von UNIQA International mit Ausnahme von Ungarn, Montenegro sowie Bosnien und Herzegowina.
- #### Talent Management
- Im Sinn einer strategischen Personalpolitik kennen wir unsere zukünftigen Schlüsselkräfte und signalisieren ihnen unsere hohe Wertschätzung, indem wir ihre Entwicklung fördern.
 - Im Juni 2019 absolvierte eine Gruppe von 80 Führungskräften ein einwöchiges Trainingsprogramm an der renommierten Harvard Business School in Boston. Dort erhielten die Teilnehmer anhand von Fallbeispielen und interaktiven Vorlesungen Einblick in die Erfolgskriterien und Fallstricke bei der Transformation von Unternehmen. Entwicklungsorientierte Assessments, Entwicklungspläne, Coachings und Peer-Group-Meetings komplettierten das Angebot. Ein besonderer Fokus lag bei alldem darauf, die Teilnehmer mit modernen, agilen Arbeitsweisen vertraut zu machen, um auch für UNIQA einen „New Way of Working“ zu definieren.
 - 2019 haben wir bei UNIQA International Management Reviews für die an den Vorstand berichtende Führungsebene durchgeführt, um Talente zu identifizieren und maßgeschneiderte individuelle Entwicklungspläne zu definieren. Durch die zentrale Steuerung und die einheitliche Gestaltung dieses Prozesses schaffen wir gleichzeitig ein gemeinsames Verständnis der erwünschten Leadership Skills.
 - Zudem fanden 2019 im UNIQA Headquarter vier Development Center mit 15 Teilnehmern statt. Ziele dieser Initiative sind die Potenzialermittlung anhand von unternehmens- und bereichsspezifischen Kriterien und die Festlegung konkreter Entwicklungsmaßnahmen. Die Teilnehmer sollen optimal auf die aktuellen bzw. künftigen Anforderungen der UNIQA Group vorbereitet sein.
 - Talente setzen wir in gruppenweiten Projekten ein und unterstützen sie so „on the Job“ in ihrer Entwicklung. Gleichzeitig besetzen wir auf diese Weise erfolgskritische Projekte mit vielversprechenden Mitarbeitern und

verschiedener interessanter Persönlichkeiten einschließlich unseres CEOs Andreas Brandstetter. Rund 250 Innendienstmitarbeiter aus ganz Österreich haben FIT4UNIQA 2019 besucht.

- Neu ist auch die Employee & Learning Journey auf der UNIQA Ausbildungsplattform, über die notwendige Trainings und Seminare eigenverantwortlich gebucht werden können.

KPI Mitarbeiter

KPI Mitarbeiter ¹⁾⁵⁾	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2019 ²⁾	2018 ⁶⁾	2019 ³⁾	2018 ⁷⁾	2019 ⁴⁾	2018 ⁸⁾	2019	2018	2019	2018
Mitarbeiter gesamt [GRI 102-8]	6.915	6.827	680	671	6.275	4.370	6.955	5.041	13.870	11.868
Mitarbeiter nach Geschlecht [GRI 405-1]										
Frauen	4.298	4.275	264	259	3.087	1.702	3.351	1.961	7.649	6.236
Männer	2.617	2.552	416	412	3.188	2.668	3.604	3.080	6.221	5.632
Mitarbeiter Innendienst/Außendienst [GRI 405-1]										
Innendienst	4.466	4.388	679	667	4.298	2.453	4.977	3.120	9.443	7.508
Außendienst	2.449	2.439	1	4	1.977	1.917	1.978	1.921	4.427	4.360
Mitarbeiter Innendienst/Außendienst nach Geschlecht [GRI 405-1]										
Weibliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	2.792	2.770	264	259	2.721	1.366	2.985	1.625	5.777	4.395
Weibliche Mitarbeiter im Außendienst	1.506	1.505	0	0	366	336	366	336	1.872	1.841
Männliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	1.674	1.618	415	408	1.577	1.087	1.992	1.495	3.666	3.113
Männliche Mitarbeiter im Außendienst	943	934	1	4	1.611	1.581	1.612	1.585	2.555	2.519
Mitarbeiter nach Alter [GRI 405-1]										
Mitarbeiter < 30 Jahre	1.032	1.057	74	78	1.034	655	1.108	733	2.140	1.790
Mitarbeiter 30–50 Jahre	4.545	4.495	354	353	3.033	2.089	3.387	2.442	7.932	6.937
Mitarbeiter > 50 Jahre	1.338	1.275	252	240	2.208	1.626	2.460	1.866	3.798	3.141
Anteil Mitarbeiter < 30 Jahre	14,9%	15,5%	10,9%	11,6%	16,5%	15,0%	15,9%	14,5%	15,4%	15,1%
Anteil Mitarbeiter 30–50 Jahre	65,7%	65,8%	52,1%	52,6%	48,3%	47,8%	48,7%	48,4%	57,2%	58,5%
Anteil Mitarbeiter > 50 Jahre	19,3%	18,7%	37,1%	35,8%	35,2%	37,2%	35,4%	37,0%	27,4%	26,5%
Mitarbeiter nach Arbeitsverhältnis [GRI 102-8]										
Weibliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	3.820	3.827	234	247	2.915	1.670	3.149	1.917	6.969	5.744
Männliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	2.297	2.243	383	397	3.031	2.630	3.414	3.027	5.711	5.270
Gesamtzahl der Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	6.117	6.070	617	644	5.946	4.300	6.563	4.944	12.680	11.014
Weibliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	478	449	30	12	172	32	202	44	680	493
Männliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	320	308	33	15	157	38	190	53	510	361
Gesamtzahl der Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	798	757	63	27	329	70	392	97	1.190	854

MITARBEITER

KPI Mitarbeiter ¹⁾⁵⁾	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2019 ²⁾	2018 ⁶⁾	2019 ³⁾	2018 ⁷⁾	2019 ⁴⁾	2018 ⁸⁾	2019	2018	2019	2018
	Mitarbeiter nach Voll-/Teilzeitanstellung [GRI 102-8]									
Weibliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	4.047	4.084	185	182	1.713	1.090	1.898	1.272	5.945	5.356
Männliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	2.530	2.472	387	389	2.979	2.588	3.366	2.977	5.896	5.449
Gesamtzahl der Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	6.577	6.556	572	571	4.692	3.678	5.264	4.249	11.841	10.805
Weibliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	251	193	79	77	1.374	612	1.453	689	1.704	882
Männliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	87	78	29	23	209	80	238	103	325	181
Gesamtzahl der Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	338	271	108	100	1.583	692	1.691	792	2.029	1.063

Managementpositionen nach Alter und Geschlecht [GRI 405-1]

Weibliche Mitglieder des Management-Boards < 30 Jahre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Männliche Mitglieder des Management-Boards < 30 Jahre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Weibliche Mitglieder des Management-Boards 30–50 Jahre	10	9	0	0	0	1	0	1	10	10
Männliche Mitglieder des Management-Boards 30–50 Jahre	19	20	2	3	1	1	3	4	22	24
Weibliche Mitglieder des Management-Boards > 50 Jahre	6	3	0	0	1	0	1	0	7	3
Männliche Mitglieder des Management-Boards > 50 Jahre	13	11	4	3	3	3	7	6	20	17
Anteil weiblicher Mitglieder des Management-Boards < 30 Jahre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil männlicher Mitglieder des Management-Boards < 30 Jahre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil weiblicher Mitglieder des Management-Boards 30–50 Jahre	20,8%	20,9%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	9,1%	16,9%	18,5%
Anteil männlicher Mitglieder des Management-Boards 30–50 Jahre	39,6%	46,5%	33,3%	50,0%	20,0%	20,0%	27,3%	36,4%	37,3%	44,4%
Anteil weiblicher Mitglieder des Management-Boards > 50 Jahre	12,5%	7,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	9,1%	0,0%	11,9%	5,6%
Anteil männlicher Mitglieder des Management-Boards > 50 Jahre	27,1%	25,6%	66,7%	50,0%	60,0%	60,0%	63,6%	54,5%	33,9%	31,5%

MITARBEITER

KPI Mitarbeiter ¹⁾⁵⁾	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2019 ²⁾	2018 ⁶⁾	2019 ³⁾	2018 ⁷⁾	2019 ⁴⁾	2018 ⁸⁾	2019	2018	2019	2018
	Managementpositionen (ohne Management-Board) nach Alter und Geschlecht [GRI 405-1]									
Weibliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	13	13	0	0	3	1	3	1	16	14
Männliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	7	3	0	1	5	3	5	4	12	7
Weibliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	236	242	11	11	73	32	84	43	320	285
Männliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	252	258	41	45	158	137	199	182	451	440
Weibliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	64	64	4	5	71	23	75	28	139	92
Männliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	79	65	28	27	144	104	172	131	251	196
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements < 30 Jahre	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,6%	0,3%	1,3%	1,4%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements < 30 Jahre	1,1%	0,5%	0,0%	1,1%	1,1%	1,0%	0,9%	1,0%	1,0%	0,7%
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	36,3%	37,5%	13,1%	12,4%	16,1%	10,7%	15,6%	11,1%	26,9%	27,6%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	38,7%	40,0%	48,8%	50,6%	34,8%	45,7%	37,0%	46,8%	37,9%	42,6%
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements > 50 Jahre	9,8%	9,9%	4,8%	5,6%	15,6%	7,7%	13,9%	7,2%	11,7%	8,9%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements > 50 Jahre	12,1%	10,1%	33,3%	30,3%	31,7%	34,7%	32,0%	33,7%	21,1%	19,0%

¹⁾ 2019: Die dargestellten Mitarbeiterkennzahlen beinhalten die Daten von folgenden Ländern: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Kosovo, Liechtenstein, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn. Der Stichtag für die berichteten Werte ist der 31. Dezember 2019.

²⁾ Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Kosovo, Liechtenstein, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn

³⁾ UNIQA Insurance Group AG

⁴⁾ UNIQA Österreich Versicherungen AG, Versicherungsmarkt-Servicegesellschaft m.b.H., Agentia Risiko- und Finanzierungsberatung Ges.m.b.H., Real Versicherungsvermittlung GmbH, UNIQA Real Estate Management GmbH, UNIQA Capital Markets GmbH, UNIQA IT Services GmbH, UNIQA HealthService GmbH, PremiQaMed Gruppe (Holding GmbH, Management Service GmbH, Privatkliniken GmbH, Ambulatorien GmbH)

⁵⁾ 2018: Die dargestellten Mitarbeiterkennzahlen (Headcounts) beinhalten die Daten von folgenden Ländern: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn; nicht enthalten sind: Liechtenstein, Schweiz. Der Stichtag für die berichteten Werte ist der 31. Dezember 2018.

⁶⁾ Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn; nicht enthalten sind: Liechtenstein, Schweiz

⁷⁾ UNIQA Insurance Group AG

⁸⁾ UNIQA Österreich Versicherungen AG, Versicherungsmarkt-Servicegesellschaft m.b.H., Agentia Risiko- und Finanzierungsberatung Ges.m.b.H., Real Versicherungsvermittlung GmbH, UNIQA Real Estate Management GmbH, UNIQA Capital Markets GmbH, UNIQA IT Services GmbH, UNIQA HealthService GmbH

Mitarbeiteraustritte ⁹⁾ [GRI 401-1]	UNIQA gesamt	
	2019	2018
Frauen < 30 Jahre	350	315
Frauen 30–50 Jahre	690	565
Frauen > 50 Jahre	239	140
Männer < 30 Jahre	208	222
Männer 30–50 Jahre	377	402
Männer > 50 Jahre	179	151
Fluktuationsrate Frauen	9,2%	8,6%
Fluktuationsrate Männer	5,5%	6,5%
Fluktuationsrate gesamt	14,7%	15,1%

⁹⁾ Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen (Headcounts; vom 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiter, die austraten OHNE Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing).

Mitarbeitereritreitte ¹⁰⁾ [GRI 401-1]	UNIQA gesamt	
	2019	2018
Frauen < 30 Jahre	547	505
Frauen 30–50 Jahre	754	595
Frauen > 50 Jahre	91	49
Männer < 30 Jahre	387	359
Männer 30–50 Jahre	450	356
Männer > 50 Jahre	80	66
Quote der Neueintritte Frauen	10,0%	9,7%
Quote der Neueintritte Männer	6,6%	6,6%
Quote der Neueintritte gesamt	16,6%	16,3%

¹⁰⁾ Mitarbeiter, die in das Unternehmen eintreten (Headcounts; vom 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiter, die eintraten OHNE Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing).

Durchschnittliche Krankenstandstage [GRI 403-2] Tage/Mitarbeiter	UNIQA gesamt	
	2019	2018
Innendienst	10,02	9,23
Außendienst	7,33	7,33
Gesamt	9,16	8,53

Gesellschaft

Engagement für Gesundheit und Bildung

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

Managementansatz

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

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

- 2019 hat die UNIQA Privatstiftung wieder rund 2,5 Millionen Euro für soziale Projekte zur Verfügung gestellt, die der Gesundheit der Versicherungsnehmer von UNIQA Österreich sowie der Allgemeinheit direkt oder indirekt zugutekommen. Im Folgenden stellen wir vier Projekte vor, die eng mit dem Tätigkeitsfeld von UNIQA, insbesondere im Bereich Gesundheit(sversicherung), verknüpft sind.
 - SIMPLY STRONG ist eine Bewegungsinitiative, die darauf abzielt, die Konzentrations- und Entspannungsfähigkeit von Kindern durch kurze Bewegungsübungen im Unterricht zu stärken. Der Schulverein SIMPLY STRONG e. V. bildet dazu Lehrer und Peer-Coaches an Schulen in ganz Österreich aus, die das Programm

sodann in den Unterricht einbauen. Ergänzt wurde diese Initiative 2019 durch eine Kooperation mit dem Gesundheitsprogramm UGOTCHI, in deren Rahmen mehr als 1.000 Schulen österreichweit zu mehr Bewegung in der Schule animiert wurden.

- Seit 2011 unterstützt die UNIQA Privatstiftung in Kooperation mit dem Österreichischen Behindertenrat und der TU Wien die Initiative UNIKATE. Hier arbeiten Schüler und Studierende in inklusiven Projektteams gemeinsam mit Menschen mit Behinderung an der Entwicklung alltagstauglicher technischer Lösungen. Im Berichtsjahr sind in monatelanger enger Zusammenarbeit von vier Schülerteams Prototypen für einen Sprachcomputer, eine flexible Smarthome-Lösung, ein sprachgesteuertes Schachgerät und eine PC-Steuerung für einen ALS-Patienten entstanden.
- Fortgesetzt wurde 2019 auch die Defi-Aktion der UNIQA Privatstiftung, diesmal mit dem Schwerpunkt auf Schulen: Insgesamt 44 Schulen bzw. Schulzentren in acht Bundesländern erhielten Defibrillatoren, im Lauf des Schuljahres 2019/20 finden nun in Zusammenarbeit mit dem Österreichischen Jugendrotkreuz 264 Schulungen zu diesem Thema statt. Sie sollen die Jugendlichen mit der Thematik konfrontieren und Handlungsbarrieren abbauen.
- Der ebenfalls von der UNIQA Privatstiftung unterstützte Health Hub Vienna ist eine Plattform für die Förderung von Start-ups im Gesundheitsbereich. Organisiert durch INiTS (Universitäres Gründerservice Wien GmbH) und unterstützt von mehreren Partnern aus dem Gesundheits-Ökosystem durchlaufen jährlich zwei „Batches“ internationaler Start-ups das Accelerator-Programm. 2019 wurden insgesamt 21 Start-ups ausgewählt, ihre Ideen weiterzuentwickeln. Der Bogen der Konzepte reichte von einer Cloud-betriebenen Management-Plattform zur Effizienzsteigerung von Arztpraxen bis hin zu einer 3D-Druck-Technologie für künstliche Kniegelenke.
- UNIQA beteiligt sich bereits seit mehreren Jahren an der Initiative KURIER Aid Austria (KAA), deren Lernhäuser sich an sozial schwache Kinder und Jugendliche aus bildungsfernem Umfeld richten. Rekrutiert werden die jungen Menschen, insbesondere auch Jugendliche mit Förderbedarf in Deutsch, aus Regelschulen. Zentrales Ziel der Initiative ist es, den Schülern selbstständiges und eigeninitiatives Lernen näherzubringen und ihnen

dadurch den Zugang zu Bildung zu erleichtern. Das für die Schüler unentgeltliche Angebot ist seit 2018 um zwei weitere Lernhäuser in Bruck an der Leitha und Mödling reicher.

- Der seit der Saison 2017/18 von uns geförderte UNIQA ÖFB Cup weist dank der Amateurreine speziell in den ersten Runden einen sehr starken regionalen Bezug auf, gewinnt durch die zentrale Vermarktung und zunehmend häufigere ORF-Live-Übertragungen aber auch österreichweit immer größere Bedeutung. Ausgebaut wurde hier 2019 die erfolgreiche Begleitkinderaktion aus dem Vorjahr: Als neuer Sponsor der österreichischen Fußball-Nationalmannschaft konnten wir uns das Recht sichern, die Einlaufkinder zu nominieren, und haben dies bei den fünf Heimspielen auch genutzt. Damit gewinnt unser Anliegen, als Krankenversicherer das Thema Bewegung und Sport in der Öffentlichkeit zu vertreten, verstärkt an Stoßkraft.
- Neben diesem nationalen Bewerb fördern wir eine Reihe weiterer Sportinitiativen und -veranstaltungen. Wichtige Beispiele dafür sind das Sponsoring für diverse österreichische Schülerligen und den First Vienna Football Club sowie unsere umfassende Unterstützung für Handball und den Skisport.
- Nachdem das in unserer Kampagne auftretende Baby Max 2018 an Leukämie erkrankt war, haben wir die Kampagne gestoppt und die verbleibende Sendezeit dem Österreichischen Roten Kreuz (ÖRK) für einen Stammzellen-Spendenauftrag zur Verfügung gestellt. Zudem übernahmen wir die Kosten für die ersten 10.000 aus dieser Aktion resultierenden Stammzellentypisierungen. Aufgrund des großen Erfolgs der Kampagne haben wir im Jahr 2019 weitere 5.000 Stammzellentypisierungen zur Verfügung gestellt.
- Im Jahr 2019 unterstützte UNIQA Ungarn die Special Olympics Hungary, die in Abu Dhabi und Dubai stattgefunden haben. Dem gesamten Special-Olympics-Hungary-Team wurde im Rahmen der Kooperation mit UNIQA Ungarn eine Vollkaskoversicherung zur Verfügung gestellt.
- UNIQA Rumänien sponsert laufend zwei große soziale Organisationen – Concordia România und Touched România. Beide Organisationen setzen sich für not-

leidende junge Menschen und Familien ein und stehen den Betroffenen auf ihrem Weg zur sozialen Inklusion zur Seite.

Umwelt und Ökologie

Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen

Der Klimawandel ist längst Realität – und stellt damit auch die UNIQA Group vor die Herausforderung, ihrer Verantwortung als großes Unternehmen zu entsprechen. In dem Bestreben, unseren ökologischen Fußabdruck kontinuierlich zu verringern, setzen wir deshalb auf eine Steigerung der Energieeffizienz, die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energien, eine Reduktion der CO₂-Emissionen, consequente Ressourcenschonung und die Förderung klimafreundlicher Mobilität. Damit entsprechen wir nicht zuletzt dem Sustainable Development Goal 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz), einem der SDG der Vereinten Nationen, denen wir uns generell verpflichtet fühlen.

Managementansatz

Das für die Umweltbelange von UNIQA verantwortliche Team ist direkt dem COO unterstellt und in einen nationalen und einen internationalen Bereich gesplittet. Diese arbeiten übergreifend daran, verschiedenste Themen und Maßnahmen für die gesamte Gruppe umzusetzen. In Österreich haben wir bereits zahlreiche Aktivitäten im Bereich Umwelt und Energie gestartet. So achtet UNIQA nicht nur bei der Beschaffung aller Arten von Büromaterial oder Firmenautos auf eine sorgfältige Auswahl der Lieferanten, sondern auch beim Bezug von Strom und sonstiger Energie. Hier bevorzugen wir generell Anbieter, die auf erneuerbare Energien setzen. [\[GRI 102-9\]](#)

Als Mitglied der Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) versuchen wir zudem, nachhaltigkeitsrelevante Themen zu forcieren und auch zur Bewusstseinsbildung beizutragen. Ziel ist es hier, die vom Umweltbundesamt und der RNI erarbeitete Klimapolitik und Klimastrategie durch die Umsetzung entsprechender Maßnahmen voranzutreiben. Neben dem bei der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 festgelegten Zwei-Grad-Ziel stehen auch die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen im Fokus.

[\[GRI 102-12\]](#)

Maßnahmen und Ergebnisse 2019

Energiemonitoringsystem

- Um unsere Nachhaltigkeitsinitiativen und die dadurch erzielten Fortschritte transparent und auf vergleichbarer Basis darstellen zu können, haben wir 2017 die Ein-

führung eines Energiemonitoringsystems in Österreich gestartet und Mitte 2018 abgeschlossen. Als Plattform für Energiemanagement, Betriebseffizienz und Nachhaltigkeit umfasst das System z. B. eine automatische Zählerauslesung und Zählerdatenübertragung sowie die Überwachung der wichtigsten Leistungsindikatoren für Strom, Gas und Fernwärme.

- Im Jahr 2019 – der ersten vollen Betriebsperiode des Energiemonitoringsystems – konnten wir bereits zahlreiche Verbesserungen und Einsparungen realisieren:
 - Auswertung der Energiedaten von 96 Standorten (ServiceCenter, Landesdirektionen, UNIQA Tower) in allen neun Bundesländern und damit transparenter Zugriff auf über 600 Energiezähler.
 - Durch Erkenntnisse aus dem Energiemonitoringsystem konnte die Betriebsweise von Heizungen, Kältesystemen, Lüftungs- und Beleuchtungsanlagen österreichweit erheblich verbessert werden. In Summe haben wir, hochgerechnet auf ein Jahr, an 13 unserer Standorte bereits rund 381.830 kWh Strom, 150.000 kWh Fernwärme und 11.000 kWh Gas eingespart. Dies entspricht einer Treibhausgasreduktion um ca. 130 Tonnen CO₂-Äquivalent. Allein im UNIQA Tower konnten wir unseren jährlichen Stromverbrauch durch laufende Kontrolle und Anpassung der Lüftungsanlagen um rund 180.000 kWh Strom vermindern.
 - Wir haben bislang knapp 300 organisatorische Verbesserungsmaßnahmen an 28 UNIQA Standorten umgesetzt. Über das Energiemonitoringsystem wird der Erfolg dieser Maßnahmen nun laufend kontrolliert und dokumentiert. Die Bewertung der Einsparungen anhand realer Messdaten stellt dabei ein hohes Maß an Transparenz sicher.
 - Mit der Erweiterung des Energiemonitoringsystems haben wir 2019 den nächsten Schritt vollzogen. So wurden die Fernwärmezähler der Landesdirektionen Kärnten und Steiermark sowie acht Stromzähler des Standorts Wien Aspernbrückengasse in das System integriert.

Weitere Maßnahmen zur CO₂-Reduktion

- **Geothermie-Optimierung UNIQA Tower:** Durch Nachrüstung eines größeren Wärmetauschers sowie Änderungen im Niedertemperaturverteiler und im Wärmerückgewinnungskreislauf konnte das nutzbare Wärmepotenzial der Geothermie-Anlage seit 2018

erheblich gesteigert werden. Die positive Folge: Senkung des jährlichen Fernwärmebedarfs für den UNIQA Tower um weitere rund 800.000 kWh und Vermeidung von 160 Tonnen CO₂-Äquivalent p. a. Diese Maßnahme wurde 2019 vom Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus ausgezeichnet.

- **Tausch von Ölheizungen:** An unserem Standort in Klagenfurt haben wir einen Heizkessel gegen eine effiziente, umweltfreundliche Grundwasser-Wärmepumpe getauscht, die einen deutlich höheren Wirkungsgrad erreicht als herkömmliche Luft-Wasser-Wärmepumpen. Mit der Anfang 2019 in Betrieb gegangenen Anlage können im Vergleich zu dem alten Heizkessel pro Jahr etwa 17 Tonnen CO₂-Äquivalent eingespart werden.
- **Bildschirm-Abschaltung:** Über ein Software-Update haben wir 2019 dafür gesorgt, dass sich die österreichweit rund 5.900 Bildschirme unserer Laptops und PCs eine Minute nach Abmeldung – also im gesperrten Modus – automatisch ausschalten. Dadurch werden jährlich ca. 80.000 kWh Strom bzw. rund 20 Tonnen CO₂-Äquivalent eingespart.
- **100 Prozent Ökostrom:** Seit der 2018 durchgeführten Energieausschreibung akzeptieren wir für alle UNIQA Standorte nur mehr Angebote mit 100 Prozent Ökostrom.
- **Mobilität:** Das ambitionierte Ziel des UNIQA Fuhrparkmanagements ist es, den CO₂-Ausstoß der gesamten Firmenflotte – sie umfasst derzeit 169 Fahrzeuge – jedes Jahr um rund 3 Prozent zu senken. Während 2018 ein durchschnittlicher Wert von 106,9 Gramm CO₂ pro Kilometer gemessen wurde, lag dieser 2019 nur mehr bei 98,89 Gramm. In den kommenden Jahren wollen wir ihn durch den verstärkten Einsatz von Hybrid- und reinen Elektrofahrzeugen sogar auf unter 90 Gramm drücken. Seit dem Frühjahr 2019 sind z. B. neue Hyundai-IONIQ-Elektrofahrzeuge, die den neun Landesdirektionen zugeordnet sind, in ganz Österreich unterwegs und erhalten viel Zuspruch. Mit diesen Fahrzeugen haben wir einen wichtigen Schritt in Richtung Zukunft und Innovation gesetzt. Parallel dazu wollen wir in den nächsten Jahren an den unterschiedlichen UNIQA Standorten sukzessive auch Elektrotankstellen installieren, um auch zum Ausbau der Ladeinfrastruktur beizutragen.

- **E-Bikes:** Für Mitarbeiter unserer Zentrale stehen fünf E-Bikes und fünf E-Scooter für Dienstwege in Wien zur Verfügung.
- **Corporate Carbon Footprint:** Bereits zum dritten Mal stellen wir auf Basis der vorliegenden Umweltdaten für das Geschäftsjahr 2019 den Corporate Carbon Footprint (CCF) für die UNIQA Group dar. Dieser quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck (THG-Fußabdruck) der Headquarter-Aktivitäten für die 15 im Berichtsumfang zum Thema Umwelt enthaltenen Länder und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO₂-Äquivalenten. In den CCF werden alle Emissionen, die ein Unternehmen direkt oder indirekt verursacht, eingerechnet. Für Scope 3 wurden 2019 alle Konzernländer miteinbezogen und zusätzlich zu den Flugreisen der Mitarbeiter auch die Daten für Zugfahrten berücksichtigt. Die Datenqualität konnte so im Vergleich zum Vorjahr erfreulicherweise wieder verbessert werden. Insgesamt kam es im Jahr 2019 daher zu einem Anstieg der Emissionen von 1,1 Prozent auf 8.071 Tonnen CO₂-Äquivalent im Vergleich zum Vorjahr. Werden die Systemgrenzen gleich wie im Vorjahr gesetzt, ergibt sich bei einem Ausstoß von 7.850 Tonnen CO₂-Äquivalent eine leichte Emissionsreduktion von 1,7 Prozent. [GRI 305-1, 305-2, 305-3]
- **Ressourcenschonende Beleuchtung:** Seit Mitte 2019 stellen wir alle Standorte von UNIQA auf LED-Leuchten statt herkömmlicher Glühbirnen und Neonröhren um und möchten diesen Prozess bis 2021 abschließen. Die Standorte im Burgenland, in Kärnten und in Vorarlberg sind bereits zur Gänze umgestellt, ebenso einige Standorte in Wien und Niederösterreich. Bereits dadurch haben wir Einsparungen von mehr als 88 Tonnen CO₂-Äquivalent p. a. erzielt, insgesamt wird das Umrüstungsprojekt jährliche Einsparungen von 183 Tonnen CO₂-Äquivalent bringen.
- **Externes Audit:** Das gemäß Energieeffizienzgesetz (EEffG) 2015 verpflichtende externe Audit wird gemeinsam mit dem auditierenden Unternehmen rechtzeitig abgeschlossen und der Energiemonitoringstelle des Bundes vorgelegt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse und Energieoptimierungspotenziale bewerten wir noch im laufenden Geschäftsjahr und setzen sie um.

Prioritäten und Herausforderungen für 2020

- Die Umrüstung auf LED-Leuchten an UNIQA Standorten wird weiter umgesetzt.
- Im Bereich der Mobilität arbeiten wir daran, die CO₂-Emissionen durch den verstärkten Einsatz von Hybrid- und Elektromodellen in Richtung 90 Gramm pro Kilometer zu senken.
- An mehreren Standorten sollen Elektrotankstellen errichtet werden.
- Weitere Fokussierung auf organisatorische Verbesserungsmaßnahmen, die aus Erkenntnissen aus dem Energiemonitoringsystem abgeleitet werden.
- Optimierung des Free-Cooling-Betriebs im UNIQA Tower zur Reduktion des Kühlstromverbrauchs.
- An einigen UNIQA Standorten planen wir die Installation von Photovoltaik-Anlagen.
- Die Aufzugsbeleuchtung im UNIQA Tower soll auf LED-Leuchten umgestellt werden.

KPI Umwelt und Ökologie

	2019	2018
--	------	------

Energieverbrauch gesamt [GRI 302-1]
Angaben in kWh

Heizenergie	9.813.723 ¹⁾	10.633.057 ³⁾
Strom	12.906.004 ¹⁾	12.874.884 ³⁾
Mobilität	18.880.517 ¹⁾	16.165.085 ³⁾
Energieverbrauch gesamt	41.600.244¹⁾	39.673.025³⁾

Energieverbrauch Bürogebäude [GRI 302-1]

Gesamtfläche in m ²	91.417 ¹⁾	89.097 ³⁾
Energieverbrauch in kWh/m ²	249 ¹⁾	264 ³⁾

Mobilität – gefahrene Kilometer [GRI 302-1]

Gefahrene Kilometer (Diesel)	14.226.303	13.654.732
Gefahrene Kilometer (Benzin)	9.425.317	5.948.466
Gefahrene Kilometer (Elektro)	246.856	115.479
Gefahrene Kilometer gesamt	23.898.476	19.718.677

Fuhrpark [GRI 302-1]

Angaben in g/km (Durchschnittswert)

CO ₂ -Emissionen des Fuhrparks	98,9	106,9
---	------	-------

Papierverbrauch [GRI 301-1]

Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	162.396 ¹⁾	191.575 ³⁾
Ohne Umweltzeichen	52.008 ¹⁾	72.149 ³⁾
Gesamt	214.404¹⁾	263.724³⁾

Papierverbrauch pro Mitarbeiter [GRI 301-1]

Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	32 ¹⁾	35 ³⁾
Ohne Umweltzeichen	10 ¹⁾	13 ³⁾
Gesamt	42¹⁾	48³⁾

UNIQA Corporate Carbon Footprint [GRI 305-1, 305-2, 305-3]
UNIQA CO₂-Emissionen, Angaben in t CO₂eq

		2019	2018
Direkte Emissionen (Scope 1)	Heizung	62 ¹⁾	64 ³⁾
	Fahrzeuge	4.072 ¹⁾	3.707 ³⁾
Indirekte Emissionen – Energie (Scope 2)	Elektrizität	1.819 ¹⁾²⁾	2.184 ³⁾⁴⁾
	Fernwärme	1.495 ¹⁾	1.655 ³⁾
Indirekte Emissionen – Sonstige (Scope 3)	Flugreisen	558 ¹⁾	374 ⁵⁾
	Zugreisen	64 ¹⁾	
Gesamte CO₂-Emissionen		8.071¹⁾	7.984³⁾

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

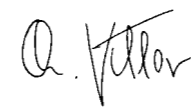
²⁾ Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Polen und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach ergeben 4.005 t CO₂eq.

³⁾ Daten (ausgenommen Mobilität und Fuhrpark) beziehen sich nur auf die Werte der Headquarter der folgenden Länder: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Liechtenstein, Montenegro, Polen, Rumänien, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine und Ungarn; nicht enthalten ist Russland.

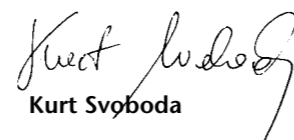
⁴⁾ Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Albanien, Polen, Serbien und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach ergeben 4.360 t CO₂eq.

⁵⁾ Scope 3 Flugreisen: Österreich, Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Montenegro, Polen, Rumänien, Serbien, Slowakei, Tschechien und Ungarn.

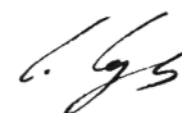
Wien, am 20. März 2020



Andreas Brandstetter



Kurt Svoboda



Erik Leyers

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016			
Organisationsprofil			
GRI 102-1	Name der Organisation		5, 46
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen		5
GRI 102-3	Ort des Hauptsitzes		5, 46
GRI 102-4	Betriebsstätten		5
GRI 102-5	Eigentum und Rechtsform		5, 46
GRI 102-6	Bediente Märkte		5
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation	Siehe Geschäftsbericht 2019, S. 1, 11, 18–25, 83	5
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	d) und e) trifft nicht zu	27, 28
GRI 102-9	Lieferkette		33
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		5
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen		11
GRI 102-12	Externe Initiativen	respACT, Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI) Sustainable Development Goals (SDG)	33
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs, Raiffeisenverband etc.	37
Strategie			
GRI 102-14	Aussagen der Führungskräfte		1
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen		11, 15
Ethik und Integrität			
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/code_of_conduct.html.de.html	1, 10, 13
Führung			
GRI 102-18	Führungsstruktur	Siehe Geschäftsbericht 2019, S. 42–53	5
Stakeholder-Einbeziehung			
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen		6
GRI 102-41	Tarifverhandlungen	Bei den Kollektivvertragsverhandlungen in Österreich sind 100 Prozent erfasst. Bei den Tarifverhandlungen ist ebenfalls die Mehrheit der Arbeitnehmer im europäischen Ausland erfasst.	37

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016			
GRI 102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	Analyse der Stakeholder im CSR-Team in Abstimmung mit dem Vorstand	38
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholder-Einbeziehung	Insgesamt wurden ca. 7.500 Stakeholder befragt: siehe Grafik Stakeholder	7
GRI 102-44	Schlüsselthemen und Anliegen		7
Vorgehensweise bei der Berichterstattung			
GRI 102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	Siehe Geschäftsbericht 2019, S. 147–149	4
GRI 102-46	Bestimmung von Berichtsinhalts- und Themenabgrenzung	Siehe Wesentlichkeitsmatrix	7
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	Siehe Wesentlichkeitsmatrix	7
GRI 102-48	Neuformulierung der Informationen	Keine	38
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Siehe Über diesen Bericht: Ergänzungen weiterer Länder	4, 8, 38
GRI 102-50	Berichtszeitraum	1. Jänner bis 31. Dezember 2019	4
GRI 102-51	Datum des aktuellsten Berichts	10. April 2019 Zweiter Nichtfinanzieller Bericht (NaDiVeG/GRI)	4
GRI 102-52	Berichtszyklus	Jährliche Berichterstattung	4
GRI 102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	Siehe Impressum	46
GRI 102-54	Aussagen zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	In Übereinstimmung GRI-Standards: Option Kern	4
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex		37–41
GRI 102-56	Externe Prüfung	Wurde von PwC auditiert	42–44
GRI 200: WIRTSCHAFT			
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz	Siehe Geschäftsbericht 2019	
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Siehe Geschäftsbericht 2019, S. 83–87, 138	5, 10
GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	1 Vorfall Aufgrund einer fokussierteren Berichterstattung wurde entschieden, nur noch den relevantesten Indikator zu GRI 205 zu berichten.	10, 38

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		13
GRI 206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	1 Verfahren	10, 39
GRI 300: UMWELT			
GRI 301: Materialien 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		33
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	Es wird der Papierverbrauch berichtet	10, 36
GRI 302: Energie 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		33
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Umweltbundesamt	10, 36
GRI 305: Emissionen 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		33
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent, Umweltbundesamt (GEMIS), International Energy Agency: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	10, 34, 36
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent, Umweltbundesamt (GEMIS), International Energy Agency: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	10, 34, 36
GRI 305-3	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 3)	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent, Umweltbundesamt (GEMIS), International Energy Agency: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	10, 34, 36
GRI 307: Umwelt-Compliance 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		33
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen	0 Vorfälle	10, 39
GRI 400: SOZIALES			
GRI 401: Beschäftigung 2016			
GRI 103-1–103-3	Managementansatz		23
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		10, 30

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		23
GRI 402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	Gemäß österreichischem Gesetz ist der Betriebsrat umgehend zu informieren, sobald größere Umstrukturierungsmaßnahmen mit Auswirkungen auf das Personal erfolgen. In den Tochtergesellschaften gibt es ebenso Arbeitnehmer-Vertretungen, die ähnliche Rechte haben.	10, 40
GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		23
GRI 403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage und Abwesenheit sowie Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle	Darstellung nicht nach Geschlecht, sondern nach Innendienst und Außendienst; durchschnittliche Krankenstandstage pro Angestelltem: 9,2 Tage Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle: 0 Fälle	10, 23, 30, 40
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		23
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr pro Angestelltem	Darstellung nicht nach Geschlecht, sondern nach durchschnittlicher Anzahl der Aus- und Weiterbildungsstunden pro Angestelltem: 22,8 Stunden	10, 40
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		10, 24
GRI 404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	100 Prozent	10, 23, 40
GRI 405: Vielfalt und Chancengleichheit 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		23
GRI 405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten		10, 24, 27-30
GRI 406: Gleichbehandlung 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		13
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	6 Vorfälle	10, 13, 14, 40
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		13
GRI 417-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	6 Verstöße Aufgrund einer fokussierteren Berichterstattung wurde entschieden, nur noch den relevantesten Indikator zu GRI 417 zu berichten.	9, 10, 40

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		15
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	Aus Wettbewerbsgründen werden dazu keine Daten veröffentlicht	9, 10, 19, 41
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		13
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	9 Vorfälle	10, 41
KUNDENSPEZIFISCHE THEMEN			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		17
	Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends		17-22
	Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe		17-22
	Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege sowie gesetzliche und private Versicherung		17-22
	Regionaler Ansprechpartner		17-22
KRITISCHE INVESTITIONEN			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		16
	Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen		16

BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG MIT BEGRENZTER SICHERHEIT DES ZUSAMMENGEFASSTEN NICHTFINANZIELLEN BERICHTS 2019

Wir haben die Prüfung mit begrenzter Sicherheit des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts 2019 der UNIQA Insurance Group AG, Wien, und ihrer Tochtergesellschaften (der „Konzern“) zum 31. Dezember 2019 durchgeführt.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die ordnungsgemäße Aufstellung des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den Anforderungen gemäß §§ 243b und 267a UGB sowie GRI-Standards Option „Kern“ liegt in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Dazu zählen auch die Ausgestaltung, Einrichtung und Erhaltung interner Kontrollen, die für die Erstellung des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts 2019 erforderlich sind, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Verantwortung des Prüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage unserer Prüfungshandlungen und der von uns erlangten Nachweise eine zusammenfassende Beurteilung mit begrenzter Sicherheit abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der österreichischen berufsüblichen Grundsätze zu sonstigen Prüfungen (KFS/PG 13) und zu ausgewählten Fragen bei der gesonderten Prüfung von nichtfinanziellen Erklärungen und nichtfinanziellen Berichten gemäß § 243b und § 267a UGB sowie von Nachhaltigkeitsberichten (KFS/PE 28) sowie der International Standards on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information – durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich der Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere zusammenfassende Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können. Unsere Verantwortlichkeit und Haftung ist analog zu § 275 Abs 2 UGB gegenüber der Gesellschaft und auch gegenüber Dritten auf die für Abschlussprüfungen von kleinen und mittelgroßen Gesellschaften geltende Haftungshöchstgrenze von EUR 2 Mio. beschränkt.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, so dass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Prüfers und umfasste insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Kritische Würdigung der Wesentlichkeitsanalyse des Unternehmens unter Berücksichtigung der Anliegen externer Stakeholder durch Befragung der verantwortlichen Mitarbeiter und Einsichtnahme in relevante Dokumente
- Erlangung eines Überblicks über die verfolgten Konzepte einschließlich der angewandten Due Diligence-Prozesse sowie der Prozesse zur Sicherstellung der richtigen Darstellung im nichtfinanziellen Bericht durch die Durchführung von Interviews mit den Unternehmensverantwortlichen sowie die Durchsicht der internen Richtlinien, Verfahrensanweisungen und Managementsysteme im Zusammenhang mit nichtfinanziellen Belangen/Angaben
- Erlangung eines Verständnisses der Berichterstattungsprozesse durch Befragung von relevanten Mitarbeitern und Einsichtnahme in ausgewählte Dokumentationen
- Evaluierung der berichteten Angaben durch analytische Prüfungshandlungen hinsichtlich der nichtfinanziellen Leistungsindikatoren, Befragung von relevanten Mitarbeitern und Einsichtnahme in ausgewählte Dokumentationen
- Überprüfung des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts hinsichtlich seiner Vollständigkeit gemäß den Anforderungen von §§ 243b und 267a UGB sowie GRI Standards Option „Kern“
- Soweit aufgrund der Risikobeurteilung und der Ereignisse von analytischen Prüfungshandlungen erforderlich, zusätzliche Prüfungshandlungen vor Ort
- Beurteilung der Gesamtdarstellung der Angaben und nichtfinanziellen Informationen

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist

- die Prüfung der Prozesse und der internen Kontrollen insbesondere hinsichtlich Ausgestaltung, Einrichtung und Wirksamkeit
- die Durchführung von Prüfungshandlungen an einzelnen Standorten sowie von Messungen bzw. eigenen Beurteilungen zur Prüfung der Verlässlichkeit und Richtigkeit der erhaltenen Daten
- die Prüfung der Vorjahreszahlen, zukunftsbezogener Angaben oder Daten aus externen Studien
- die Prüfung der korrekten Übernahme der Daten und Verweise aus dem Jahres- bzw. Konzernabschluss in die nichtfinanzielle Berichterstattung und
- die Prüfung von Informationen und Angaben auf der Homepage oder weiteren Verweisen im Internet

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen. Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie z.B. von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages.

Zusammenfassende Beurteilung

Auf der Grundlage unserer Prüfungshandlungen und der von uns erlangten Nachweise sind uns keine Sachverhalte bekanntgeworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der zusammengefasste nichtfinanzielle Bericht 2019 in wesentlichen Belangen nicht mit den Anforderungen gemäß §§ 243b und 267a UGB sowie GRI-Standards Option „Kern“ übereinstimmt.

Wien, den 20. März 2020

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

gez.:

Werner Stockreiter
Wirtschaftsprüfer

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

Herausgeber

UNIQA Insurance Group AG
Andreas Rauter, Head of Sustainability,
Ethics & Public Affairs
Untere Donaustraße 21
1029 Wien
Tel.: (+43) 01 21175-3320
E-mail: csr@uniqa.at
FN: 92933t

CSR-Team UNIQA

Andreas Rauter (Gesamtleitung),
Evelyn Magerl-Chriester (Projektleitung),
Sarah Hernler

Kreativkonzept und Design

Andrea Kompauer

Inhaltliche und strukturelle Beratung

denkstatt GmbH, www.denkstatt.eu

Redaktionelle Unterstützung und Koordination

be.public Corporate & Financial Communications GmbH,
www.bepublic.at

Übersetzung

ASI GmbH, www.asint.at

Papier

Umschlag: Desistar 100g/m²

Kern: Desistar 80g/m²

Druck

Print Alliance HAV Produktions GmbH,
Druckhausstraße 1, 2540 Bad Vöslau

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