



# SEEDING THE FUTURE

Nichtfinanzieller Bericht 2020  
UNIQA Insurance Group AG



Liebe Leserinnen und Leser,

ein Blick zurück ins Jahr 2020 zeigt uns, dass Erwartetes und Unerwartetes den Wandel unserer Gesellschaft prägen. So sehr wir entsprechend unserem Weltbild den demografischen und sozialen Trends und den umweltbezogenen Handlungsgeboten mit angemessener Vorbereitung gefolgt sind, so sehr hat uns doch auch die Covid-19-Krise nochmals lernen lassen, wo wir uns in der Gesellschaft noch besser zu schützen und gemeinsam auszurichten haben. Wir haben uns daher für einen noch konsequenteren Schulterschluss mit Gleichgesinnten entschieden, sind drei wichtige Mitgliedschaften eingegangen und haben im Rahmen unserer neuen Nachhaltigkeitsstrategie unsere Grundsätze und Standards offengelegt, nach denen wir unsere umweltbezogenen und sozialen Beiträge ausrichten und leisten wollen. Die Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen (UNGC) haben wir in unserem Code of Conduct verankert, die Principles for Sustainable Insurance und die Principles for Responsible Investments werden in unserem neuen Strategieprogramm UNIQA 3.0 berücksichtigt und in die Maßnahmenpakete eingearbeitet. Fortschritte zu alledem werden durch transparente Offenlegung und Nachhaltigkeits-Ratings nachvollziehbar gemacht. [GRI 102-16]

**Die fünf Eckpfeiler unserer Nachhaltigkeitsstrategie:**

### **1. Ausrichtung der Veranlagungspolitik nach ESG-Kriterien**

- Laufende Bewertung ökologischer und sozialer Auswirkungen auf unsere Vermögenswerte
- Bewertung der Auswirkungen jener Unternehmen und Staaten, in die wir investiert haben, auf die Umwelt und die sozialen Lebensbedingungen
- Aufbau neuer Datenbanken, um die aktuellen Einschätzungen laufend in unseren Investmententscheidungen berücksichtigen zu können
- Einbeziehung der indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Investments in unsere Steuerung
- Einführung eines wissenschaftlich fundierten Zielsystems zur Paris-Ziel-konformen Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen
- Für diese große, langfristige Ambition waren unser Eintritt in die UNEP Finance Initiative und die Zusammenarbeit mit allen Unterzeichnern der Principles for Responsible Investments ein wichtiger Schritt.

### **2. Berücksichtigung des Konzepts ESG in der Produktpolitik und Schaffung von entsprechendem Zusatznutzen**

Wir haben eine Mitverantwortung im Rahmen der von uns bereitgestellten Versicherungsdeckungen und Finanzprodukte im Hinblick auf die privaten Lebensumstände und die betrieblichen Wertschöpfungsprozesse. Risikoprävention und Vorsorge sind die zentralen Beratungsfelder, in denen im Beratungsansatz immer mehr umweltbezogene und soziale Auswirkungen mit einzubeziehen sind. Auch das Produktangebot hat sich hier anzupassen.

Ergänzend zum bestehenden Portfolio werden wir weitere ökologische Veranlagungsmöglichkeiten bereitstellen, insbesondere durch den Ausbau von nachhaltigen Vorsorgeprodukten (FLV) bis hin zu rein „grünen“ Produkten. Auch in der Kranken- und der Sachversicherung wollen wir mit dem schrittweisen Aufbau einer mit ökologischen und sozialen Merkmalen ausgestatteten Produktpalette eine breite Förderung nachhaltiger Lebensweisen und nachhaltiger Unternehmensführung vorantreiben.

Wir setzen dabei auf ergänzende Produktmodule (z. B. Elektromobilität, emissionsarme Haushalte/Betriebsführung) und verbesserte Beratungsqualität hinsichtlich Ressourceneffizienz und CO<sub>2</sub>-Reduktion.

Konsequent betreiben wir die Umsetzung unseres „Statement of Decarbonisation“ weiter und werden laufend über die Fortschritte dazu auf unserer Homepage berichten.

### **3. Vorbildhafte Betriebsführung unter Beachtung unserer ökologischen und sozialen Zielsetzungen**

Wir bekennen uns zu einer kontinuierlichen Reduktion unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks, den wir noch genauer erfassen und noch konsequenter mit Reduktionszielen – die wir Paris-Ziel-konform erarbeiten – belegen werden. Dabei achten wir auf die Anwendung internationaler Zertifizierungen und Standards, sowohl im Umgang mit Lieferanten als auch in der eigenen Betriebsführung.

Ebenso betreiben wir konsequent die Ökologisierung unseres Fuhrparks und unserer Reiseordnung.

In unserem größten Kernmarkt Österreich verfolgen wir in folgenden fünf Bereichen konkrete CO<sub>2</sub>-Reduktionsziele über den Zeitraum 2021 bis 2025:

- Installation von Photovoltaik-Anlagen
- Ökologisierung von Heiz-/Kühlsystemen
- Optimierung des Energiemonitorings
- Umstellung von Beleuchtungen (LED)
- Ökologisierung des Fuhrparks

#### 4. Transparente Berichterstattung und Bereitschaft zu externen Ratings

Was wir in unserer Nachhaltigkeitsstrategie verfolgen, soll messbar, vergleichbar und nach anerkannten Standards ausgerichtet sein. Über die gesetzlichen Offenlegungsvorschriften hinaus wollen wir in Zukunft zeitnah und transparent zu unseren Zielsetzungen und zu den erreichten Fortschritten berichten. Die Prinzipien dafür haben wir teils selbst definiert und teils aus unseren Unterstützungserklärungen zu verschiedenen Mitgliedschaften abgeleitet.

Neben transparenter Berichterstattung verfolgen wir auch einen aktiveren Diskurs mit ESG-Ratingagenturen und eine kontinuierliche Verbesserung unseres ESG-Ratings durch weitere Reporting-Prozesse. Der Weg ist das Ziel, und wir lernen laufend dazu!

#### 5. Stakeholder-Management: Anerkennung und gemeinsame Verfolgung gesellschaftlicher Zielsetzungen

Als Teil unseres Managementansatzes setzen wir auf einen laufenden Diskurs mit allen unseren Stakeholdern und deren Vertretern, um unsere Zielsetzungen und Positionen zu aktuellen Fragestellungen zeitnah austauschen zu können. Dabei stehen wir zu unseren Positionen, auch wenn vielleicht nicht immer allgemeiner Konsens dazu besteht.

Neben unseren Kundinnen und Kunden und deren Interessenvertretungen suchen wir den regelmäßigen Austausch mit

- Vertretern der Öffentlichkeit (Ministerien, Gemeinden, Aufsichtsbehörden, NGOs etc.),
- unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ESG-Mitarbeiter-Runden und in „Townhall-Events“ und
- unseren Investoren im Rahmen von Investorengesprächen und Veranstaltungen.

Nach diesen Gesichtspunkten richten wir auch unsere Governance aus und behandeln die ESG-relevanten Stakeholder-Themen in Zukunft einmal jährlich in einem Stakeholder-Council und quartalsweise im ESG-Komitee.

2020 haben wir hier bereits einiges erreicht:

- Emission eines Green Bonds über 200 Millionen Euro nach dem Green Bond Standard, ausgezeichnet mit dem Österreichischen Umweltzeichen für Nachhaltige Finanzprodukte
- Erneute Nachhaltigkeitszertifizierung des Portfolios von UNIQA Österreich mit der ÖGUT-Auszeichnung in Bronze
- Weiterer Aufbau grüner Investments auf mehr als 500 Millionen Euro
- Erstmaliges CDP-Rating mit einem Score von „B-“
- Verbesserung des ISS-ESG-Ratings von Score „D+“ auf „C-“
- CO<sub>2</sub>-Reduktion im eigenen Betrieb
- Konsequentes Monitoring unserer Decarbonisation Policy
- Verbesserung des Code of Conduct durch Verankerung der zehn Prinzipien des UN Global Compact

In Fortsetzung 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 die Verbreiterung auf weitere SDG in den Folgejahren an.

Die ESG-Integration bezieht neben unserem Veranlagungs- und Produktansatz auch das Risikomanagement mit ein, wodurch gleichzeitig eine rechtzeitige und fundierte Vorbereitung auf die Regulierung im Rahmen des Aktionsplans „Nachhaltige Finanzierung“ gewährleistet wird.

Weiterhin gilt es, in der nichtfinanziellen Dimension immer konsequenter messbaren Nutzen zu stiften und damit auch Vertrauen aufzubauen, das wir als unabdingbare Grundlage für unser ambitioniertes ökonomisches Streben sehen.

Wir sind überzeugt, unserer Mission als führender Dienstleister für ein besseres Leben auf diese Weise ganzheitlich zu dienen und gerecht zu werden! [\[GRI 102-14\]](#)

Freundliche Grüße,

Andreas Brandstetter  
CEO UNIQA Insurance Group AG  
Im Namen des gesamten Vorstands

<b>1</b>	<b>Vorwort des Vorstands</b>
<b>4</b>	<b>Über diesen Bericht</b>
<b>5</b>	<b>UNIQA auf einen Blick</b>
<b>6</b>	<b>Nachhaltige Unternehmensführung</b>
6	Wesentliche Themen und Erwartungen unserer Stakeholder
10	Überleitungstabelle GRI und SDG
12	Nachhaltigkeitsrisiken
14	Menschenrechte, Korruption und Compliance
17	Datenschutz
18	Veranlagung
<b>19</b>	<b>Kundinnen und Kunden</b>
19	Kundinnen, Kunden und Markt
22	Beschwerdemanagement
23	Innovative Services und Produkte
23	Krankenversicherung
24	Lebensversicherung
25	Schaden- und Unfallversicherung
<b>26</b>	<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>
26	Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
29	Diversity und Chancengleichheit
30	Aus- und Weiterbildung
32	KPI Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
<b>36</b>	<b>Gesellschaft</b>
36	Engagement für Gesundheit und Bildung
<b>38</b>	<b>Umwelt und Ökologie</b>
38	Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen
41	KPI Umwelt und Ökologie
<b>42</b>	<b>GRI Content Index</b>
<b>48</b>	<b>Erklärung aller gesetzlichen Vertreter</b>
<b>49</b>	<b>Prüfbericht</b>
<b>53</b>	<b>Impressum</b>

## ÜBER DIESEN BERICHT

Im vierten 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, woran wir zukünftig arbeiten und was wir verbessern wollen.

Da die UNIQA Insurance Group AG mit Hauptsitz in Wien 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 gesonderten 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 16. April 2020 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 42 bis 47 übersichtlich dargestellt. Der vorliegende Bericht enthält Informationen und Daten der UNIQA Insurance Group AG (UNIQA Group) mit Blick auf den Gesamtkonzern. Der Berichtszeitraum für die veröffentlichten Kennzahlen und die Beschreibungen umfasst das Geschäftsjahr und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2020. [\[GRI 102-50\]](#)

Im Sinn höherer Aktualität werden zudem je nach Thema sowohl Ziele und Maßnahmen für 2020 als auch Prioritäten und Herausforderungen für 2021 dargestellt. Die Berichterstattung findet jährlich statt. [\[GRI 102-52\]](#)

Für die Berechnung der Umweltkennzahlen 2020 – 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 CO<sub>2</sub>eq) dar.

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

Aufgrund der Erweiterung des Konsolidierungskreises ist die Vergleichbarkeit der Kennzahlen des Berichts 2020 zum Bericht 2019 inhaltlich eingeschränkt. Die tabellarische Darstellung beinhaltet für die UNIQA Insurance Group AG einen Zeitraum von zwei Jahren.

Die UNIQA Group ist eine der führenden Versicherungsgruppen in ihren beiden Kernmärkten Österreich und Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 21.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner betreuen in 18 Ländern rund 15,5 Millionen Kundinnen und Kunden. In Österreich mit einem Marktanteil von über 21 Prozent zweitgrößtes Versicherungsunternehmen, sind wir in der Wachstumsregion CEE in weiteren 15 Märkten zu Hause: Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, dem Kosovo, Kroatien, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, Tschechien, der Ukraine und Ungarn. Darüber hinaus zählen auch Versicherungen in der Schweiz und Liechtenstein zur UNIQA Group.

Die meisten Kundinnen und Kunden betreuen wir in der Schaden- und Unfallversicherung, auf die 54 Prozent der Prämien entfallen, gefolgt von der Lebensversicherung mit 25 Prozent und der Krankenversicherung mit 21 Prozent. Besonders stolz sind wir darauf, dass wir die bekannteste Versicherungsmarke in Österreich sind, unsere Kundinnen und Kunden mit einem flächendeckenden Vertrieb servieren 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 75 Prozent unserer Kundinnen und Kunden und über 30 Prozent unserer Prämien entfallen bereits auf diese Region. Werden in Österreich im Schnitt pro Person rund 2.000 Euro pro Jahr für Versicherungen aufgewendet, sind es in CEE erst 233 Euro. Tschechien, wo der Wert bei 542 Euro pro Jahr liegt, ist dabei bereits am weitesten entwickelt. Alle weiteren Informationen zur Geschäftstätigkeit der UNIQA Group sind im Geschäftsbericht 2020 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

Unsere Geschäftstätigkeit betrifft viele Gruppen von Stakeholdern und damit Personen mit unterschiedlichen Erwartungen. Die Identifikation der für diese Menschen wesentlichsten Themen ist für eine international agierende Gruppe wie UNIQA ein zentrales Element im Nachhaltigkeitsmanagement und in der nichtfinanziellen Berichterstattung.

Zu den Stakeholdern der UNIQA Group zählen in erster Linie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partner, Kundinnen und Kunden, die Öffentlichkeit sowie jene Menschen, die im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit direkt oder indirekt Anliegen an uns haben. Als börsennotierter Konzern stehen wir zudem in regem Dialog mit Investoren, Analysten sowie sonstigen Teilnehmern des Kapitalmarkts. In Zahlen ausgedrückt, sind dies mehr als 21.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und exklusive Vertriebspartner, mehr als 15 Millionen Kundinnen und Kunden sowie zahlreiche Partner, Anleger und sonstige Personen(gruppen) mit einer näheren Beziehung zu UNIQA. Sie alle haben Interesse daran, dass unser Unternehmen nachhaltig geführt wird. [GRI 102-40]

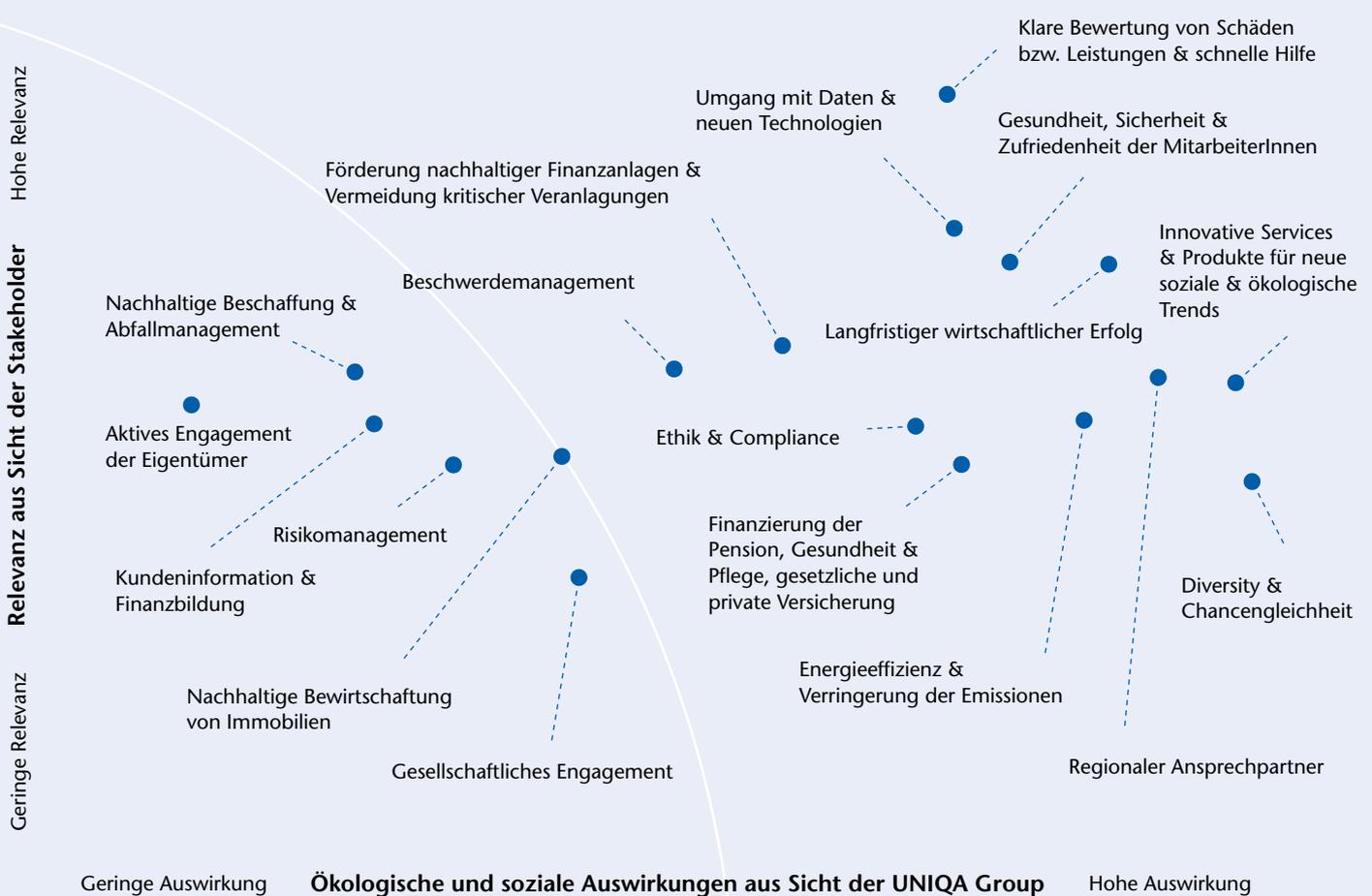


**UNIQA Group – Wesentlichkeitsmatrix**

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 & schnelle Hilfe“, knapp gefolgt von „Umgang mit Daten & neuen Technologien“ sowie „Gesundheit, Sicherheit & Zufriedenheit der MitarbeiterInnen“.

[GRI 102-44, 102-46, 102-47]



### Themenauswahl und -bewertung

Als wir zuletzt im Jahr 2017 die aus Nachhaltigkeitsperspektive wichtigsten Themen ermittelt haben, sind wir in vier Schritten vorgegangen:

- **Identifikation der Themen:** Zunächst haben wir in Bezug auf die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherungsbranche 23 relevante Themen identifiziert und in die Kategorien „produktbezogen“, „mitarbeiterbezogen“, „umweltbezogen“ und „gesellschaftliche Verantwortung & Compliance“ gegliedert.
- **Überprüfung:** Begleitend startete eine Onlineumfrage unter internen und externen Stakeholdern zur Erhebung von deren Sichtweise zu den wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen von UNIQA. Insgesamt haben wir dazu mehr als 7.500 Stakeholder kontaktiert (von denen sich 1.395 an der Umfrage beteiligt haben) und zu den erwähnten 23 Themen befragt. Um ein ausgewogenes Bild zu erhalten, waren darunter neben Kundinnen und Kunden auch Investoren, Vertriebspartner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, NGOs sowie Vorstand und Aufsichtsratsvertreter.
- **Bewertung:** In zwei Impact-Workshops haben wir anschließend mit den diversen Fachbereichen des Konzerns die ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Tätigkeit in Bezug auf die identifizierten Themen, aber auch die entsprechenden Auswirkungen auf unser Unternehmen bewertet.
- **Priorisierung und Wesentlichkeitsmatrix:** Anhand der Resultate aus den Wesentlichkeits-Workshops erfolgte abschließend die Beurteilung der ökologischen und sozialen Auswirkungen durch das Management. Als Ergebnis aus der Stakeholder-Befragung und der Impact-Bewertung entstand schließlich die aktuelle Wesentlichkeitsmatrix von UNIQA.

Mit dem Anliegen einer kompakten und übersichtlichen Darstellung haben wir die Matrix im Jahr 2018 etwas überarbeitet und dabei ähnliche Themen zusammengefasst. Die jeweilige Zuordnung ist in der Überleitungstabelle auf den Seiten 10 bis 11 im Detail ersichtlich. Im kommenden Jahr werden wir eine neuerliche Stakeholder-Befragung durchführen, um die Bewertung unserer Nachhaltigkeitsthemen zu aktualisieren. [GRI 102-49]

### UNIQA unterstützt nachhaltige Initiativen UN Global Compact

Seit 2020 zählt UNIQA zu den unterzeichnenden Unternehmen des UN Global Compact (UNGC) und verpflichtet sich damit zur konsequenten Einhaltung der zehn Prinzipien dieses weltweiten Pakts. Sie umfassen die Kernbereiche Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Der nichtfinanzielle Bericht gilt somit auch als Fortschrittsbericht im Hinblick auf den UN Global Compact: <https://www.unglobalcompact.org>. Die zehn Prinzipien des UN Global Compact sind zudem im konzernweit gültigen Code of Conduct verankert, der unsere Unternehmenskultur widerspiegelt und die Verantwortung gegenüber unseren Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelt. [GRI 102-12]

### Sustainable Development Goals

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

### UN – Nachhaltige Prinzipien

Weiters hat UNIQA im November 2020 die Prinzipien der Vereinten Nationen für verantwortungsvolles Investieren (Principles for Responsible Investment, UN PRI) sowie die Prinzipien für nachhaltige Versicherungen (Principles for Sustainable Insurance, UN PSI) unterzeichnet. Das Unternehmen verpflichtet sich damit, die Kriterien für Umwelt, Soziales und gute Unternehmensführung (Environmental, Social, Governance, ESG) zu beachten sowie diese auch in seine Anlagepraxis mit einzubeziehen. UNIQA möchte damit maßgeblich zu einer nachhaltigen Unternehmensführung sowie zur Entwicklung eines nachhaltigen globalen Finanzsystems beitragen. [GRI 102-12]

### **Ratings und Auszeichnungen**

UNIQA wird seit Jahren von diversen ESG- und Corporate-Governance-Research-Agenturen bewertet. Bei ISS-ESG hält UNIQA das Rating „Prime C–“. Zum zweiten Mal in Folge ist UNIQA zudem in den Nachhaltigkeitsindex VÖNIX aufgenommen worden. Der VÖNIX wird an jene an der Wiener Börse notierten heimischen Unternehmen vergeben, die hinsichtlich ökologischer und gesellschaftlicher Aktivitäten und Leistungen führend sind. Zudem wurden wir 2020 durch die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) in Österreich erneut mit dem ÖGUT-Zertifikat in Bronze ausgezeichnet.

Für das UNIQA Green Bond Framework erhielten wir 2020 das Österreichische Umweltzeichen für Nachhaltige Finanzprodukte.

## Überleitungstabelle GRI und SDG

Wesentliche Themen	GRI Überleitung Wesentliche Themen / Kapitelverweis	Abdeckung von Richtlinien (GRI-Angaben, SDG)
<b>Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Innovative Services und Produkte</li> <li>■ Anreizsysteme für einen nachhaltigen Lebensstil</li> <li>■ Prävention</li> </ul>	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards  Innovative Services und Produkte	SDG 3
<b>Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transparenz</li> <li>■ Schnelle Hilfe</li> <li>■ Klare Bewertung im Schadenfall</li> </ul>	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen  Innovative Services und Produkte	GRI 417-2  SDG 3
<b>Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege, gesetzliche und private Versicherung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sicherung der finanziellen und gesundheitlichen Vorsorge trotz steigender Lebenserwartung</li> <li>■ Ergänzung der Leistungen des Staates</li> </ul>	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards  Innovative Services und Produkte	SDG 3
<b>Umgang mit Daten und neuen Technologien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sicherheit der persönlichen Daten</li> <li>■ Schutz vor Datenmissbrauch</li> </ul>	Schutz der Privatsphäre der Kundinnen und Kunden  Datenschutz	GRI 418-1
<b>Beschwerdemanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rasche Klärung von Kundenbeschwerden</li> <li>■ Gezieltes Erkennen von Verbesserungspotenzialen</li> </ul>	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards  Kundinnen, Kunden und Markt	
<b>Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fokus auf nachhaltige Geschäftsmodelle, Umweltschutz und Menschenrechte</li> </ul>	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards  Veranlagung	
<b>Gesundheit, Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vielfältige Angebote für Gesundheit und Work-Life-Balance</li> <li>■ Flexible Arbeitsmodelle und leistungsgerechte Bezahlung</li> <li>■ Umfassendes Aus- und Weiterbildungsprogramm</li> <li>■ Aktive und offene Kommunikation</li> </ul>	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz  Beschäftigung, Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis  Aus- und Weiterbildung  Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	GRI 401-1, 402-1, 403-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1

Wesentliche Themen	GRI Überleitung Wesentliche Themen / Kapitelverweis	Abdeckung von Richtlinien (GRI-Angaben, SDG)
<b>Diversity und Chancengleichheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gleiche Möglichkeiten und Chancen unabhängig von Kultur, Sprache, Religion, Alter etc.</li> </ul>	Vielfalt und Chancengleichheit  Diversity und Chancengleichheit	GRI 405-1
<b>Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fokus auf erneuerbare Energie</li> <li>■ Effiziente Geschäftsreisen sowie Telefon- und Videokonferenzen</li> </ul>	Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen	GRI 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3  SDG 13
<b>Ethik und Compliance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen, Compliance- und Verhaltensrichtlinien</li> <li>■ Vermeidung von Korruption</li> </ul>	Korruptionsbekämpfung, wettbewerbswidriges Verhalten  Menschenrechte, Korruption und Compliance	GRI 102-16, 205-3, 206-1, 307-1, 406-1, 417-2, 418-1, 419-1
<b>Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attraktive Arbeitsplätze für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>■ Nützliche Produkte für Kundinnen und Kunden</li> <li>■ Attraktive Renditen für Investoren</li> </ul>	Wirtschaftliche Leistung  UNIQA auf einen Blick	GRI 201-1
<b>Regionaler Ansprechpartner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Persönliche Betreuung</li> </ul>	Kein Thema im Rahmen von GRI-Standards  Kundinnen, Kunden und Markt	

## Nachhaltigkeitsrisiken

Das A und O jedes Versicherungsunternehmens ist eine starke Kapitalbasis. Um diese langfristig zu erhalten, ist es wichtig, Risiken nur dann einzugehen, wenn sie einschätzbar sind. Deshalb setzt UNIQA auf strenge Regeln im Hinblick auf die eingehende Bewertung und das aktive Management von Risiken.

### Managementansatz

Mit einer ausgeprägten Risiko- und Nachhaltigkeitskultur stellt UNIQA die Weichen dafür, auch langfristig wirtschaftlich erfolgreich und profitabel zu bleiben. Kernstück dabei ist der gruppenweit standardisierte Risikomanagementprozess, mit dem wir sämtliche unternehmensrelevanten Risiken identifizieren, messen, aggregieren und steuern. Den Fahrplan dafür liefert die UNIQA Risikomanagementrichtlinie, die sowohl die Mindestanforderungen an die Aufbau- und die Ablauforganisation für den Risikomanagementprozess vorgibt als auch den Rahmen für die spezifischen Prozesse für jede Risikokategorie bestimmt. Darüber hinaus definiert die Richtlinie für jedes Risiko Maßnahmen, die auf die Verhinderung oder Eingrenzung potenzieller Schäden abzielen. Da Nachhaltigkeitsrisiken eine Querschnittmaterie darstellen, werden sie bei UNIQA derzeit nicht als eigene Risikokategorie behandelt, sondern den bestehenden Kategorien<sup>1)</sup> zugeordnet.

Weitere Informationen finden sich im Risikobericht des Konzernabschlusses (Konzernanhang). [\[GRI 102-11, 102-15\]](#)

UNIQA folgt der Empfehlung der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) für Unternehmen. In diesem Sinn analysieren wir auch die klimabezogenen Risiken und Chancen im Rahmen des Risikomanagements und berücksichtigen diese in der externen Berichterstattung. Im Kontext der Klimarisiken sind für uns vor allem die zunehmenden Wetterextreme relevant, da sie zu einer Zunahme der Schadenquote und damit auch der Ausfallrisiken führen. UNIQA setzt sich aktiv mit diesem Thema auseinander und behält insbesondere die regulatorischen Entwicklungen im Blick.

Aus unseren Geschäftsbeziehungen oder Dienstleistungen können sich Risiken ergeben, die negative Auswirkungen

im Zusammenhang mit den nichtfinanziellen Belangen des NaDiVeG haben könnten. Diese Risiken können folgende Bereiche betreffen:

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

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

Im **Industrie- und Gewerbegeschäft** wenden wir zur Einschätzung und Übernahme von Industrierisiken die UNIQA Corporate Business Standards an. Mittels Risk Assessment analysieren wir dabei Kundinnen und Kunden in einem strukturierten Risiko-Evaluierungsprozess und bestimmen gemeinsam mit ihnen Potenziale zur Verbesserung bzw. zur Minimierung von Risiken. Anschließend bekommt die Kundin bzw. der Kunde entsprechend Zeit, diese Maßnahmen umzusetzen. Die Maßnahmen sind gleichzeitig Ausgangspunkt für den zukünftigen Transfer der Risiken in eine Versicherungslösung. Neben der Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen legen wir dabei den Schwerpunkt auf die Vermeidung von Geldwäsche und Korruption sowie auf Umweltschutz, soziale Belange, Arbeitsbedingungen und Menschenrechte.

Auch im **Privatkundengeschäft** berücksichtigen wir Nachhaltigkeitsrisiken. Mit verschiedenen Angeboten (z. B. Prämiennachlass für E-Autos) versuchen wir, vermehrt Anreize im Sinn der nichtfinanziellen Belange zu schaffen. Zusätzlich haben wir im ersten Halbjahr 2020 in der fondsgebundenen Lebensversicherung das Fondsangebot um nachhaltige Investmentfonds erweitert. Allfälligen Risiken tragen wir weiters durch Anwendung der Richtlinien für die Produktzulassung und die strikte Befolgung unserer internen Compliance-Richtlinien Rechnung.

Bei **Beschaffungsvorgängen** kann der Geschäftsumgang mit anderen Unternehmen bzw. Lieferanten zu Risiken in Bezug auf die relevanten Belange führen. Mit Screenings und Nachhaltigkeitsbeurteilungen setzt unser Einkauf alles daran, diese Risiken zu vermeiden.

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

### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- Anfang des Jahres wurde die Welt von der globalen Covid-19-Pandemie getroffen, die seither erhebliche Auswirkungen auf zahlreiche Länder, das Wirtschaftssystem und damit auch auf die Solvabilitätsposition von Versicherungsunternehmen hat. UNIQA hat vor diesem Hintergrund einen Krisenstab eingesetzt, dem Experten aus unterschiedlichen Bereichen angehören. Sie beobachten die Entwicklung im Zusammenhang mit dem Coronavirus sowie die Auswirkungen auf UNIQA laufend, um darauf aufbauend Entscheidungen zu treffen und adäquate Maßnahmen zu setzen. So wurde sämtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgehend ermöglicht, per Remote-Zugriff von zuhause aus zu arbeiten. Dadurch konnte das Geschäft nahezu problemlos weitergeführt werden. Die weitere Entwicklung der Pandemie wird durch den Krisenstab kontinuierlich evaluiert, um – wenn notwendig – kurzfristig weitere Maßnahmen setzen zu können.
- Der „Carbon Disclosure Project“-(CDP-)Bericht beruht auf einem standardisierten Fragebogen, den Unternehmen auf freiwilliger Basis beantworten, um Daten und Informationen zu CO<sub>2</sub>-Emissionen, Klimarisiken, Reduktionszielen und -strategien zu erheben. Mit der Veröffentlichung dieses Berichts bekennen sich die Unternehmen zu einer transparenten und strukturierten Auseinandersetzung mit dem Thema. UNIQA stellte sich 2020 erstmals der Herausforderung, den CDP-Fragebogen zu beantworten. Der Fokus lag hier deshalb vor allem auf einer Bestandsaufnahme, um zu identifizieren, in welchen Bereichen wir uns weiterentwickeln können. Aktuell sind wir dabei, das Thema Nachhaltigkeit auch im Risikomanagement zu verankern.

### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- Aspekte der Nachhaltigkeit haben in den vergangenen Jahren nicht nur in den geltenden Regularien, sondern auch in der öffentlichen Wahrnehmung immer mehr an Bedeutung gewonnen. Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, hat UNIQA mit Beginn des Jahres 2020 zu diesem Thema einen eigenen Bereich im Vorstandsressort HR & Marke etabliert. Für das Risikomanagement liegt der Fokus insbesondere auf dem strukturierten Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken. Wir haben deshalb eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, deren Aufgabe darin besteht, die Entwicklungen im Bereich der Nachhaltigkeitsregulierung zu verfolgen und die Aus-

wirkungen auf das Risikomanagementsystem von UNIQA zu analysieren. Der Schwerpunkt der Arbeitsgruppe für 2021 liegt insbesondere darauf, Veränderungen in den Anforderungen in unseren internen Prozessen und Standards sowie in unserer Berichterstattung zu implementieren.

- Für das Risikomanagement von zentraler Bedeutung ist die Aufnahme des Themas Nachhaltigkeit in die Solvency-II-Verordnung. Gemäß dem Entwurf zur Änderung des delegierten Rechtsakts zur Solvency-II-Richtlinie (2009/138/EG) müssen die Nachhaltigkeitsrisiken im Governance-System sowie im Risikomanagementsystem (inklusive der unternehmenseigenen Beurteilung der Risiko- und Finanzlage) und in den Vergütungsgrundsätzen berücksichtigt werden. Deshalb genießt die Umsetzung dieser Anforderungen in den internen Prozessen bei UNIQA 2021 oberste Priorität.
- UNIQA hat in den vergangenen Jahren intensiv an der Erweiterung des Konzepts des internen Kontrollsystems (IKS) gearbeitet. 2020 lag der Fokus vor allem darauf, eine IT-Lösung für das IKS zu entwickeln. Um deren Implementierung auch systemtechnisch zu unterstützen, haben wir ein „Governance, Risk & Compliance“(GRC)-Tool eingeführt. Dabei lag die Herausforderung insbesondere in der konzeptionellen Koordination von vier Bereichen (Compliance, Security Management, Data Protection und Risk Management). Im Jahr 2021 nehmen wir nun den konzernweiten Roll-out in Angriff. Dies involviert einerseits die Einschulung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf das Tool und andererseits die Migration der Daten in das neue System. Im Zuge des Roll-outs wird der Risikokatalog zudem um die Kategorie „Nachhaltigkeitsrisiken“ erweitert. Die Frage, ob ein identifiziertes Risiko auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit von Relevanz ist, soll zum fixen Bestandteil des Berichtswesens im Rahmen des Risikomanagementprozesses werden.

## Menschenrechte, Korruption und Compliance

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

Als verantwortungsvolles Unternehmen ist für uns die Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Regelungen, unternehmensinternen Richtlinien und ethischen Grundsätze unverzichtbar. Zudem ist uns bewusst, dass gerade das Versicherungsgeschäft in hohem Maß auf Vertrauen basiert. Rechtmäßiges und integrires Handeln hat somit nicht nur entscheidenden Einfluss auf den Ruf der gesamten UNIQA Group, sondern ist eine wesentliche Voraussetzung 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Unternehmens. Klare Orientierung 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 unseres täglichen Handelns und sind für Vorstand, Aufsichtsrat und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von UNIQA gleichermaßen 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 – bestehen besondere Vorschriften in Form von spezifischen Policies, Standards und Manuals sowie konkreten Anweisungen zu ausgewählten Einzelthemen. Die Erstellung solcher internen Vorschriften sowie die Umsetzung des Compliance-Programms der gesamten Gruppe obliegen

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.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- **Policy-Management-Register:** Das Register für die Administration der internen Regelungen haben wir weiterentwickelt und benutzerfreundlicher gestaltet. Ein eigens dafür geschaffener Policy-Management-Standard fasst die Prozessbeschreibungen und Definitionen zum Policy-Management nun übersichtlich zusammen. Diese Richtlinie beschreibt im Detail u. a. die Erstellung unserer internen Dokumente zu diesem Thema, den Prozess zu ihrer Verabschiedung, den Roll-out in der Gruppe und die lokale Implementierung.
- **Steuerungsaufgaben der Group Compliance-Funktion:** Ein wesentliches Tool zur Steuerung der Gruppe ist die jährlich stattfindende Compliance-Konferenz, die der Vermittlung neuer Inhalte und dem Erfahrungsaustausch innerhalb der Gruppe dient. Da die Konferenz aufgrund der Covid-19-Situation 2020 nicht in gewohnter Form stattfinden konnte, wurde sie stattdessen per Skype abgehalten, zusätzlich gab es auch während des Jahres mehrere Skype-Calls zu aktuellen Themen. Für die durchschnittlich 40 Zuhörer aus allen Versicherungsgesellschaften wurden dabei folgende Inhalte präsentiert: Gestaltung der Compliance-Pläne, Compliance-Risikoanalysen und -Assessments, Compliance Standard, Policy Management, Best Practice für die Berichterstattung an den Vorstand, operative Bearbeitung der Ergebnisse aus der Überprüfung in der Group Screening Solution sowie FATCA-Zertifizierung 2021.
- **Code of Conduct:** Im Jahr 2020 erfolgte eine Neuauflage des UNIQA Code of Conduct. Neben textlichen Adaptierungen, z. B. der sprachlichen Gleichbehandlung aller Geschlechter, wurden auch inhaltliche Änderungen vorgenommen und wichtige Themen ergänzt:
  - Das Thema Spenden und sonstige Zuwendungen an bzw. von politischen Parteien, politischen Parteien nahestehenden Organisationen sowie wahlwerbenden Parteien wurde neu geregelt. Somit ist diese Art von Zuwendungen nicht mehr zulässig. Von diesem Verbot ausgenommen ist lediglich das Sponsoring von Veranstaltungen, die zwar von politischen Parteien oder ihnen nahestehenden Organisationen veranstaltet

werden, bei denen jedoch keine parteipolitischen Inhalte diskutiert werden und die der Allgemeinheit zugänglich sind.

- Als Versicherer strebt UNIQA nicht nur nach ökonomischem Erfolg, sondern auch danach, ökologischen und sozialen Nutzen zu stiften. Deshalb verstehen wir Nachhaltigkeit auch als Chance, unser Geschäftsmodell und unser Unternehmen positiv weiterzuentwickeln und dadurch auch einen Beitrag zur Verbesserung der Welt insgesamt zu leisten. In diesem Sinn haben wir die Prinzipien des UN Global Compact (UNGC) in den Code of Conduct mit aufgenommen und als für UNIQA relevant erklärt.
- Unseren Code of Conduct finden Sie hier:  
[https://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/Code\\_of\\_Conduct\\_v3.0\\_deutsch\\_01022021.pdf](https://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/Code_of_Conduct_v3.0_deutsch_01022021.pdf)
- **Zuwendungsdatenbank:** Unser Compliance Standard regelt u. a. die Annahme und Vergabe von Zuwendungen wie Einladungen, Geschenken, Sponsorings und Spenden. Definierte Zuwendungen sind an die Compliance-Funktion zu melden. Die eigens dafür geschaffene Datenbank wurde überarbeitet und benutzerfreundlicher gestaltet.
- **Compliance-Beauftragte:** 2020 wurde die zusätzliche Etablierung von Compliance-Beauftragten in unseren Zweigniederlassungen und Nicht-Versicherungsgesellschaften in Österreich gestartet. Sie sollen das Bewusstsein für Compliance-Themen in den lokalen Organisationseinheiten stärken und gleichzeitig die Compliance-Funktion bei der operativen Umsetzung aller Compliance-Maßnahmen unterstützen. Die Einführung der Rolle des Compliance-Beauftragten wurde im UNIQA Compliance Standard verankert.
- **Whistleblowing-System:** Mit dem Ziel eines EU-weiten Standards zum Schutz von Hinweisgebern hat sich die Europäische Union im Dezember 2019 auf eine Whistleblower-Richtlinie geeinigt, die bis 2021 in allen EU-Mitgliedsstaaten umgesetzt sein soll. Bei UNIQA existiert bereits seit dem Jahr 2018 ein Whistleblowing-System, das allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern und anderen Stakeholdern die Möglichkeit bietet, allfällige schwerwiegende Compliance-Verstöße zu melden und damit zu ihrer Aufdeckung beizutragen.
- **Emittenten-Compliance:** Anfang 2019 haben wir das E-Learning-Modul „Emittenten-Compliance“ geschaffen, das alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Österreich innerhalb eines Monats ab ihrem Eintritt ins Unternehmen verpflichtend absolvieren müssen. Dadurch werden alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ganz zu Beginn ihrer Tätigkeit bei UNIQA über wesentliche Themen im Zusammenhang mit Emittenten-Compliance informiert. Mit regelmäßigen Präsenzs Schulungen für verschiedene Mitarbeitergruppen sowie für Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder stellen wir darüber hinaus sicher, dass sich alle potenziell Betroffenen stets auf demselben aktuellen Wissensstand befinden. 2020 wurden aufgrund der Covid-19-bedingten Einschränkungen anstelle der Präsenzs Schulungen mehrere virtuelle Schulungen abgehalten. Unsere Policy zur Hintanhaltung von Marktmissbrauch wurde im Jahr 2020 überarbeitet und an die aktuelle Rechtslage sowie an die praktischen Gegebenheiten im Unternehmen angepasst. Der Compliance-Verantwortliche berichtete einmal pro Quartal über die wichtigsten Angelegenheiten der Emittenten-Compliance an den Gesamtvorstand, der darüber hinaus einen ausführlichen Jahresbericht erhielt. Zudem fand ein regelmäßiger Austausch zu den aktuellen Themen mit dem ressortzuständigen Vorstandsmitglied statt.
- **Group Screening Solution:** Das im Jahr 2019 in Österreich eingeführte System zur Prüfung von wirtschaftlichen Sanktionen wurde 2020 in allen Versicherungsgesellschaften der Gruppe ausgerollt. Damit ist sichergestellt, dass der gesamte gruppenweite Kundenbestand anhand der Listen sanktionierter Personen regelmäßig geprüft wird. Verstöße gegen verschiedene Sanktionsregimes sind generell mit sehr hohen Strafen verbunden. Daher stellt die Einführung der Group Screening Solution eine wichtige Maßnahme zur Eingrenzung des finanziellen Risikos in diesem Bereich dar. Zusätzlich bietet das System die Möglichkeit, politisch exponierte Personen zu erkennen. Dadurch können wir der gesetzlichen Verpflichtung nachkommen, bei diesen Kundinnen und Kunden erhöhte Sorgfalt in der Lebensversicherung anzuwenden.
- **Governance, Risk and Compliance-(GRC-)Tool:** In einem bereichsübergreifenden Projekt arbeiten wir an einem Tool mit mehreren Modulen (Compliance, Datenschutz, Risikomanagement und IT-Security), das die Stärkung des integrierten Ansatzes bei der Erfassung von Risiken zum Ziel hat. Mit dem Compliance-Modul überwachen und

steuern wir nicht nur Compliance-Risiken und risikomindernde Maßnahmen, sondern schaffen auch eine Basis für das Reporting der lokalen Compliance-Verantwortlichen, Geldwäschebeauftragten und FATCA Responsible Officer an die Group-Funktionen sowie an den lokalen Vorstand und Aufsichtsrat.

- **UNIQA Insurance Platform (UIP):** Die Compliance-Funktion hat 2020 ihre aktive Rolle bei der Implementierung des neuen Kernversicherungssystems UNIQA Insurance Platform fortgesetzt. Dieses komplett neue System soll sämtliche bestehenden Versicherungssysteme ablösen. Die Compliance-Funktion begleitet das Projekt seit der Definition der Systemanforderungen bis hin zur Testung.
- **Common Reporting Standard (CRS):** Das internationale Abkommen zur Bekämpfung von grenzüberschreitender Steuerhinterziehung und Steuerflucht CRS wurde in Österreich mit dem Gemeinsamen Meldestandard-Gesetz (GMSG) in nationales Recht umgesetzt. Aufgrund der darin normierten Verpflichtungen hat UNIQA Österreich im Jahr 2020 15.414 Kundinnen und Kunden mit nicht österreichischer Steueransässigkeit an die österreichischen Finanzbehörden gemeldet. Dies verursachte einen erheblichen Koordinationsaufwand zwischen mehreren Unternehmensbereichen. Um diesen Aufwand in den nächsten Jahren signifikant zu reduzieren, haben wir das eigens für diesen Zweck geschaffene elektronische Meldetool weiterentwickelt.
- **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 außerhalb der USA gewährleisten soll. Auch dieses Abkommen zur Bekämpfung von Steuerflucht erfüllt UNIQA Österreich in vollem Umfang und hat daher im Jahr 2020 462 Kundinnen und Kunden mit US-Steuerpflicht an die Bundessteuerbehörde der USA gemeldet.

#### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- **AXA-Integration:** Der Kauf der AXA-Gesellschaften in Tschechien, der Slowakei und Polen erfordert auch die Einbindung dieser Unternehmen in das bestehende Compliance-Management-System der UNIQA Gruppe. Schrittweise erheben wir hier den Handlungsbedarf zu den Themen allgemeine Compliance, Geldwäscheprävention, FATCA, CRS und wirtschaftliche Sanktionen und

setzen die erforderlichen Anpassungen und Integrationsmaßnahmen anschließend in mehreren Teilprojekten um.

- **Steuerungsaufgaben der Group Compliance-Funktion:** Da anzunehmen ist, dass aufgrund der Covid-19-Situation die etablierten „Company Visits“ nicht möglich sein werden, setzen wir die Überprüfung der Umsetzung von Group Standards im Remote-Verfahren fort.
- **Group Screening Solution:** Ein Teil der Versicherungsgesellschaften außerhalb Österreichs setzt neben bereits eingeführten periodischen Überprüfungen anhand von Sanktionslisten zusätzlich anlassbezogene Überprüfungen um.
- **Governance, Risk and Compliance-(GRC-)Tool:** Das Governance, Risk and Compliance-Tool wird 2021 sowohl in Österreich als auch in den internationalen Versicherungsgesellschaften der Gruppe ausgerollt.
- **FATCA-Zertifizierung:** Alle für FATCA relevanten Versicherungsgesellschaften der UNIQA Group haben die verpflichtende FATCA-Compliance-Bestätigung erstmals im Jahr 2018 abgegeben. Da diese alle drei Jahre erneuert werden muss, werden alle FATCA Responsible Officer der Gruppe ihre Dokumentation vorbereiten und eine Bestätigung abgeben. Auf dieser Grundlage kann der Group FATCA Responsible Officer die FATCA-Compliance-Bestätigung für die gesamte Gruppe gewährleisten.
- **Compliance-Beauftragte:** Wir setzen die zusätzliche Etablierung von Compliance-Beauftragten in unseren Nicht-Versicherungsgesellschaften fort, um das Bewusstsein für das Thema Compliance weiter zu stärken und die Compliance-Funktion bei der operativen Umsetzung aller Compliance-Maßnahmen zu unterstützen.

## Datenschutz

Als Versicherung verarbeitet UNIQA große Mengen an sensiblen Daten, die besonders hohen Schutzanforderungen unterliegen. Mit der Festlegung strukturierter Prozesse und klarer Prioritäten steuern wir den daraus resultierenden Datenschutzrisiken entgegen und entwickeln uns in diesem Bereich auch laufend gezielt weiter.

### Managementansatz

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

Aus Risikomanagementperspektive werden die Auswirkungen in den Kategorien Compliance, Reputation und Operation analysiert. Durch die Implementierung eines Datenschutzmanagementsystems (DSMS) können wir bei der Auseinandersetzung mit diesen Risiken strukturiert vorgehen und gezielt Prioritäten setzen.

Im Interesse eines datenschutzgerechten und nachhaltigen Einsatzes neuer Technologien finden bei der Einführung neuer Datenverarbeitungsprozesse Beratungen und bei Bedarf eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Risikomanagementkriterien statt. Dabei berücksichtigen wir sowohl technische als auch rechtliche und prozessbezogene Faktoren. Anhand dieser Analyse entscheiden wir, ob und wie wir eine neue Verarbeitungstätigkeit aufnehmen.

[GRI 102-15]

### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- Fertigstellung und Abstimmung des Entwurfs des österreichischen Branchenstandards (ÖBS) für Datenschutz im Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs (VO)
- Weiterentwicklung der Kommunikationskanäle mit Kundinnen und Kunden sowie Partnern, Start des Roll-outs zum produktiven Einsatz des Konzepts „Sichere Kommunikation 2.0“
- Start der Umsetzung des „Löschkonzepts 2.0“ für eine bessere und differenziertere Gestaltung der Aufbewahrungsfristen

- Entwicklung und Verabschiedung des neuen Standards zum Testdatenmanagement bei UNIQA. Dieser regelt die Verwendung von Daten im Rahmen von Tests und damit zusammenhängende Datenschutzerfordernungen anhand eines Test Data Lifecycle.

### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- Die Fertigstellung des österreichischen Branchenstandards (ÖBS) für Datenschutz des VVO verfolgt das Ziel, die Abstimmung innerhalb der Versicherungsbranche weiter zu verbessern.
- Das Konzept „Sichere Kommunikation 2.0“ wird stufenweise und in Abstimmung mit dem Maßnahmenplan des VVO eingeführt und soll sichere E-Mail-Kommunikation mit Versicherungsunternehmen, Partnern sowie Kundinnen und Kunden sicherstellen.
- Umsetzung des Testdatenmanagement-Standards in Prozessen und IT-Systemen
- Fokus auf operative Aspekte des Datenschutzes und Prozessverbesserungen

## Veranlagung

Die Umsetzung der Ziele des Pariser Klimaabkommens – u. a. eine Reduktion der Treibhausgasemissionen um 55 Prozent gegenüber 1990 bis zum Jahr 2030 – erfordert aus Sicht der EU zusätzliche Investitionen von rund 180 Milliarden Euro pro Jahr. Der Finanzsektor spielt dabei eine Schlüsselrolle, da er große Summen an privatem Kapital in Richtung nachhaltiger Investments mobilisieren könnte.

### Managementansatz

Als eines der Kernelemente des Versicherungsgeschäfts ist die Kapitalveranlagung in der UNIQA Group nicht nur langfristig, sondern auch 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.

Gesellschaftliche und ökologische Kriterien fließen deshalb ganz bewusst in unsere Anlageentscheidungen mit ein, und wir entwickeln unsere Veranlagungsstrategie in diese Richtung konsequent weiter. Unsere Nachhaltigkeitsrichtlinie spiegelt dieses 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 (z. B. Kohle) auf Ausschlüsse verzichten. Dabei orientieren wir uns insbesondere an den 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 Kundinnen und Kunden, die Treue der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und korruptionsfreie Strukturen sind ökonomische Erfolgsfaktoren für Unternehmen und Länder sowie deren Investoren. Nachhaltigkeitskriterien stellen in diesem Sinn eine wertvolle Ergänzung der bewährten Instrumente des klassischen Wertpapiermanagements dar.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- Den von UNIQA bereits seit 2019 verfolgten ESG-Ansatz (Environment, Social, Governance) haben wir 2020 erneut vertieft. Dadurch hat sich die ESG-Bewertung unserer Veranlagung insgesamt weiter verbessert, und die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) hat unseren „Bronze“-Status auch für 2020 bestätigt.

- Die UNIQA Richtlinie für nachhaltiges Investment haben wir 2020 kontinuierlich weiterentwickelt. So wurden die Negativkriterien in Bezug auf fossile Energieträger verschärft.
- Die 17 SDG bilden die Grundlage für unsere Auswahlkriterien im Hinblick auf Investments. Als erste österreichische Versicherung setzte UNIQA dabei im Jahr 2020 ein Zeichen und emittierte den ersten Green Bond nach den „Green Bond Principles“. Das Emissionsvolumen dieser zehnjährigen Anleihe in Höhe von 200 Millionen Euro wird in Projekte zum Klima- und Umweltschutz in Europa und in OECD-Ländern investiert. Im Vordergrund stehen dabei die Sektoren Wind- und Solarenergie, Abfallverwertung, umweltschonende Transportlösungen und Wasserwirtschaft. Alle Projekte stehen in direktem Bezug zu den SDG, besonders betonen wir dabei die Themen saubere Energie und Wasser, Innovation für Infrastruktur sowie nachhaltige Städte und Gemeinden. [\[GRI 102-10\]](#)

### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- Unsere ESG-Bewertungen werden laufend erweitert und im Jahr 2021 um neue Meilensteine ergänzt. So werden wir auch Klimadaten und nachteilige Nachhaltigkeitsauswirkungen (Adverse Sustainability Impacts) in unsere Bewertungen mit aufnehmen. Damit entsprechen wir bereits der kommenden Offenlegungsverordnung der EU und ermöglichen – vor allem in Bezug auf Klimarisiken – noch detailliertere ESG-Unternehmensanalysen.
- Ein weiteres Ziel besteht darin, bis zum Jahr 2025 eine Milliarde Euro in nachhaltige Investitionen gemäß der EU-Taxonomie (grüne und transitionsorientierte Investitionen) aufzubauen.
- Darüber hinaus hat UNIQA – erneut als erste heimische Versicherung – mit Ende 2020 die „Principles for Responsible Investment“ (PRI) der Vereinten Nationen unterschrieben und diese in ihrem Veranlagungsprozess verankert. Den PRI haben sich weltweit bereits mehr als 3.000 Unterzeichner mit einem verwalteten Volumen von insgesamt über 100 Billionen USD angeschlossen.
- Ziel der PRI ist es, ESG-Themen in den Investmentprozess zu integrieren, diese Themen aktiv zu unterstützen und gemeinsam mit anderen Unterzeichnern die Akzeptanz der Grundsätze zu fördern. Angemessene Offenlegung ist dabei ein Grundprinzip für den Unterzeichner selbst, aber auch für seine Investitionen.

## Kundinnen und Kunden

### Kundinnen, Kunden und Markt

Eine Versicherung muss Sicherheit geben und ihre Kundinnen und Kunden aktiv begleiten: Unsere Kundinnen und Kunden erwarten eine ihrer Lebenssituation angepasste 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. Als unterstützender Begleiter sind wir dabei stets gefordert, konsequent aus Kundensicht zu denken und zu handeln.

#### Managementansatz

Das Versicherungsgeschäft ist eine Dienstleistung. Wir streben deshalb stets danach, den Dienst am und für die Kundinnen und Kunden noch stärker in unserer Organisation, unserem Denken und unseren Prozessen zu verankern. Zudem ist es unser Anspruch, Kundenbedürfnisse und Markttrends rechtzeitig zu erkennen und darauf aufbauend gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden genau jene Produkte und Services zu entwickeln, die für sie hohe Relevanz im Alltag haben.

Deshalb erheben und evaluieren wir im Rahmen unserer Kunden- und Marktstrategie laufend die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden. Dazu führen wir quantitative und qualitative Umfragen durch (Marktforschung bzw. Voice of Customer), testen MVP (Minimum Viable Products) und entwickeln auf dieser Basis Produkte und Services für die entsprechenden Zielsegmente. Unsere langfristige Vision ist es, als Versicherer mit fünf Sternen bewertet zu werden.

Bei alledem spielt Transparenz laut 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 für unsere Kundinnen und Kunden auf allen Kommunikationskanälen weiter zu verbessern und unsere Kommunikationswege auszubauen. Schulungen zum richtigen Wording unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, nicht nur fachlich korrekt, sondern auch kundenfreundlich und verständlich zu kommunizieren.

Ein wichtiger Informationskanal ist die UNIQA Website, auf der unsere Kundinnen und Kunden und sonstige Interessierte einfach und transparent alles Wissenswerte zu unseren Produkten, Dienstleistungen und Services finden.

Mit dem Ende 2019 neu gegründeten Ressort Kunde & Markt Österreich können wir die strategische Produkt- und Serviceentwicklung von UNIQA noch gezielter auf unsere Kundinnen und Kunden ausrichten. Von der Produktentwicklung über das Produktmarketing bis hin zum Vertrieb sind hier alle Aufgabenbereiche in einem gemeinsamen Ressort gebündelt. Das ermöglicht eine noch stärkere und ganzheitliche Ausrichtung an den Kundinnen und Kunden.

Die Ausrichtung unserer Produkte und Services an Nachhaltigkeitskriterien spielt in der Kundenorientierung eine wichtige Rolle für uns. So unterstützen wir unsere Kundinnen und Kunden bewusst bei einer nachhaltigen Lebensweise. Auch im Underwriting leisten wir unseren Beitrag und setzen unser „Statement of Decarbonisation“ – es strebt einen schrittweisen Ausstieg aus dem Geschäft mit Unternehmen, die Kohle zur Stromerzeugung nutzen – bis 2025 weiter um.

Für die immer wichtiger werdende Region Zentral- und Osteuropa (CEE) haben wir parallel dazu den Geschäftsbereich Retail International neu gegründet. Dieser konzentriert sich bei der strategischen Produkt- und Serviceentwicklung gezielt auf Privatpersonen und Micro-Enterprises. Der durchgängigen länderübergreifenden Steuerung und einer klar definierten Rollenverteilung kommt dabei entscheidende Bedeutung zu.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

##### Kunden-Zentrierungs-Index

- Mit dem CCI (Customer Centricity Index) machen wir die Stimme unserer Kundinnen und Kunden an bestehenden und neuen Kundenkontaktpunkten strukturiert hörbar. Wir haben damit eine bereits erprobte Methode an der Hand, mit der wir uns in den für unsere Kundinnen und Kunden wesentlichen Bereichen Produkt, Vertrieb, Schaden/Leistung, Service und Brand nachhaltig noch kundenzentrierter ausrichten können.
- Wir lernen gezielt aus dem täglichen Feedback und jährlich rund 120.000 aktiv eingeholten Kundenbewertungen und verbessern auf dieser Basis kontinuierlich unsere Abläufe, Services und Kontaktpunkte entlang der Kundenreise.

- Bei der Analyse der KPI überprüfen wir auch ihre Praxis-tauglichkeit sowie ihre Relevanz für die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kundinnen und Kunden. Dazu ist es wesentlich, dass die erhobenen Daten auch dazu geeignet sind, konkrete Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten.

### Produktentwicklung

Vor jeder Produktneuentwicklung erheben wir über eine direkte Kundenbefragung den möglichen Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden. Eingesetzt werden dazu quantitative Telefon- oder Online-Interviews bzw. -fragebögen, qualitative persönliche Gespräche sowie User-Tests. Zusätzlich unterstützen Marktanalysen unsere systematische Ausrichtung an den Kundinnen und Kunden.

- 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
- Eine modulare Produktarchitektur ermöglicht es uns, in der Produktentwicklung schnell und in der Abdeckung des individuellen Kundenbedarfs flexibel zu sein. Aktuell überarbeiten wir unser Wohnung- & Eigenheim- sowie unser Telematikprodukt in diese Richtung und erweitern gleichzeitig unser Serviceangebot.

### Internationale Märkte

- Privatkundinnen und Privatkunden  
Um unsere Kundinnen und Kunden noch besser zu verstehen, haben wir im Jahr 2020 12.000 strukturierte Kundeninterviews in sechs Märkten (Polen, Ungarn, Slowakei, Serbien, Kroatien, Rumänien) durchgeführt. Die geplante Befragung von weiteren 8.000 Kundinnen und Kunden (in Bosnien und Herzegowina, Ukraine, Bulgarien und Tschechien) wird das Bild 2021 noch vervollständigen. Basierend auf den bisherigen Ergebnissen wurden drei Zielkundensegmente für sämtliche Aktivitäten ausgewählt: „Gesundheits- & sicherheitsbewusst“, „Digital & unabhängig“, „Service- & beratungsorientiert“.
- Micro-Enterprises  
Bei 93 Prozent aller Unternehmen in den internationalen Märkten von UNIQA handelt es sich um sogenannte

„Micro-Enterprises“. Das sind nach unserer internen Definition Unternehmen mit bis zu zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. solche, deren Versicherungsbedarf vollständig durch Retail-Standardprodukte abgedeckt werden kann. Aufgrund der Ergebnisse einer in fünf Ländern (Tschechien, Slowakei, Ungarn, Polen, Kroatien) durchgeführten Potenzialanalyse werden sich unsere Aktivitäten auf folgende Zielbranchen konzentrieren: Handel, Instandhaltung und Reparatur, Freiberufler, Beherbergung und Gastronomie, Baugewerbe, Herstellung von Waren.

- Direktvertrieb  
Mit UNIQA pure haben wir eine neue länderübergreifende Lösung für den Vertrieb und die Servicierung im Kundenzielsegment „Digital & unabhängig“ in CEE entwickelt. Die mehrsprachige Plattform deckt die gesamte Kundenreise vom Angebot über Kauf, Schadenmeldungen und Vertragsanpassungen bis hin zur Kündigung mittels Self Service ab. Seit Februar 2020 ist die Lösung für eine Haushaltsversicherung (UNIQA pure Apartment) als Pilotangebot in Bulgarien im Einsatz. Ende November haben wir als zweites Produkt die Reiseversicherung UNIQA pure Travel auf den Markt gebracht. Im November erfolgte zudem der Kick-off für den Roll-out in Ungarn. Geplant ist, dieselben Produktmodule sukzessive in allen Märkten von UNIQA zum Einsatz zu bringen und dadurch Synergien in Entwicklung und Betrieb zu erzielen. Zudem soll die Plattform auch für andere Vertriebswege wie Exklusivvertrieb und Partnervertrieb genutzt werden.

### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- Das Jahr 2021 wird von der weiteren Intensivierung unseres Kundenfokus geprägt sein. Dabei setzen wir auf klare Verantwortlichkeiten für die einzelnen Kundenkontaktpunkte, unser neues Kundenloyalitätsprogramm, den Ausbau unserer Kommunikationskanäle und eine verstärkte Ausrichtung auf unsere Zielgruppensegmente.
- Unser Kundenportal und die UNIQA App gewinnen dabei laufend an Bedeutung. Das Portal ermöglicht nicht nur papierlose Kommunikation, sondern wir können hier – soweit uns die entsprechende Zustimmung vorliegt – wertvolle Informationen direkt aktiv bereitstellen.
- In den nächsten zwei Jahren werden wir unsere Verwaltungskosten reduzieren und unsere Organisation

verschlanken, denn nur ein kosteneffizientes Unternehmen ist nachhaltig erfolgreich und kann seinen Kundinnen und Kunden günstige Prämien anbieten.

- Die Ausrichtung unserer Produkt- und Kundenpolitik nach ESG-Kriterien ist entscheidend für unsere Zukunft. Deshalb forcieren wir nachhaltige Veranlagungsmöglichkeiten für unsere Kundinnen und Kunden und erweitern das entsprechende Angebot an Vorsorgeprodukten. Im Produktentwicklungsprozess implementieren wir diese nachhaltige Ausrichtung auch über den Vorsorgebereich hinaus.
- Ein wichtiger Faktor beim Ausbau unserer bestehenden Kundenverbindungen und bei der Akquisition von Neukundinnen und -kunden ist ab 2021 unser neues Kundenbindungsprogramm, das sich sowohl an Privats als auch an Firmenkundinnen und -kunden wendet. Um das Zielsegment „Junge Kundinnen und Kunden“ verstärkt anzusprechen, bieten wir ab Mitte 2021 erstmals auch ein spezielles Loyalitätsprogramm für Kundinnen und Kunden unter 27 Jahren an.
- Relevante Kundenbeziehungen können wir insbesondere dann aufbauen, wenn die Zustimmung unserer Kundinnen und Kunden vorliegt, elektronisch mit ihnen zu kommunizieren. Darauf basieren sämtliche Konzepte zum Thema „Next Best Action“, bei denen es um die Frage geht, wann wir einer Kundin bzw. einem Kunden eine Information aktiv, aber automatisiert über das Kundenportal oder über eine Push-Nachricht der UNIQA App zukommen lassen sollen. Bei Interesse kann die Kundin bzw. der Kunde in diesem Fall sofort mit einem Klick einen bzw. ihren/seinen Berater kontaktieren.
- Die Umsetzung der sogenannten „360-Grad-Kundenkommunikation“ steht im Fokus unseres Customer-Relations-Management-Projekts. Der Berater erhält künftig alle relevanten Informationen zu seinen Kundinnen und Kunden direkt auf seinen Bildschirm und kann sie dadurch gezielt bedarfsorientiert und anlassbezogen kontaktieren.
- Die differenzierte Gruppierung unserer Kundinnen und Kunden nach Zielsegmenten werden wir im Jahr 2021 ebenfalls weiter ausbauen. Ziel dieser Segmentierung ist die Möglichkeit, unseren Kundinnen und Kunden zielgruppenspezifisch relevante Informationen, Services und Produktlösungen anzubieten.
- Im Rahmen der Marktforschung geht es uns vor allem darum, die gewonnenen Erkenntnisse allen Bereichen transparent zur Verfügung zu stellen. Die Optimierung und Standardisierung der Befragungen und die Einholung von Kunden-Feedback ist daher eine weitere wichtige Aufgabe, der wir uns 2021 verstärkt widmen werden.
- Am weiteren Ausbau der Online-Aktivitäten und an der Optimierung des Wegs bis zum Versicherungsabschluss arbeiten wir ebenso laufend wie an der permanenten Verbesserung der UNIQA Website. Diese dient unseren Kundinnen und Kunden einerseits als Informationsquelle und andererseits als Serviceseite, um allfällige Schäden online zu melden. Die zielorientierte und einfache Gestaltung der Schadenmeldung ist deshalb ein Schwerpunkt für alle Informations- und Kommunikationskanäle.

#### Internationale Märkte

- Im Privatkundenbereich sprechen wir gezielt die Segmente „Gesundheits- & sicherheitsbewusst“ (Omni-Channel mit breiter Produktpalette), „Digital & unabhängig“ (Online Sales & Services) und „Service- & beratungsorientiert“ (persönliche Betreuung) an. Im Firmenkundenbereich liegt der Fokus auf Micro-Enterprises mit standardisierten und automatisierten Produktangeboten.
- Das aktuelle Produktportfolio wird von derzeit 470 unterschiedlichen Produkten auf unter 30 (Non-Life) bzw. unter 20 (Life & Health) weiter verschlankt. Darüber hinaus werden länderübergreifende Kompetenzzentren (UNI-HUBs) zur Ermöglichung CEE-weit standardisierter und modularer Produkte geschaffen.
- Übergeordnetes Ziel im Bereich Distribution Management ist die Verdopplung der Anzahl der Mehrvertragskundinnen bzw. -kunden. Bei gleichzeitiger Beibehaltung des Fokus auf Non-Motor-Produkte durch zielgerichtete Cross- und Upselling-Aktivitäten wird sich der Vertrieb bis 2025 intensiv um das Segment der Micro-Enterprises kümmern und verstärktes Augenmerk auf die Generierung von Leads aus dem Online-Segment legen. Neben der Modernisierung und Harmonisierung unserer Trainings- und Ausbildungskonzepte planen wir die Erhöhung der Produktivität je Vertriebspartner um 30 Prozent, die jährliche Aufnahme neuer Vertriebskräfte im Ausmaß von 10 Prozent der Gesamtvertriebsmannschaft sowie die weitere Digitalisierung der Vertriebsorganisation.

- Die standardisierte Online-Vertriebsplattform UNIQA pure wird im Jahr 2022 vorerst in fünf Ländern (Bulgarien, Ungarn, Serbien, Kroatien, Ukraine) mit einer Haushalts- und einer Autoversicherung und damit rund 30.000 Verträgen bzw. mit einer Unfall- und einer Reiseversicherung mit 90.000 Verträgen ausgerollt.
- In vielen Wirtschaftsbereichen besteht ein starker Trend zu zentralisierten und automatisierten Lösungen. Regionale Ansprechpartner stellen im Gegensatz dazu individuelle, persönliche Betreuung sicher. Deshalb ist uns eine starke regionale Präsenz wichtig. Denn Kundinnen und Kunden zu servizieren heißt für uns, sie genau dann zu unterstützen, wenn sie uns brauchen, oder ihnen genau dort zur Verfügung zu stehen, wo sie gerade sind. Dafür sind wir stets da: 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

Kundinnen und Kunden möchten sich voll und ganz auf ihre Versicherung verlassen können – und das in den unterschiedlichsten Lebenssituationen. UNIQA steht ihnen dabei stets zur Seite – mit dem jeweils passenden Versicherungsschutz, prompter Versicherungsleistung und kundenorientiertem Service. All diese Elemente müssen für unsere Kundinnen und Kunden in ihrem täglichen Leben erlebbar und greifbar 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 Kundinnen und Kunden daher aktiv und halten ganz bewusst den 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 Kundinnen und Kunden zu steigern.

### Managementansatz

Sämtliche Beschwerden, die bei UNIQA in Österreich eintreffen, werden von unserer internen Ombudsstelle streng

nach der EIOPA-Leitlinie bearbeitet, die eine elementare Grundlage unseres Beschwerdeprozesses darstellt. Speziell ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen dabei für eine kompetente und schnelle Reaktion auf Beschwerden und Kundenanliegen.

Als Dienstleister stellen wir die Kundinnen und Kunden, die ihre Kontakterlebnisse (Touchpoints) mit UNIQA stets an individuell geprägten Erwartungen messen, in den Mittelpunkt aller unserer Aktivitäten. Unser Ziel ist es dabei, sie immer wieder aufs Neue zu begeistern. Um das zu erreichen, verstehen wir das Feedback der Kundinnen und Kunden als wesentlichen Bestandteil der erfolgreichen Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen.

Beschwerden sind nicht standardisierbar. Deshalb werten wir jedes einzelne als Beschwerde formulierte Anliegen unserer Kundinnen und Kunden individuell aus. Dadurch können wir Muster erkennen, Prioritäten festlegen und Maßnahmen setzen, um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden weiter zu steigern. In diesem Sinn sehen wir Qualitätssicherung als ständige Herausforderung. Dies hat naturgemäß Auswirkungen auf unsere Unternehmensprozesse und -ziele, denn nur so lassen sich die Qualität unserer Leistung nachhaltig verbessern und die Bindung unserer Kundinnen und Kunden stärken.

### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- Eine noch offenere Feedback-Kultur und ein flächendeckend etabliertes Beschwerdemanagement stellten 2020 sicher, dass nach Fehlern nicht nur der gute Kontakt zu den Kundinnen und zum Kunden gewahrt blieb, sondern dass die Kritik auch an die richtigen Stellen gelangte, um Prozesse, Produkte und Dienstleistungen entsprechend zu verbessern.
- Mit dem Customer Centricity Index (CCI) verfügen wir nun über eine ausgereifte Methode, die Stimme der Kundin oder des Kunden hörbar zu machen und Kundenfeedback konsequent auszuwerten. Mehrere automatisiert durchgeführte Befragungen von Exklusivvertriebskundinnen und -kunden an den wichtigsten Touchpoints übermitteln täglich die aktuelle Kundenzufriedenheit. 2020 haben wir zusätzlich zum Bereich „Schaden/Leistung“ auch den Bereich „Neuabschluss“ in die Befragung aufgenommen.

- In monatlichen CCI-Meetings mit den wesentlichen

Stakeholdern z. B. aus Fachbereichen, Serviceeinheiten, Vertrieb, Regionen und Qualitätsmanagement wird die Kundenmeinung funktionsübergreifend bewertet. Dadurch können wir frühzeitig auf Veränderungen eingehen, die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden erkennen und uns so weit wie möglich danach ausrichten. Gemeinsam loten wir den Handlungsbedarf aus, entscheiden über Gegensteuerungsmaßnahmen und beobachten in den Folgemeetings deren Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit.

Die Anzahl der Kundenbeschwerden am Standort Österreich war 2020 im Vergleich zu den Vorjahren erneut rückläufig. Von rund 3,6 Millionen Kundinnen und Kunden in Österreich haben sich im Berichtsjahr 2020 lediglich 1.714 (2019: 2.374) bei UNIQA beschwert. [\[GRI 418-1\]](#)

#### **Prioritäten und Herausforderungen 2021**

- Je größer die Anzahl dokumentierter Kundenerlebnisse, desto besser können wir uns an den Kundinnen und Kunden ausrichten. Auch 2021 werden wir daher konsequent weitere Kontaktpunkte mit Kundinnen und Kunden nutzen, um Feedback zu sammeln.
- Neben einer Vereinfachung der Dokumentation von Beschwerdefällen werden wir den Kundenbefragungsfokus um Vertragsänderungen, z. B. Einschlüsse und Ausschlüsse von Deckungen, Datenänderungen etc., ausweiten.

## **Innovative Services und Produkte**

Kundenverhalten und -wünsche ändern sich laufend und immer schneller. So schätzen immer mehr Kundinnen und Kunden ökologische, ethische und soziale Produktmerkmale auch bei Versicherungsprodukten. Diese Trends greift UNIQA auch in der Entwicklung innovativer Services und Produkte auf. Schon bei der ersten Bewertung von Ideen für neue Leistungen spielen nachhaltige Beurteilungskriterien eine immer größere Rolle.

Die Digitalisierung eröffnet dabei ein neues Spektrum an möglichen Produkt-Features. Ähnliches gilt für die klassische persönliche Beratung, bei der es darum geht, anhand einer Analyse von Wünschen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden die passendsten Lösungen anzubieten. Dies ist nicht nur Teil der breiten Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern auch unserer sozialen Verantwortung.

## **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 und diese Position stetig weiter auszubauen. Mit einem Marktanteil von derzeit knapp 45 Prozent sind wir in unserem Heimmarkt seit vielen Jahren Marktführer.

Neben unserem bekannt hohen Qualitätsanspruch spielt Innovation in der Krankenversicherung eine zentrale Rolle. Generell gilt: UNIQA möchte bestehende und auch potenzielle Kundinnen und Kunden durch Produkte, Sponsoring-Maßnahmen und Informationsinitiativen motivieren, gesünder zu leben. Diesem Anliegen dienen individualisierte Präventionsangebote ebenso wie verlässliche 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 2020**

### **Telemedizin**

- Mit dem Aufbau und der ständigen Erweiterung des LARA-Partnernetzwerks (Labor, Arzt, Röntgen, Apotheke) –

eines Netzwerks aus verschiedenen Gesundheitsdienstleistern – schaffen wir die Rahmenbedingungen für die Implementierung telemedizinischer Anwendungen für UNIQA Kundinnen und Kunden. Die Digitalisierung im Gesundheitswesen (z. B. Beratungsgespräche zwischen Arzt und Patienten mittels Videotelefonie) schafft nicht zuletzt angesichts von Covid-19 ganz neue medizinische Versorgungsmöglichkeiten. Auch erste LARA-Ärzte werden in Kürze online buchbar sein. Selbstverständlich können unsere Kundinnen und Kunden dabei weiterhin zwischen physischen Ordinations- und telemedizinischen Terminen wählen.

- 2020 lief zudem ein LARA-Pilotprojekt im Bereich Telemedizin: LILO ist eine Plattform, auf der Allgemeinmediziner und ein Team von Kinderärzten bei Gesundheitsfragen telemedizinisch konsultiert werden können. Bis Ende August 2020 übernahm UNIQA dabei die Kosten für alle Patienten, unabhängig von ihrem Versicherungsstatus.
- Seit März 2020 haben Kundinnen und Kunden, die den Zusatzbaustein Akut-Versorgt abgeschlossen haben, die Möglichkeit zu Telekonsultationen über den Kooperationspartner eedoctors. Akut-Versorgt steht mittlerweile in fünf Bundesländern – Wien, Salzburg, Steiermark (Graz), Kärnten (Klagenfurt) und Vorarlberg (Lustenau) – zur Verfügung. Gespräche mit weiteren potenziellen Partnern mussten Covid-19-bedingt auf 2021 verschoben werden.

#### Prävention, Ernährung und Bewegung

- Aufgrund der Covid-19-Maßnahmen mussten 2020 sämtliche Einsätze des UNIQA Gesundheitstrucks abgesagt werden. Das Portfolio des betrieblichen Gesundheitsmanagements wurde jedoch durch zahlreiche Online-Angebote ergänzt. Aktuell arbeiten wir an einer Alternative zum Gesundheitstruck.
- VitalPlan-Kundinnen und Kunden können sich über eine weitere innovative Leistung, die Lifestyle DNA-Analyse, freuen. Rund 4.000 Kundinnen und Kunden haben den DNA-Test seit Einführung im Februar 2019 bereits gemacht. Ergänzend übernimmt UNIQA die Kosten für eine Blutuntersuchung im Labor und für zwei VitalCoach-Einheiten, in denen das Ergebnis des Lifestyle-Tests ausführlich besprochen wird.

#### 20 Jahre UNIQA VitalCoaches

- Mit rund 20 VitalCoaches startete UNIQA vor 20 Jahren das VitalCoach-Netzwerk in Wien. Die Nachfrage war so groß, dass das Angebot bald auf ganz Österreich ausgerollt wurde. Seither sind es rund 100 VitalCoaches, die mit viel Engagement Kundinnen und Kunden flächendeckend im ganzen Land betreuen und beraten. Zwischen 6.000 und 8.000 Coachings werden jährlich durchgeführt.
- Mit der Etablierung dieses österreichweiten Netzwerks hat sich UNIQA einmal mehr als Pionier erwiesen. Die langjährige Erfahrung in der Prävention wird für die ständige Weiterentwicklung und Schulung neuer Angebote genutzt. So sind die VitalCoaches auch in Unternehmen tätig, die für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung anbieten, im UNIQA Mobile HealthCheck oder auch in der Beratung der Lifestyle DNA-Analyse.

#### 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 gestaltet. Während sich die klassische Lebensversicherung dabei an Menschen richtet, für die Sicherheit den höchsten Stellenwert einnimmt, bietet die fondsgebundene Lebensversicherung die Möglichkeit, von einer höheren Rendite zu profitieren.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- Unsere Lebensversicherungsprodukte werden laufend optimiert, um für die Kundinnen und Kunden noch attraktiver zu werden. Hohe Flexibilität in der Vertragsgestaltung sowie schlanke, transparente Kostenmodelle haben dabei höchste Priorität.
- Schwerpunkt fondsgebundene Lebensversicherung:
  - kundenorientierte Positionierung der Versicherungslösung als Altersvorsorge,
  - hohe Variabilität durch verschiedene Veranlagungsmodelle,
  - bedarfsgerechter Versicherungsschutz

#### Prioritäten und Herausforderungen für 2021

- Wir entwickeln unsere Produktlandschaft in der Lebensversicherung weiter, natürlich unter Berücksichtigung

der anhaltend niedrigen Zinsen und von Nachhaltigkeitsaspekten in der Veranlagung.

- 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 ergänzen unsere Website um Informationen zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken bei Investitionen und Veranlagungen.
- Wir erweitern die vorvertraglichen Kundeninformationen und zeigen transparent, wie wir Nachhaltigkeitsrisiken bei Investitionsentscheidungen einbeziehen und wie sich diese Risiken auf die Rendite der angebotenen Finanzprodukte auswirken könnten.

### 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 potenzielle negative Auswirkungen auf Gesellschaft und Umwelt zu vermeiden. Wir erkennen die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden und stehen ihnen so umfassend wie möglich mit passenden Produkten und Services zur Seite.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

##### Nachhaltigkeit in der Prämienberechnung

- 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 allfällige Schäden möglichst gering zu halten.

##### Unfallprävention

- In der Unfallversicherung bietet UNIQA erstmals einen Präventionsbaustein an, um Unfälle zu vermeiden bzw. die Auswirkungen zu minimieren. Die Kundin bzw. der Kunde kann jedes Kalenderjahr eine von vier Leistungen beanspruchen – und das unabhängig von einem Leistungsfall. Zur Wahl stehen drei Trainingseinheiten mit einem UNIQA VitalCoach, die Erstellung eines UNIQA FitnessProfils und eine sportmedizinische Untersuchung, ein Erste-Hilfe-Kurs oder ein Fahrsicherheitstraining.

##### Neue Gesundheitservices ohne Versicherung

- Auf Basis des UNIQA VitalCoach-Netzwerks arbeiten wir an Gesundheitservices, die unsere Kundinnen und Kunden in ihrem Alltag dabei unterstützen, sicher, besser und länger zu leben. Damit wollen wir für unsere Kundinnen und Kunden – primär Privatkundinnen und Privatkunden – auch unabhängig von einem allfälligen Schadenfall ein positives Erlebnis schaffen. Innovative neue Produkte wie „Wunschfit“ oder der „UNIQA Lauf-Check“ befinden sich derzeit in der Pilotphase.

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Aufgabe von Group Human Resources (Group HR) ist es, alle HR-Teams innerhalb der UNIQA Group dabei zu unterstützen, attraktive Angebote zur persönlichen und fachlichen Entwicklung zur Verfügung zu stellen 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 eingebettet ist. Da das arbeitsrechtliche Umfeld landesspezifisch große Unterschiede aufweist, prägen entsprechend viele unterschiedliche Prozesse und Strukturen das Personalmanagement der UNIQA Group. Die strategische Steuerung der gruppenweiten HR-Agenden erfolgt durch Group HR vom Wiener Headquarter aus.

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

Offener Informationsfluss, Teamwork und ehrliches Feedback gehören bei UNIQA zu den obersten Prioritäten. Mit dem Intranet NIQI und anderen Plattformen kommunizieren wir über digitale Medien und legen dabei höchsten Wert auf den persönlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dazu dienen etwa Mitarbeiterversammlungen, Teambesprechungen oder die jährlichen strukturierten Mitarbeitergespräche, die wir gruppenweit einheitlich durchführen – allein 2020 wurden insgesamt 5.298 Mitarbeitergespräche geführt. [\[GRI 404-3\]](#)

## Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

### Mitarbeiterzufriedenheit

2020 haben wir intensiv an der Umsetzung der aus unserer Mitarbeiterbefragung 2019 abgeleiteten Maßnahmen ge-

arbeitet. Diese umfassende Befragung war im Vorjahr in Österreich und an den Auslandsstandorten der UNIQA IT Services GmbH (UITS) durchgeführt worden und hatte durchgängig bessere Ergebnisse gezeigt als die letzte Erhebung im Jahr 2017. Aufbauend auf den Ergebnissen der Befragung wurden knapp 600 Einzelmaßnahmen für die individuellen Teams und Bereiche definiert. Direkt an den Vorstand adressierte Verbesserungsvorschläge wurden zu 71 Prozent zur Umsetzung freigegeben. Dazu zählen zum Beispiel die Stärkung der Führungskompetenzen durch das neue Developmentangebot *leader\_ship* sowie Transparenz der Gehaltsstrukturen durch die geplante Einführung eines neuen UNIQA Job-Gradings.

Mittels regelmäßiger Pulse Checks haben wir 2020 die Stimmung der Innen- und Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter gerade im Hinblick auf Covid-19-bedingte Belastungen erfasst. Dabei lag die allgemeine Zufriedenheit im 3. Quartal 2020 bei 72,8 Prozent der Zielgruppe im Bereich „sehr bzw. eher zufrieden“. Die Pulse Checks, deren Ergebnisse wir regelmäßig evaluieren, werden auch im Jahr 2021 fortgeführt. Darüber hinaus planen wir für Herbst 2021 eine weitere Auflage der umfassenden gruppenweiten Mitarbeiterbefragung.

International lag der Schwerpunkt im Jahr 2020 auf der turnusmäßigen Wiederholung der Mitarbeiterbefragung in Polen zum Ende des Jahres.

### Arbeitssicherheit und Gesundheit [\[GRI 403-1-7\]](#)

Im Rahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes orientieren wir uns in erster Linie am ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) [\[GRI 403-1ai\]](#), für dessen Umsetzung und Einhaltung die Sicherheitsfachkraft (SFK), die direkt der Geschäftsleitung unterstellt ist [\[GRI 403-2\]](#), sowie Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) sorgen. Davon sind sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Leiharbeitskräfte von UNIQA in Österreich umfasst. [\[GRI 403-1c\]](#) In den Kliniken von PremiQaMed sind zudem auch sämtliche Patienten vom Gesundheitsschutz umfasst. Auch externe Dienstleister, die an den Standorten von PremiQaMed Arbeiten ausführen, erhalten Sicherheitsunterweisungen und sind vertraglich zu deren Einhaltung verpflichtet. Zudem erfolgen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PremiQaMed laufend Überprüfungen der externen Arbeitskräfte auf Einhaltung der Arbeitssicherheitsrichtlinien. [\[GRI 403-7\]](#)

Bei der Identifikation von arbeitsbedingten Gefahren und Risiken gehen wir strikt nach den gesetzlichen Vorgaben vor. Zumindest einmal im Jahr erfolgt eine Begehung jedes Standorts, an der die SFK, die Arbeitsmedizin sowie die SVP und weitere Verantwortliche des jeweiligen Standorts teilnehmen. Zudem finden bei jedem Arbeitsunfall, über den die HR-Abteilung sowie die SFK oder die Arbeitsmedizin informiert werden müssen, Ad-hoc-Begehungen statt.

[GRI 403-2b] Diese Begehungen werden in einem Begehungsbericht protokolliert. Sollten Gefahren identifiziert werden, werden durch die SFK Lösungen erarbeitet und in Zusammenarbeit mit den Abteilungsleitern, der HR-Leitung sowie der kollegialen Führung bei PremiQaMed umgesetzt. Ergänzend zu den gesetzlichen Vorgaben bestehen bei PremiQaMed vom Qualitätsmanagement definierte Vorgaben und Richtlinien, wie bei der Identifikation und Beseitigung von Gefahren vorzugehen ist.

Die Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen wird anschließend von der SFK laufend evaluiert und im Bedarfsfall nachjustiert. Zusätzlich zu den regelmäßigen Begehungen durch die SFK finden jährlich Sitzungen der Arbeitssicherheitsausschüsse statt, an denen die SFK, die SVP, Ersthelfer, der Betriebsrat und die Arbeitsmedizin sowie bei PremiQaMed die kollegiale Führung teilnehmen, um sich miteinander auszutauschen. [GRI 403-4b] Zudem haben sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, arbeitsbedingte Gefahren den SVP bzw. der SFK zu melden oder sich an den Betriebsrat zu wenden, der sich in weiterer Folge bei Bedarf mit der SFK in Verbindung setzt. [GRI 403-4a] Negative Konsequenzen solcher Meldungen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zu befürchten. UNIQA und PremiQaMed vertrauen vielmehr bewusst auf ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und setzen auf ihre aktive Mitarbeit, dass sämtliche Gefährdungen und mögliche Risiken an die SVP oder die SFK gemeldet werden, um potenzielle Gefahren für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. Patienten möglichst gering zu halten. [GRI 403-2c]

Im Sinn unserer Mission, Menschen darin zu unterstützen, die richtigen Beiträge für ein besseres Leben zu leisten, bieten wir – teils auch in Kooperation mit dem Betriebsrat – diverse Programme und Aktionen an, um auch die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken. [GRI 403-3] Dazu zählen die Beratung und Betreuung durch Arbeitsmediziner und SFK. Zusätzlich zu regelmäßigen Begehungen werden hier Schulungen zur Ergonomie am Arbeitsplatz ebenso wie

Schulungen zu Themen wie dem vorbeugenden Brandschutz, der Evakuierung des Gebäudes sowie dem richtigen Verhalten im Brandfall angeboten und durchgeführt. Zudem bilden wir interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Brandschutzwarten, Ersthelfern, Sicherheitsvertrauenspersonen oder Evakuierungshelfen aus. [GRI 403-5] 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder die Bereitstellung zusätzlicher Hilfsmittel, z. B. von Telefon-Headsets, Belegaltern, Fußstützen etc. [GRI 403-6a] Ebenso müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jährliche Schulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, aber auch zum Datenschutz absolvieren. Weiterführende Informationen zu den Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz stehen sämtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Infothek oder im NIQI zur Verfügung. [GRI 403-5]

Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Wien steht zudem die psychologische Telefonberatung KEEP BALANCE bzw. den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von PremiQaMed das Employee Assistant Program zur Verfügung. [GRI 403-3, 403-6a] Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zentrale durch UNIQA VitalCoaches 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. [GRI 403-3, 403-6b] Darüber hinaus bieten wir den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Teil kostenlose Grippe- und Zeckenimpfungen an. [GRI 403-6a]

UNIQA ist auch bei allen Unternehmen, die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen, bemüht, die Arbeitssicherheit nach Möglichkeit zu gewährleisten und negative Auswirkungen zu verhindern bzw. abzumildern. [GRI 403-7]

### Umgang mit Covid-19

Die Covid-19-Pandemie war auch für UNIQA eine große Herausforderung, und es wurde umgehend ein Krisenmanagement-Team eingesetzt. Die Kernteams für das Krisenmanagement bestanden dabei aus Verantwortlichen verschiedener Abteilungen und verschiedenen Beauftragten sowie dem Arbeitsmediziner, der kollegialen Führung etc., je nach Bedarf wurden zusätzlich Vertreter einzelner

Fachabteilungen hinzugezogen. Der Risikolage entsprechend wurde die Tätigkeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Österreich, bei denen dies möglich war, auf Homeoffice umgestellt und die Büropräsenz weitgehend zurückgefahren. Im Interesse der Datensicherheit arbeiten dabei alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Homeoffice über gesicherte VPN-Verbindungen. Auch PremiQaMed installierte unmittelbar ein Krisenmanagement-Team, das sich den Herausforderungen durch Corona auch im Klinikbereich stellte.

Insbesondere bei PremiQaMed hat die Covid-19-Pandemie für massive Änderungen im täglichen Ablauf gesorgt, über die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in regelmäßigen Informationsbriefings auf dem Laufenden gehalten wurden. Zur Gewährleistung der Sicherheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Patienten wurden in den Eingangsbereichen Schleusen eingerichtet sowie in den Gebäuden bewachte Checkpoints installiert. Zudem wurden sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kliniken regelmäßig getestet und im Jahr 2021 auch bereits erste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitsbereich gegen das Coronavirus geimpft.

Vor dem Hintergrund der Covid-19-Pandemie haben wir im Rahmen des neu ins Leben gerufenen Programms stayHEALTHY@Home die Möglichkeit zur Einholung telemedizinischer Informationen und Beratung eingerichtet sowie gezielt eine Reihe von Artikeln zum Thema „Gesundes Arbeiten im Homeoffice“ veröffentlicht.

Die unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Wien schon seit Längerem zur Verfügung stehende psychologische Telefonberatung KEEP BALANCE wurde aufgrund der Covid-19-Krise auf ganz Österreich ausgeweitet. Darüber hinaus haben wir die Möglichkeit, im Anlassfall fünf Einheiten Psychotherapie in Anspruch zu nehmen, verstärkt kommuniziert.

Zusätzlich zu den bereits erwähnten kostenlosen Impulseinheiten haben wir durch UNIQA VitalCoaches mit dem Pandemie-bedingten Lockdown österreichweit das umfassende Online-Programm „Gemeinsam besser leben“ für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Leben gerufen: Es umfasst Angebote wie Fitness@Home mit 30 Video-Work-outs, Online-VitalCoach-Einheiten, Online-Fitnessseinheiten des UNIQA Sportclubs, das Programm Kids@Home mit Bewegungsübungen des Schulvereins

SIMPLY STRONG für die ganze Familie sowie das Modul sing@Home.

Da die Pandemie auch eine mentale Herausforderung darstellt, wurden zudem Kurzvorträge und Impulseinheiten renommierter Gesundheitspsychologen gelauncht:

- Resilienz – Krisen kraftvoll kontern
- Kein Selbstwachstum ohne Schmerzen
- Umgang mit Lagerkoller
- Die Gemeinsamkeit aller Stressfaktoren
- Selbstvertrauen
- Der wichtigste Faktor: soziale Bindung
- Emotionen regulieren, aber wie?
- Einsamkeit
- Die Intelligenz der Zellen

Die App „eleMental“ des Instituts für VitalPsychologie, die mit mentalen Übungen gegen Stress Kraft für die Krisenzeit gibt, stand schließlich ebenfalls drei Monate lang kostenlos zur Verfügung.

### Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ist ein klarer Beitrag zur Chancengleichheit. Aus diesem Grund ist UNIQA schon seit Längerem Partner der Initiative „Unternehmen für Familien“, in deren Rahmen Unternehmen und Gemeinden einen aktiven Beitrag für mehr Familienfreundlichkeit im eigenen Verantwortungsbereich leisten und gleichzeitig Vorbild und Ansporn für andere sein möchten. Durch die wichtigen Erfahrungen mit der Ausweitung des Homeoffice während der Coronakrise hat dieses Thema besondere Dynamik gewonnen. Aktuell arbeiten wir unter dem Titel „Smart Working“ an einer deutlichen Ausweitung des flexiblen Arbeitens auch nach Corona.

Alle gewohnten Einheiten (betreute Kindertage, Karenztreffen, Töchertag, UNIQA Circuscamp in Drosendorf im Waldviertel) und das darüber hinaus geplante erweiterte Angebot (zwei Sommerferienwochen ohne Übernachtung in Wien und Kinderbetreuung in den Herbstferien) mussten aufgrund von Covid-19 abgesagt werden, sollen aber 2021 wieder aufgegriffen werden.

## Diversity und Chancengleichheit

[GRI 405-1]

Diversität hat bei UNIQA 2020 einen besonderen Stellenwert erhalten. Wir haben nicht nur eine Diversity-Beauftragte nominiert, sondern auch den Startschuss für ein Projekt zur strukturellen und organisatorischen Verankerung und Förderung von Vielfalt gegeben. Neben unserem klaren Statement gegen jede Form der Diskriminierung haben wir auch Schwerpunktbereiche definiert: Geschlecht, Alter, Herkunft/Nationalität, Menschen mit Behinderung und sexuelle Orientierung. Mit der Verabschiedung unserer Strategie der Vielfalt legen wir ein starkes Bekenntnis zur „Kraft der Vielfalt“ ab. Die folgenden Leitsätze bestimmen unsere Strategie in diesem Kontext:

- Wir fördern Vielfalt, denn sie schafft Innovation und Wachstum.
- Wir leben diese Vielfalt und arbeiten an uns selbst.
- Wir stellen uns gegen Intoleranz und Ausgrenzung.

In unserem Code of Conduct, der 2020 neu aufgelegt wurde, halten wir ebenfalls klar fest, dass wir auf hohe ethische Standards setzen, die über die geltenden Gesetze hinausgehen. Diskriminierung wird dabei in keiner Form geduldet. Auch mit der Unterzeichnung der Deklaration #positivarbeiten wird unsere grundsätzliche Haltung gegen jede Form der Diskriminierung deutlich.

Ein Aspekt von zentraler Bedeutung für Diversität ist die Auseinandersetzung mit unbewussten Vorurteilen. Der sogenannte „Unconscious Bias“ kann uns im beruflichen Umgang mit anderen Menschen ganz erheblich beeinflussen, etwa bei der Mitarbeiterauswahl, bei Mitarbeiterbeurteilungen oder auch im Kontakt mit Kundinnen und Kunden. Solche Denkfehler beziehen sich nicht nur auf sichtbare Merkmale. Als Grundlage können Attribute jeder sozialen Gruppe dienen: Alter, Geschlecht, Religion, sexuelle Orientierung, Behinderung, Beruf, sozialer Status u. v. m. Zu diesem Themenschwerpunkt enthält unser 2020 neu gestartetes Leadership-Development-Angebot das verpflichtende Modul „Unconscious Mind. Inclusive Leadership“. Das Modul soll durch Sensibilisierung für das Phänomen Unconscious Bias die Führungskompetenz unserer Manager im Umgang mit vielfältigen Teams und den damit verbundenen unterschiedlichen Arbeitsweisen und Lebenswelten stärken (Inclusive Leadership). Darüber hinaus lernen die Teilnehmer, das eigene Verhalten zu reflektieren, um Entscheidungen vorurteilsfreier und somit bewusster

und leistungsgerechter treffen zu können.

Mit 56,3 Prozent (2019: 55,1 Prozent) arbeiten in der UNIQA Group zum Jahresende 2020 mehr Frauen als Männer (43,7 Prozent). Die Steigerung des Frauenanteils gegenüber dem Vorjahr ist auf die Erweiterung des Berichtskreises um die PremiQaMed Gruppe zurückzuführen, die über sehr viele weibliche Beschäftigte verfügt. Bei den Vorstandsmitgliedern in unseren Versicherungsgesellschaften liegt der Frauenanteil gruppenweit bei 23,1 Prozent.

Mit unserem Frauennetzwerk haben wir 2020 eine Initiative geschaffen, die den Erfahrungsaustausch, die Unterstützung der beruflichen Entwicklung von Frauen und die Identifikation von Barrieren fördern soll. Weiters bieten wir Frauen laufend die Möglichkeit zur persönlichen Weiterentwicklung. So gibt beispielsweise die Kooperation mit der Plattform Female Founders ausgewählten Mitarbeiterinnen die Gelegenheit, Einblicke in die Start-up-Szene zu gewinnen und wertvolle Skills in Sachen Entrepreneurial Leadership zu erwerben. Mit dem im 4. Quartal 2020 ins Leben gerufenen Frauen-Karriere-Index erhalten wir ab 2021 zudem laufend detaillierte Informationen darüber, wie sich Männer und Frauen auf den unterschiedlichen Führungsebenen in ihrer Karriere entwickeln. Damit schaffen wir ein Instrument nicht nur zur Standortbestimmung, sondern auch zur Messung und Steuerung unserer Ziele im Hinblick auf Gleichberechtigung.

Dem Diversitätsschwerpunkt Generationenmanagement widmete sich im Juni 2020 die Veranstaltung „Get ready“. Unter dem Titel „Generationenmanagement – was hat das mit mir zu tun?“ diskutierten HR-Vorstand René Knapp, die erste UNIQA Landesdirektorin Waltraud Rathgeb, Katrin Lee, Kundenberaterin aus Niederösterreich, und Daniel Mikl, Trainee im UNIQA IT Services Projektmanagement. Die Leiterin des Instituts für Gender und Diversity in Organisationen der WU Wien, Regine Bendl, brachte zusätzlich Expertise von außen ein. Ziel der Veranstaltung, zu der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus ganz Österreich eingeladen waren, war es, Wege und Möglichkeiten zur Erleichterung des Miteinanders unterschiedlicher Altersgruppen aufzuzeigen.

Der Bewusstseinsbildung in diese Richtung dient auch eine Reihe von Weiterbildungsangeboten, die 2020 neu gestaltet wurden. Verbesserungspotenzial besteht hingegen noch in der gezielten und strukturierten Nutzung von

Daten zu diesem Thema. Darauf legen wir in den nächsten Jahren ganz bewusst unseren Fokus.

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 One-to-One-Mentoring-Programm von persönlichen Mentoren (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des UNIQA Headquarters) auf dem Weg in die weitere Ausbildung begleitet. Auch 2020 ermöglichte UNIQA wieder sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Teilnahme am Sindbad-Mentoring-Programm, bei dem HR die Kosten für die Mentorenausbildung übernimmt.

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

Begleitendes Lernen gehört bei UNIQA zum gelebten Alltag. Dazu steht allen Außen- und Innendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern in allen unseren Märkten seit vielen Jahren auch E-Learning zur Verfügung. Gerade in Coronazeiten hat sich unsere Online-Lernplattform zu einem wichtigen Dreh- und Angelpunkt der Ausbildung entwickelt. Hier finden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur die bekannten E-Learning-Kurse, sondern sie können auch aus einem breiten Angebot an Webinaren wählen und diese gleich buchen.

Laufend arbeiten wir an der Anpassung und Weiterentwicklung unseres internen Aus- und Weiterbildungsangebots. So wird etwa die Umsetzung der neuen Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD selbstverständlich auch auf der UNIQA Lernplattform abgebildet. Im Jahr 2019 wurden fast 1.000 Workshops durch Führungskräfte in Österreich auf der Lernplattform angelegt. Der Roll-out aller Weiterbildungsangebote zum Thema IDD ist bereits in allen Märkten von UNIQA International mit Ausnahme Ungarns erfolgt.

Das allen Innendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern in Österreich bereits seit Anfang Juni 2019 zur Verfügung stehende Angebot der Online-Training-Plattform GoodHabitz umfasst Online-Trainings zu Themen wie Kundenorientierung, Zeitmanagement oder Teamwork. Bis heute haben insgesamt 762 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als 80 Online-Trainings dieses Anbieters genutzt. Zur Zeit des ersten Lockdowns haben wir zusätzlich eine GoodHabitz-Aktion gestartet, in deren Rahmen über vier Wochen

jeweils ein spezielles Training vorgeschlagen wurde:

- Zusammen aus der Ferne arbeiten
- Fit bleiben
- Panikmodus aus
- Reflexion und Belastbarkeit

Ganz neu im Programm von GoodHabitz fand sich passend zur aktuellen Situation zudem das Online-Training „Online Teamwork“.

Weitere neue Online-Formate, die in Zusammenarbeit mit der Abteilung Group Operations Improvement & Services konzipiert wurden, bezogen sich ebenfalls auf die Herausforderungen infolge von Covid-19:

- Virtuelle Meetings effizient meistern
- Kinder und Arbeit gleichzeitig zu Hause – Selbst- und Stressmanagement to go

Ab März 2020 mussten in kürzester Zeit die bis dahin üblichen Präsenzseminare neuen Konzepten weichen. Die Onboarding-Veranstaltung „IT-Start für Innendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter“, die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von UNIQA einen guten Überblick über ihr neues Arbeitsumfeld geben soll, wurde erfolgreich auf ein monatlich durchgeführtes Webinar umgestellt. Da auch Großveranstaltungen wie die Onboarding-Einheit „FIT4UNIQA“ nicht durchgeführt werden konnten, haben wir das neue Webinar „Schritt für Schritt UNIQA Fit“ ins Leben gerufen. Damit wollen wir neu eingetretenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gutes Basiswissen in Bezug auf unser Unternehmen und unser Weiterbildungsangebot vermitteln.

Auch sämtliche Weiterbildungsseminare wie „Konflikt & Lösung“, „Zeitmanagement“ oder „Wording“ sowie alle Sprachkurse konnten in Kooperation mit den involvierten Trainern und Instituten auf Webinare umgestellt werden. Von März bis Dezember 2020 konnten auf diese Weise mehr als 45 Seminare mit über 680 Innendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern online durchgeführt werden. Ebenso wurden Angebote wie „Lunch & Learn“, die sonst mit rund 75 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Präsenz durchgeführt werden, erfolgreich auf eine Online-Variante umgestellt. Insgesamt haben vier solche Veranstaltungen mit insgesamt 40 bis 200 Teilnehmern stattgefunden.

### Leadership und Führung

Zu Beginn und während der Lockdowns unterstützten wir unsere Führungskräfte mit einem Intensive-Remote-

Coaching-Modul zum Thema „Führen in Zeiten der Coronakrise“ im Ausmaß von 120 Minuten. Ziel war es, die Arbeitsprozesse rasch an die Lage anpassen und sich als Führungskraft um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern zu können. Das mit professioneller Unterstützung konzipierte Angebot richtete sich speziell an jene Führungskräfte, die noch nicht allzu viel Erfahrung mit der Koordination und Führung virtueller Teams hatten. Das individuelle Einzel-Coaching via Skype oder Telefon beinhaltete folgende Schwerpunkte:

- Umgang mit hoher Unsicherheit – trotz Coronakrise Ruhe bewahren
- Optimale Kommunikation – wie oft, was, wann und an wen?
- Managen virtueller Teams – Grundregeln der Kollaboration auf Distanz

Nach dem ersten Lockdown haben wir den Führungskräften am Standort Österreich im Mai und Juni zudem ein neues interaktives Weiterbildungskurzformat via Skype angeboten. Es ermöglichte den Austausch zu aktuellen Themen und Herausforderungen sowie auch kurze Theorie-Inputs dazu. Zur Auswahl standen die Themen: „Remote Leadership“, „Unconscious Bias“ und „Zuversicht“.

Ein neues Leadership-Development-Angebot unter dem Titel #leader\_ship wurde im Juli allen Führungskräften und Vorstandsmitgliedern vorerst am Standort Österreich präsentiert. Das auf unserem Zukunftsprogramm UNIQA 3.0 aufbauende Weiterbildungsangebot soll die Kompetenzen unserer Führungskräfte in den Bereichen Mitarbeiterführung und Management stärken. Der Fokus liegt dabei auf der persönlichen und zukunftsorientierten Entwicklung der Führungskräfte selbst sowie ihrer jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel ist es, die eigenen Entwicklungsfelder zu kennen und kontinuierlich an Verbesserung auf diesen Gebieten zu arbeiten. Der Auftrag lautet, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als „Inspiring Coaches“ aktiv zur ständigen Weiterentwicklung und (Selbst-)Reflexion zu ermutigen, mit ihnen gemeinsam Verbesserungspotenziale zu erkennen und sie durch laufendes Feedback bei deren Ausschöpfung zu unterstützen. Ziele und Maßnahmen dazu werden in gemeinsamen Entwicklungsgesprächen definiert. Das jährliche Mitarbeitergespräch wird damit künftig um kontinuierliche Entwicklungsgespräche nach individuellem Bedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergänzt. Bis Ende 2021 soll dadurch für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter ein Entwick-

lungsplan vorliegen. Das Angebot dafür umfasst sowohl verpflichtende als auch optionale Module. Wir haben uns bewusst für diesen Weg entschieden, um innerhalb der Organisation Standards zur Unterstützung unseres Zukunftsprogramms UNIQA 3.0 sicherzustellen.

Ziel der verpflichtenden Module ist es, die Führungskräfte als Schlüsselfunktionen in unserer Organisation zu befähigen und zu ermutigen, entwicklungsorientierte Mitarbeitergespräche zu führen („Empowering People“) und ihre Führungskompetenzen im Umgang mit vielfältigen Teams und den damit verbundenen unterschiedlichen Arbeitsweisen und Lebenswelten zu stärken („Unconscious Mind. Inclusive Leadership“).

Ziel der optionalen Module ist es, individuelle Lernfelder zu fördern. Dafür steht eine Reihe von Entwicklungsmaßnahmen in Form von Webinaren, Blended Learnings oder Präsenztrainings, aber natürlich auch individuelles Coaching zur Verfügung. Folgende Module werden angeboten: „Positive Leadership“, „Gemeinsam besser leben“, „Gesundes Führen“, „New Way of Working Leadership“, „On the Point – mit Kernbotschaften zu wirkungsvoller Präsenz“, „Abenteuer Changemanagement – How to Serve the Waves of Transformation & Change“, „Inspirierend Führen – Top Performance durch emotionale Intelligenz“ und „Expand your own Productivity“.

#### Mitarbeitervernetzung bei UNIQA

„Mystery Lunch“ ist ein Format, das seit März 2017 allen UNIQA Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur internen Vernetzung dienen soll. Nach Anmeldung auf einer elektronischen Plattform wird man dazu in regelmäßigen Abständen mit einer anderen Person vernetzt. Im regulären Betrieb trifft man sich dazu bei einem Lunch in der Kantine. Da wir diese Form des Networkings auch in Zeiten der Pandemie weiterführen wollten, haben wir den „Mystery Kaffee“ ins Leben gerufen. Nun trifft man sich online auf einen Kaffee und lernt sich auf diese Art und Weise näher kennen. Bisher nutzen 208 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Zentrale von UNIQA das Angebot des „Mystery Kaffees“.

## KPI Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

KPI Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter <sup>1)5)</sup>	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2020 <sup>2)</sup>	2019 <sup>6)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	2019 <sup>7)</sup>	2020 <sup>4)</sup>	2019 <sup>8)</sup>	2020	2019	2020	2019
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesamt [GRI 102-8]</b>	<b>9.057</b>	<b>6.915</b>	<b>682</b>	<b>680</b>	<b>6.209</b>	<b>6.275</b>	<b>6.891</b>	<b>6.955</b>	<b>15.948</b>	<b>13.870</b>
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Geschlecht [GRI 405-1]</b>										
Frauen	5.633	4.298	276	264	3.074	3.087	3.350	3.351	8.983	7.649
Männer	3.424	2.617	406	416	3.135	3.188	3.541	3.604	6.965	6.221
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Innendienst/Außendienst [GRI 405-1]</b>										
Innendienst	6.575	4.466	681	679	4.286	4.298	4.967	4.977	11.542	9.443
Außendienst	2.482	2.449	1	1	1.923	1.977	1.924	1.978	4.406	4.427
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Innendienst/Außendienst nach Geschlecht [GRI 405-1]</b>										
Weibliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	4.119	2.792	276	264	2.694	2.721	2.970	2.985	7.089	5.777
Weibliche Mitarbeiter im Außendienst	1.514	1.506	0	0	380	366	380	366	1.894	1.872
Männliche Mitarbeiter im Innendienst (Vertragsabwicklung)	2.456	1.674	405	415	1.592	1.577	1.997	1.992	4.453	3.666
Männliche Mitarbeiter im Außendienst	968	943	1	1	1.543	1.611	1.544	1.612	2.512	2.555
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Alter [GRI 405-1]</b>										
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter < 30 Jahre	1.515	1.032	77	74	1.026	1.034	1.103	1.108	2.618	2.140
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 30–50 Jahre	6.033	4.545	345	354	2.966	3.033	3.311	3.387	9.344	7.932
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter > 50 Jahre	1.509	1.338	260	252	2.217	2.208	2.477	2.460	3.986	3.798
Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter < 30 Jahre	16,7%	14,9%	11,3%	10,9%	16,5%	16,5%	16,0%	15,9%	16,4%	15,4%
Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 30–50 Jahre	66,6%	65,7%	50,6%	52,1%	47,8%	48,3%	48,0%	48,7%	58,6%	57,2%
Anteil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter > 50 Jahre	16,7%	19,3%	38,1%	37,1%	35,7%	35,2%	35,9%	35,4%	25,0%	27,4%
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Arbeitsverhältnis [GRI 102-8]</b>										
Weibliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	5.011	3.820	241	234	2.913	2.915	3.154	3.149	8.165	6.969
Männliche Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis	3.007	2.297	362	383	2.984	3.031	3.346	3.414	6.353	5.711
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unbefristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>8.018</b>	<b>6.117</b>	<b>603</b>	<b>617</b>	<b>5.897</b>	<b>5.946</b>	<b>6.500</b>	<b>6.563</b>	<b>14.518</b>	<b>12.680</b>
Weibliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	616	478	35	30	161	172	196	202	812	680
Männliche Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis	423	320	44	33	151	157	195	190	618	510
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit befristetem Arbeitsverhältnis</b>	<b>1.039</b>	<b>798</b>	<b>79</b>	<b>63</b>	<b>312</b>	<b>329</b>	<b>391</b>	<b>392</b>	<b>1.430</b>	<b>1.190</b>

MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

KPI Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter <sup>1)5)</sup>	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2020 <sup>2)</sup>	2019 <sup>6)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	2019 <sup>7)</sup>	2020 <sup>4)</sup>	2019 <sup>8)</sup>	2020	2019	2020	2019

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Voll-/Teilzeitanstellung [GRI 102-8]

Weibliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	5.268	4.047	188	185	1.705	1.713	1.893	1.898	7.161	5.945
Männliche Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung	3.303	2.530	375	387	2.926	2.979	3.301	3.366	6.604	5.896
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Vollzeitanstellung</b>	<b>8.571</b>	<b>6.577</b>	<b>563</b>	<b>572</b>	<b>4.631</b>	<b>4.692</b>	<b>5.194</b>	<b>5.264</b>	<b>13.765</b>	<b>11.841</b>
Weibliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	366	251	88	79	1.369	1.374	1.457	1.453	1.823	1.704
Männliche Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung	120	87	31	29	209	209	240	238	360	325
<b>Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Teilzeitanstellung</b>	<b>486</b>	<b>338</b>	<b>119</b>	<b>108</b>	<b>1.578</b>	<b>1.583</b>	<b>1.697</b>	<b>1.691</b>	<b>2.183</b>	<b>2.029</b>

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	9	10	0	0	0	0	0	0	9	10
Männliche Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	26	19	3	2	0	1	3	3	29	22
Weibliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	6	6	0	0	0	1	0	1	6	7
Männliche Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	15	13	6	4	0	3	6	7	21	20
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	16,1%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,8%	16,9%
Anteil männlicher Mitglieder des Management Boards 30–50 Jahre	46,4%	39,6%	33,3%	33,3%	0,0%	20,0%	33,3%	27,3%	44,6%	37,3%
Anteil weiblicher Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	10,7%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	9,1%	9,2%	11,9%
Anteil männlicher Mitglieder des Management Boards > 50 Jahre	26,8%	27,1%	66,7%	66,7%	0,0%	60,0%	66,7%	63,6%	32,3%	33,9%

## MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

KPI Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter <sup>1)5)</sup>	International		UNIQA Holding		UNIQA Österreich		Österreich gesamt		UNIQA gesamt	
	2020 <sup>2)</sup>	2019 <sup>6)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	2019 <sup>7)</sup>	2020 <sup>4)</sup>	2019 <sup>8)</sup>	2020	2019	2020	2019

### Managementpositionen (ohne Management Board) nach Alter und Geschlecht [GRI 405-1]

Weibliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	20	13	0	0	3	3	3	3	23	16
Männliche Mitglieder des Managements < 30 Jahre	13	7	0	0	4	5	4	5	17	12
Weibliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	365	236	14	11	74	73	88	84	453	320
Männliche Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	397	252	31	41	153	158	184	199	581	451
Weibliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	78	64	5	4	62	71	67	75	145	139
Männliche Mitglieder des Managements > 50 Jahre	92	79	29	28	134	144	163	172	255	251
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements < 30 Jahre	2,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	1,6%	1,3%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements < 30 Jahre	1,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	1,1%	0,8%	0,9%	1,2%	1,0%
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	37,8%	36,3%	17,7%	13,1%	17,2%	16,1%	17,3%	15,6%	30,7%	26,9%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements 30–50 Jahre	41,1%	38,7%	39,2%	48,8%	35,6%	34,8%	36,1%	37,0%	39,4%	37,9%
Anteil weiblicher Mitglieder des Managements > 50 Jahre	8,1%	9,8%	6,3%	4,8%	14,4%	15,6%	13,2%	13,9%	9,8%	11,7%
Anteil männlicher Mitglieder des Managements > 50 Jahre	9,5%	12,1%	36,7%	33,3%	31,2%	31,7%	32,0%	32,0%	17,3%	21,1%

<sup>1)</sup> 2020: Die dargestellten Mitarbeiterkennzahlen beinhalten die Daten von folgenden Ländern: Österreich, Albanien, AXA Polen, AXA Tschechien, AXA Slowakei, 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 2020.

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

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

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

<sup>5)</sup> 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.

<sup>6)</sup> Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Kosovo, Liechtenstein, Montenegro, Nordmazedonien, Polen, Rumänien, Russland, Schweiz, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn

<sup>7)</sup> UNIQA Insurance Group AG

<sup>8)</sup> UNIQA Österreich Versicherungen AG, Versicherungsmarkt-Servicegesellschaft m.b.H., Agentia Risiko- und Finanzierungsberatung Ges.m.b.H., Real Versicherungsvermittlung GmbH, UNIQA Real Estate Management GmbH, UNIQA Capital Markets GmbH, UNIQA, IT Services GmbH, UNIQA HealthService GmbH, PremiQaMed Gruppe (Holding GmbH, Management Service GmbH, Privatkliniken GmbH, Ambulatorien GmbH)

## MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Unternehmensaustritte <sup>9)</sup> [GRI 401-1]	UNIQA gesamt	
	2020	2019
Frauen < 30 Jahre	278	350
Frauen 30–50 Jahre	555	690
Frauen > 50 Jahre	192	239
Männer < 30 Jahre	212	208
Männer 30–50 Jahre	346	377
Männer > 50 Jahre	184	179
Fluktuationsrate Frauen	6,4%	9,2%
Fluktuationsrate Männer	4,7%	5,5%
<b>Fluktuationsrate gesamt</b>	<b>11,1%</b>	<b>14,7%</b>

<sup>9)</sup> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen (Headcounts; von 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die austraten ohne Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing; zur Vermeidung von Verzerrungen ohne AXA-Gesellschaften).

Unternehmenseintritte <sup>10)</sup> [GRI 401-1]	UNIQA gesamt	
	2020	2019
Frauen < 30 Jahre	197	547
Frauen 30–50 Jahre	219	754
Frauen > 50 Jahre	35	91
Männer < 30 Jahre	140	387
Männer 30–50 Jahre	140	450
Männer > 50 Jahre	19	80
Quote der Neueintritte Frauen	2,8%	10,0%
Quote der Neueintritte Männer	1,9%	6,6%
<b>Quote der Neueintritte gesamt</b>	<b>4,7%</b>	<b>16,6%</b>

<sup>10)</sup> Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in das Unternehmen eintreten (Headcounts; von 1. Jänner bis 31. Dezember; alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eintraten ohne Antritt von: Mutterschutz, Karenz, Militär- und Zivildienst, Sabbatical, Bildungskarenz; ohne Leasing; zur Vermeidung von Verzerrungen ohne AXA-Gesellschaften).

Durchschnittliche Krankenstandstage <sup>11)</sup> Tage/Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter	UNIQA gesamt	
	2020	2019
Innendienst	9,44	10,02
Außendienst	7,03	7,33
<b>Gesamt</b>	<b>8,24</b>	<b>9,16</b>

<sup>11)</sup> Durchschnittliche Krankenstandstage betreffen sowohl arbeitsbedingte als auch nicht arbeitsbedingte Krankheiten; zur Vermeidung von Verzerrungen ohne AXA-Gesellschaften.

## Gesellschaft

### Engagement für Gesundheit und Bildung

Wir sind davon überzeugt, dass jedes erfolgreiche Unternehmen dazu verpflichtet ist, der Gesellschaft einen Teil seines Erfolgs zurückzugeben. Als größter Gesundheitsversicherer Österreichs setzen wir den Schwerpunkt unseres gesellschaftlichen Engagements dabei in den Bereichen Gesundheit und Bildung und konzentrieren uns 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, zu denen wir uns bekennen (SDG 3: Gesundheit und Wohlergehen, SDG 4: Hochwertige Bildung).

#### Managementansatz

Aus unserem Weltbild haben wir die wichtigsten gesellschaftlichen Risiken und Bedürfnisse für unser Handeln abgeleitet. In unseren Initiativen fokussieren wir dabei 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 unseren Märkten wichtige Schwerpunkte unseres Engagements, das von langfristigen Sponsoring-Maßnahmen bis hin zur Unterstützung von Einzelprojekten reicht, mit denen wir uns aufgrund unserer Unternehmenswerte identifizieren können.

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

- 2020 hat die UNIQA Privatstiftung rund 3,6 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 die Projekte vor, die eng mit dem Tätigkeitsfeld von UNIQA, insbesondere im Bereich Gesundheit(sversicherung), verknüpft sind.
  - Angesichts des sich rapide ausbreitenden Covid-19-Virus hat die UNIQA Privatstiftung Mitte März die Unterstützung der „Stopp Corona“-App des Österreichischen Roten Kreuzes mit 2 Millionen Euro beschlossen. Ziel der App ist es, die Infektionskette schnellstmöglich

zu unterbrechen, indem sie das Nachvollziehen der Kontakte maßgeblich erleichtert und Betroffene umgehend informiert, sodass diese rasch reagieren können. Insgesamt wurde die App rund 1,4 Millionen Mal heruntergeladen.

- 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 daraufhin das Programm in den Unterricht einbauen. 2020 lag der – coronabedingte – neue Fokus von SIMPLY STRONG auf einem digitalen Angebot über die Website und den Youtube-Kanal „FitStream“, um die bewährten Bewegungseinheiten auch für das Homeschooling verfügbar zu machen. Abgerundet wurde die Initiative auch 2020 durch die Kooperation mit dem Gesundheitsprogramm UGOTCHI der SPORTUNION, in deren Rahmen mehr als 900 Schulen österreichweit zu mehr Bewegung im Schulalltag animiert wurden.
- Seit 2011 unterstützt die UNIQA Privatstiftung in Kooperation mit dem Österreichischen Behindertenrat und der TU Wien die Initiative UNIKATE. Hier entwickeln Schüler und Studierende in inklusiven Projektteams gemeinsam mit Menschen mit Behinderung alltagstaugliche technische Lösungen. 2020 wurden in enger Zusammenarbeit insgesamt fünf Prototypen erarbeitet: eine Lernhilfe für Menschen aus dem Autismus-Spektrum, ein Indoor-Navigationssystem zur besseren Orientierung in Pensionisten- und Pflegeheimen, ein Hilfsmittel für blinde Schüler in Regelschulen, ein Gerät für das Monitoring von Epilepsie und ein Rollstuhlauflauf für den Antrieb und die Augensteuerung mechanischer Rollstühle.
- Fortgesetzt wurde 2020 auch die Defi-Aktion der UNIQA Privatstiftung. Neben dem Schwerpunkt Schulen, der coronabedingt nicht an allen geplanten Standorten umgesetzt werden konnte, lag das Hauptaugenmerk auf sonstigen öffentlichen Orten mit hoher Personenfrequenz. Insgesamt wurden 56 Defibrillatoren angeschafft, deren Installation jedoch in Ausnahmefällen – ebenfalls wegen Corona – bis in das 1. Quartal 2021 hineinreicht. Zusätzlich werden gemeinsam mit dem Österreichischen Roten Kreuz bzw. dem Jugendrotkreuz auch wieder entsprechende Schulungen vor Ort durchgeführt. Daneben

finanziert UNIQA auch 24/7-Überwachung, Service und laufende Wartung der Geräte durch das Rote Kreuz. Auf diese Weise konnten nicht nur das Defi-Netz in Österreich weiter verbessert, sondern auch Bewusstsein geschaffen und Handlungsbarrieren abgebaut werden.

- 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 werden dabei Start-ups mit Experten und Mentoren sowie potenziellen Partnerunternehmen für Kooperationsprojekte vernetzt. Höhepunkte des Jahres 2020 waren der aufgrund von Covid-19 digitalisierte „Global Link-up“ (Selection Day) des Batch #5 mit 15 internationalen Start-ups im März sowie der hybride „Innovation Day“ im September, bei dem unter anderem ein unter Einbeziehung öffentlicher Player entstandenes White Paper vorgestellt wurde und eine Paneldiskussion zum Thema „Covid-19 – eine Chance für das österreichische Gesundheitssystem“ stattfand.
- Die erfolgreiche Stammzellen-Spenden-Aktion für Leukämie-Erkrankte der Jahre 2018 und 2019 wurde auch 2020 verlängert. UNIQA sorgte hier für die Finanzierung weiterer 5.000 Stammzellentypisierungen durch das Österreichische Rote Kreuz. Damit konnte die österreichische Stammzellen-Datenbank seit Projektstart um mehr als 33.000 typisierte Personen auf insgesamt gut 90.000 potenzielle Spender vergrößert werden. Österreich nähert sich dadurch zügig dem europäischen Vergleichsniveau an.
- Unterstützt durch die UNIQA Privatstiftung, bietet das St. Josef Krankenhaus in Wien seit 2019 sozial bedürftigen Frauen in der Zeit der Schwangerschaft und Geburt umfassende Unterstützung. 2020 konnte dadurch auch in herausfordernden Zeiten gut 50 Neugeborenen ein guter Start ins Leben ermöglicht werden.
- UNIQA beteiligt sich bereits seit mehreren Jahren an der Initiative KURIER Aid Austria (KAA), deren Lernhäuser sich an sozial benachteiligte Kinder und Jugendliche aus bildungsfernem Umfeld richten. Angesprochen werden insbesondere auch Jugendliche aus Regelschulen mit Förderbedarf in Deutsch. Zentrales Ziel der Initiative ist es, den Schülern selbstständiges und eigeninitiatives Lernen näherzubringen und ihnen dadurch den Zugang zu Bildung zu erleichtern.
- Der seit der Saison 2017/18 von uns geförderte UNIQA ÖFB Cup weist dank der Amateurvereine 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 mehr an Bedeutung. Die Unterstützung dieses Bewerbs wirkt sich somit auf den Breitensport aus und trägt dem Gedanken der Förderung von Bewegung, Fitness und Gesundheit Rechnung.
- Die diversen österreichischen Schülerligen, die UNIQA fördert, konnten im Schuljahr 2019/20 nur teilweise in Form der Vorrunden stattfinden und mussten sodann wegen der Pandemie abgebrochen werden. Weitere Engagements sind der First Vienna Football Club, der als ältester österreichischer Fußballklub auch eine sport-historische Dimension aufweist, sowie unsere umfassende Unterstützung für Handball und für den Skisport. Hier fließen zweckgewidmete Mittel speziell in den Jugendsport (z. B. Kids-Cup).
- UNIQA engagiert sich zudem im Verein Play Fair Code, einer nationalen Plattform zur Wahrung von Fairness und Integrität im österreichischen Sport, die Spielmanipulation bekämpft und Aufklärungsarbeit leistet.

## 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 gerecht zu werden. Mit dem Ziel, unseren ökologischen Fußabdruck kontinuierlich zu verringern, setzen wir deshalb auf eine Steigerung der Energieeffizienz, die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energien, eine Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen, konsequente Ressourcenschonung und die Förderung klimafreundlicher Mobilität. Damit erfüllen wir nicht zuletzt das Sustainable Development Goal 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz), eines der SDG der Vereinten Nationen, zu denen wir uns generell bekennen.

#### Managementansatz

Bei UNIQA ist ein eigenes, direkt dem COO unterstelltes Team für die Umweltbelange der Gruppe verantwortlich. In einen nationalen und einen internationalen Bereich gesplittet, arbeiten seine Mitglieder übergreifend daran, verschiedenste Themen und Maßnahmen für die gesamte Gruppe zu definieren und umzusetzen. In Österreich haben wir bereits zahlreiche Aktivitäten im Bereich Umwelt und Energie gesetzt. So achtet UNIQA nicht nur bei der Beschaffung aller Arten von Büromaterial oder Firmencar auf eine sorgfältige Lieferantenauswahl, 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) streben wir zudem danach, nachhaltigkeitsrelevante Themen generell zu forcieren und auch zur Bewusstseinsbildung beizutragen. Ziel ist es hier, die vom Umweltbundesamt und der RNI erarbeitete Klimapolitik und -strategie durch die Umsetzung entsprechender Maßnahmen zu unterstützen. Neben dem bei der UN-Klimakonferenz in Paris 2015 festgelegten Zwei-Grad-Ziel sind dabei auch die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen von zentraler Bedeutung für uns. [\[GRI 102-12\]](#)

#### Maßnahmen und Ergebnisse 2020

##### Energiemonitoringsystem

■ Um unsere Nachhaltigkeitsinitiativen und die dadurch erzielten Fortschritte transparent und auf vergleichbarer

Basis darstellen zu können, haben wir 2017 die Einführung eines Energiemonitoringsystems in Österreich gestartet und Mitte 2018 abgeschlossen. Als Plattform für Energiemanagement, Betriebseffizienz und Nachhaltigkeit umfasst das System z. B. eine automatische Zählerauslesung und Zählerdatenübertragung sowie die Überwachung der wichtigsten Leistungsindikatoren für Strom, Gas und Fernwärme.

- Im Jahr 2020 – der zweiten vollen Betriebsperiode des Energiemonitoringsystems – konnten wir wieder 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.
  - Anhand der Erkenntnisse aus dem Energiemonitoringsystem konnten die Betriebsweise von Heizungen, Kältesystemen, Lüftungs- und Beleuchtungsanlagen österreichweit erheblich verbessert und Fehleinstellungen zeitnah identifiziert werden. In Summe haben wir, hochgerechnet auf ein Jahr, an 27 unserer Standorte rund 307.000 kWh Strom, 556.000 kWh Fernwärme und 31.000 kWh Gas eingespart. Dies entspricht einer Treibhausgasreduktion von ca. 200 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent. Natürliche Verbrauchsreduktionen durch coronabedingte Lockdowns wurden in den genannten Zahlen nicht berücksichtigt. Real ging der Energieverbrauch 2020 daher sogar noch deutlich stärker zurück. Die größte Einsparung ergab sich mit einer Fernwärmeeinsparung von rund 450.000 kWh durch die bedarfsgerechte Einstellung von Lüftungsanlagen und Heizkreisen im UNIQA Tower. Zusätzlich konnte durch das Energiemonitoring im UNIQA Tower eine Reihe an Fehleinstellungen technischer Anlagen vorwiegend in der Kälteerzeugung aufgezeigt und behoben werden. Dadurch konnte ein geschätzter Mehrverbrauch von insgesamt 210.000 kWh Strom vermieden werden. Ein weiterer bemerkenswerter Erfolg gelang beim ServiceCenter Hallein, bei dem ein Defekt der Dachrinnenheizung identifiziert werden konnte. Durch temporäre Abschaltung und Reparatur konnte der Jahresstromverbrauch am Standort um 56 Prozent bzw. rund 11.500 kWh gesenkt werden.
  - Seit 2018 haben wir mehr als 400 organisatorische Verbesserungsmaßnahmen an 42 UNIQA Standorten umgesetzt. Bei 310 davon konnten wir die tatsächliche Wirksamkeit in Form konkreter Einsparungen auch

bereits über das Energiemonitoringsystem dokumentieren. Die Bewertung der Einsparungen anhand realer Messdaten schafft gleichzeitig ein hohes Maß an Transparenz.

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

- **Ökologisierung von Heizsystemen:** Unseren Standort in Eisenerz haben wir im Sommer 2020 von elektrischer Nachtspeicherheizung auf Beheizung mit biogener Fernwärme umgestellt. Durch diese Maßnahme rechnen wir mit jährlichen Einsparungen von 5 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent. Seit Ende 2020 wird auch der Standort Melk mit biogener Fernwärme beheizt. Durch den Austausch des bestehenden Gaskessels können pro Jahr rund 10 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent vermieden werden.
- **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 CO<sub>2</sub>-Äquivalent eingespart werden.
- **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 CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Firmenflotte in Österreich – sie umfasst derzeit 169 Fahrzeuge – bis Ende 2024 auf 80 Gramm pro Kilometer zu senken. Während 2018 ein durchschnittlicher Wert von 106,9 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer gemessen wurde, lag dieser 2019 bei 98,89 Gramm und senkte sich bis Ende 2020 auf rund 95 Gramm. Seit 2020 setzen wir je nach Kilometerleistung auch Elektro- und Hybridfahrzeuge als Dienstwagen ein und haben im Berichtszeitraum zudem damit begonnen, unsere Standorte mit entsprechender Ladeinfrastruktur auszustatten.
- **E-Bikes:** Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Zentrale stehen seit Jahren fünf E-Bikes und fünf E-Scooter für Dienstwege in Wien zur Verfügung.
- **Corporate Carbon Footprint:** Auf Basis des vorliegenden Energieverbrauchs und der Umweltdaten für das Geschäftsjahr 2020 haben wir wieder den Corporate Carbon Footprint (CCF) für die UNIQA erstellt. Dieser quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck (THG-Fußabdruck) der Headquarter-Aktivitäten und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten. Neben den im Vorjahr abgebildeten 15 Konzernländern, beinhaltet der aktuelle CCF nun auch schon die Hauptstandorte der neuen Tochtergesellschaften AXA Polen, AXA Slowakei und AXA Tschechien. In den CCF fließen alle direkt im Unternehmen angefallenen Emissionen und die indirekten Emissionen durch Strom- und Wärmekauf mit ein. Zusätzlich werden weitere indirekte Emissionen durch Dienstreisen (Flug- und Zugverkehr) berücksichtigt. Durch die Integration der drei neuen Gesellschaften in die Berechnung konnte UNIQA die Datenqualität weiter verbessern. Das außergewöhnliche Jahr 2020 spiegelt sich auch in den Ergebnissen des CCF wider. Durch die verminderte Geschäftstätigkeit lässt sich das Ergebnis allerdings nur schwer mit den Vorjahren vergleichen. Trotz der Integration der drei weiteren Gesellschaften sanken die Gesamtemissionen von UNIQA um 11,8 Prozent auf 7.116 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent. Verglichen mit den Systemgrenzen des Vorjahres (ohne die drei neuen Gesellschaften) ergibt sich sogar eine Reduktion um 20,1 Prozent. Dies ist besonders auf den Rückgang der Emissionen durch Dienstreisen, Dienstautos und den geringeren Verbrauch an Fernwärme zurückzuführen. Einen Anstieg gab es bei den durch den Zukauf von Strom entstandenen Emissionen, da in einigen Ländern im Vergleich zum Vorjahr mehr Elektrizität aus nicht erneuerbaren Quellen verbraucht wurde. [\[GRI 305-1, 305-2, 305-3\]](#)
- **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 sowie in Kärnten und Vorarlberg wurden bereits zur Gänze umgerüstet, ebenso einige Standorte in Wien, Niederösterreich, Oberösterreich und der Steiermark. Bereits dadurch haben wir Einsparungen von mehr als 140 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent pro Jahr erzielt, insgesamt wird das Umrüstungsprojekt jährliche Einsparungen von 183 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent bringen. Darüber hinaus haben wir Anfang 2020 die Garagen- und Aufzugbeleuchtung im UNIQA Tower auf LED umgestellt. Dadurch werden pro Jahr rund

68.000 kWh Strom und 18 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent eingespart.

- **Wassersparende Armaturen:** Durch den Einsatz wassersparender Perlatoren in den Armaturen der Toiletten im UNIQA Tower konnte über das Energiemonitoringsystem eine jährliche Einsparung von rund 1.300 Kubikmetern Wasser nachgewiesen werden.
- **Photovoltaik:** An unserem Standort in Horn haben wir eine Photovoltaik-Anlage mit rund 5 kWp errichtet. Dadurch können jährlich 5.000 kWh Sonnenstrom produziert und rund 1,3 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent vermieden werden.
- **Externe Energieberatung:** Um unsere Energieeffizienz weiter zu steigern, haben wir uns 2020 dazu entschlossen, die Betriebsweise der Kälte- und Wärmeerzeugung im UNIQA Tower von Energietechnik-Experten durchleuchten zu lassen. Die dabei identifizierten Energieoptimierungspotenziale werden derzeit bewertet, entsprechende Maßnahmen sollen im Lauf des Jahres 2021 umgesetzt werden.

### **Prioritäten und Herausforderungen für 2021**

- Die Umrüstung auf LED-Leuchten an UNIQA Standorten wird weiter fortgesetzt.
- Im Bereich der Mobilität haben wir uns das Ziel gesetzt, die CO<sub>2</sub>-Emissionen durch den verstärkten Einsatz von Hybrid- und Elektromodellen bis Ende 2024 auf 80 Gramm pro Kilometer zu senken.
- An mehreren Standorten sollen Elektrotankstellen errichtet werden.
- Weitere Fokussierung auf organisatorische Verbesserungsmaßnahmen, die wir aus Erkenntnissen aus dem Energiemonitoringsystem ableiten.
- Für 2021 planen wir die Installation von weiteren sechs Photovoltaik-Anlagen. Bis Ende 2023 wollen wir 20 Anlagen mit einer Leistung in der Größenordnung von je ca. 5 bis 50 kWp auf unseren Dächern errichten.

- An einigen Standorten beabsichtigen wir, bestehende Gaskessel gegen Wärmepumpen oder Fernwärmeversorgung auszutauschen.
- Optimierung des Kälte- und Wärmeerzeugungsbetriebs im UNIQA Tower anhand der Erkenntnisse aus einer externen Energieberatung

## KPI Umwelt und Ökologie

	2020	2019
--	------	------

### Energieverbrauch gesamt [GRI 302-1] Angaben in kWh

Heizenergie	7.576.304 <sup>1)</sup>	9.813.723 <sup>3)</sup>
Strom	12.299.236 <sup>1)</sup>	12.906.004 <sup>3)</sup>
Mobilität	11.830.954 <sup>1)</sup>	18.880.517 <sup>3)</sup>
<b>Energieverbrauch gesamt</b>	<b>31.706.493<sup>1)</sup></b>	<b>41.600.244<sup>3)</sup></b>

### Energieverbrauch Bürogebäude [GRI 302-1]

Gesamtfläche in m <sup>2</sup>	106.642 <sup>1)</sup>	91.417 <sup>3)</sup>
Energieverbrauch in kWh/m <sup>2</sup>	175 <sup>1)</sup>	249 <sup>3)</sup>

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

Gefahrene Kilometer (Diesel)	9.393.897	14.226.303
Gefahrene Kilometer (Benzin)	6.680.594	9.425.317
Gefahrene Kilometer (Elektro)	408.505	246.856
<b>Gefahrene Kilometer gesamt</b>	<b>16.482.996</b>	<b>23.898.476</b>

### Papierverbrauch [GRI 301-1] Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	109.692 <sup>1)</sup>	162.396 <sup>3)</sup>
Ohne Umweltzeichen	150.016 <sup>1)</sup>	52.008 <sup>3)</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>259.708<sup>1)</sup></b>	<b>214.404<sup>3)</sup></b>

### Papierverbrauch pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter [GRI 301-1] Angaben in kg

Mit Umweltzeichen	16 <sup>1)</sup>	32 <sup>3)</sup>
Ohne Umweltzeichen	22 <sup>1)</sup>	10 <sup>3)</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>38<sup>1)</sup></b>	<b>42<sup>3)</sup></b>

	2020	2019
--	------	------

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

Direkte Emissionen (Scope 1)	Heizung	202 <sup>1)</sup>	62 <sup>3)</sup>
	Fahrzeuge	2.911 <sup>1)</sup>	4.072 <sup>3)</sup>
Indirekte Emissionen – Energie (Scope 2)	Elektrizität	3.020 <sup>1)2)</sup>	1.819 <sup>3)4)</sup>
	Fernwärme	891 <sup>1)</sup>	1.495 <sup>3)</sup>
Indirekte Emissionen – Sonstige (Scope 3)	Flugreisen	68 <sup>1)</sup>	558 <sup>3)</sup>
	Zugreisen	23 <sup>1)</sup>	64 <sup>3)</sup>
<b>Gesamte CO<sub>2</sub>-Emissionen</b>		<b>7.116<sup>1)</sup></b>	<b>8.071<sup>3)</sup></b>

<sup>1)</sup> Daten (ausgenommen Mobilität) beziehen sich nur auf die Werte der Headquarter der folgenden Länder: Österreich, Albanien, AXA Polen, AXA Slowakei, AXA Tschechien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Liechtenstein, Montenegro, Polen, Rumänien, Russland, Serbien, Slowakei, Tschechien, Ukraine, Ungarn. Durch den Zugang der ehemaligen AXA-Gesellschaften verzerrt sich die Aussagekraft der Verbrauchsmengen im Vergleich zum Vorjahr.

<sup>2)</sup> Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Polen und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach für 2020 ergeben 3.798 t CO<sub>2</sub>eq.

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

<sup>4)</sup> Elektrizität: Diese Daten wurden anhand des Market-based Approach berechnet, mit Ausnahme von Polen und der Ukraine. Die Scope-2-Emissionen für Strom des Location-based Approach ergeben 4.005 t CO<sub>2</sub>eq.

## GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016</b>				
<b>Organisationsprofil</b>				
GRI 102-1	Name der Organisation			5, 42
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen			5
GRI 102-3	Ort des Hauptsitzes			5, 42
GRI 102-4	Betriebsstätten			5
GRI 102-5	Eigentum und Rechtsform			5, 42
GRI 102-6	Bediente Märkte			5
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		Siehe Geschäftsbericht 2020, S. 1, 11, 14–37, 79	5
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	UNGC: 3–6	d. und e. trifft nicht zu	32, 33
GRI 102-9	Lieferkette			38
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette			5
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	UNGC: 7–9		12
GRI 102-12	Externe Initiativen		respACT, Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI), UN Global Compact (UNGC), Sustainable Development Goals (SDG), Principles for Sustainable Insurance (PSI), Principles for Responsible Investments (PRI)	38
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden		Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs, Raiffeisenverband etc.	42
<b>Strategie</b>				
GRI 102-14	Aussagen der Führungskräfte			2
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen			12, 17
<b>Ethik und Integrität</b>				
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	UNGC: 10	<a href="https://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/Code_of_Conduct_v3.0_deutsch_01022021.pdf">https://www.uniqagroup.com/gruppe/versicherung/corporate-responsibility/compliance/Code_of_Conduct_v3.0_deutsch_01022021.pdf</a>	1, 11, 14
<b>Führung</b>				
GRI 102-18	Führungsstruktur		Siehe Geschäftsbericht 2020, S. 38–49	5

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>Stakeholder-Einbeziehung</b>				
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen			6
GRI 102-41	Tarifverhandlungen	UNGC: 3–6	Bei den Kollektivvertragsverhandlungen in Österreich sind 100 Prozent erfasst. Bei den Tarifverhandlungen ist ebenfalls die Mehrheit der Arbeitnehmer im europäischen Ausland erfasst.	43
<b>GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN 2016</b>				
GRI 102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern		Analyse der Stakeholder im CSR-Team in Abstimmung mit dem Vorstand	43
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
<b>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>				
GRI 102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden		Siehe Geschäftsbericht 2020, S. 145–147	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	43
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung		Siehe Über diesen Bericht: Ergänzung weiterer Länder	4, 8, 43
GRI 102-50	Berichtszeitraum		1. Jänner bis 31. Dezember 2020	4
GRI 102-51	Datum des aktuellsten Berichts		16. April 2020 Zweiter nichtfinanzieller Bericht (NaDiVeG/GRI)	4
GRI 102-52	Berichtszyklus		Jährliche Berichterstattung	4
GRI 102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht		Siehe Impressum	53
GRI 102-54	Aussagen zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		In Übereinstimmung den GRI-Standards: Option Kern	4
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex			42–47
GRI 102-56	Externe Prüfung		Wurde von PwC auditert	49–51

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 200: WIRTSCHAFT</b>				
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		Siehe Geschäftsbericht 2020	
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert		Siehe Geschäftsbericht 2020, S. 79–83, 133	5, 11
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz			
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	UNGC: 10	0 Vorfälle	11, 44
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz			14
GRI 206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung		a.) 1 Verfahren b.) Erste Instanz abgeschlossen; UNIQA in Berufung	11, 44
<b>GRI 300: UMWELT</b>				
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz			38
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	UNGC: 7–9	Es wird der Papierverbrauch berichtet	11, 41
<b>GRI 302: Energie 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz			38
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	UNGC: 7–9	Quelle der Umrechnungsfaktoren: Umweltbundesamt	11, 41
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>				
GRI 103-1-103-3	Managementansatz			38
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	UNGC: 7–9	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent 3.6, International Energy Agency 2020, Umweltbundesamt 2020, AIB 2020: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	11, 39, 41
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	UNGC: 7–9	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent 3.6, International Energy Agency 2020, Umweltbundesamt 2020, AIB 2020: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	11, 39, 41
GRI 305-3	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 3)	UNGC: 7–9	Quelle der Umrechnungsfaktoren – Ecoinvent 3.6, International Energy Agency 2020, Umweltbundesamt 2020, AIB 2020: Daten werden auf Anfrage vom Unternehmen zur Verfügung gestellt	11, 39, 41

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			38
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen	UNGC: 7–9	0 Vorfälle	11, 45
<b>GRI 400: SOZIALES</b>				
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			26
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	UNGC: 3–6		10, 35
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			26
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, 45
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			26
GRI 403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		a. i.) Bei PremiQaMed ist zusätzlich auch die Einhaltung des Strahlenschutzgesetzes relevant. a. ii.) Arbeitssicherheitsmanagementsysteme wie bspw. OHSAS 18001 bzw. ISO 45001 kommen derzeit bei Standorten von UNIQA in Österreich inkl. PremiQaMed nicht zum Einsatz. c.) Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter externer Firmen, die an Standorten von UNIQA Arbeiten verrichten, wird ein Folder hinsichtlich Arbeitssicherheit erarbeitet.	26, 45
GRI 403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		Sicherheitsfachkräfte/ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz (ASchG)	26, 27
GRI 403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		lt. ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz (ASchG)	27
GRI 403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		Regelmäßige Kommunikation und Begehungen	27
GRI 403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			27

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
GRI 403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter			27
GRI 403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz			27
GRI 403-8	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind		a. i. und a.ii., b., c.) an den österreichischen Standorten der UNIQA sowie der PremiQaMed sind 6.891 Personen (43,2 Prozent), die sich dort aufhalten, den jeweiligen Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzrichtlinien unterworfen. 9.057 Personen (56,8 Prozent) innerhalb UNIQA International unterliegen keinen oder anderen Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzrichtlinien.  a. iii.) 0 Prozent, keine überprüften Arbeitssicherheitsmanagementsysteme	46

**GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016**

GRI 103-1–103-3	Managementansatz			26
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: 17,4 Stunden	10, 46
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe			10, 30
GRI 404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten		100 Prozent	10, 26, 46

**GRI 405: Vielfalt und Chancengleichheit 2016**

GRI 103-1–103-3	Managementansatz			26
GRI 405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	UNGC: 3–6		10, 28, 32–34

**GRI 406: Gleichbehandlung 2016**

GRI 103-1–103-3	Managementansatz			14
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		a.) 3 Vorfälle b.) Bei zwei der berichteten Vorfälle wurden bereits Abhilfepläne umgesetzt; ein Fall ist noch in Prüfung	11, 14, 15, 46

GRI CONTENT INDEX

Code	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Abdeckung von UNGC-Richtlinien	Anmerkungen und Auslassungen	Seite im NFI-Bericht
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			14
GRI 417-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung		a.) 3 Verstöße i.) Verstöße gegen Vorschriften, die ein Bußgeld oder eine Sanktion zur Folge hatten: 2 Verstöße ii.) Verstöße gegen Vorschriften, die eine Mahnung zur Folge hatten: 2 Verstöße	10, 11, 46
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			17
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, 11, 23, 47
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			14
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		a.) 17 Vorfälle (Fälle, die im Rahmen von Streitbeilegungsverfahren vorgebracht wurden)	11, 47
<b>KUNDENSPEZIFISCHE THEMEN</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			19
	Innovative Services und Produkte für neue soziale und ökologische Trends			19–25
	Klare Bewertung von Schäden bzw. Leistungen und schnelle Hilfe			19–25
	Finanzierung der Pension, Gesundheit und Pflege sowie gesetzliche und private Versicherung			19–25
	Regionaler Ansprechpartner			19–25
<b>KRITISCHE INVESTITIONEN</b>				
GRI 103-1–103-3	Managementansatz			18
	Förderung nachhaltiger Finanzanlagen und Vermeidung kritischer Veranlagungen			18

## ERKLÄRUNG ALLER GESETZLICHEN VERTRETER

Wir bestätigen, dass der im Einklang mit den GRI-Standards (Option „Kern“) aufgestellte nichtfinanzielle Bericht der UNIQA Insurance Group AG gemäß § 267a Abs. 2 und § 243b Abs. 2 UGB alle Angaben enthält, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Gesellschaft sowie der Auswirkungen ihrer Tätigkeit erforderlich sind und sich zumindest auf Umwelt-, Sozial-, Arbeitnehmerbelange, auf die Achtung der

Menschenrechte und auf die Bekämpfung von Korruption und Bestechung beziehen. Die Angaben umfassen eine Beschreibung des Kerngeschäfts der UNIQA Insurance Group AG sowie ihrer Konzepte in Bezug auf die erwähnten Belange einschließlich der angewendeten Due-Diligence-Prozesse und der wesentlichen Risiken. Ebenso enthalten sind Informationen zu den Ergebnissen der Umsetzung dieser Konzepte und die wichtigsten Leistungsindikatoren.

Wien, am 18. März 2021



**Andreas Brandstetter**



**Peter Eichler**



**Wolf-Christoph Gerlach**



**Peter Humer**



**Wolfgang Kindl**



**René Knapp**



**Erik Leyers**



**Klaus Pekarek**



**Kurt Svoboda**

## **BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG MIT BEGRENZTER SICHERHEIT DES ZUSAMMENGEFASSTEN NICHTFINANZIELLEN BERICHTS 2020**

Wir haben die Prüfung mit begrenzter Sicherheit des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts 2020 der UNIQA Insurance Group AG, Wien, und ihrer Tochtergesellschaften (der „Konzern“) zum 31. Dezember 2020 durchgeführt.

### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter**

Die ordnungsgemäße Aufstellung des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den Anforderungen gemäß § 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 2020 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 berufssüblichen 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 realitätsgetreuen Darstellung im zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht durch die Durchführung von Interviews mit den Unternehmensverantwortlichen sowie die Durchsicht der internen Richtlinien, Verfahrensanweisungen und Managementsysteme im Zusammenhang mit nicht finanziellen 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. Sämtliche Gespräche sowie Prüfungshandlungen wurden aufgrund der andauernden Covid-19-Pandemie und der Corona-Schutzmaßnahmen virtuell durchgeführt
- Überprüfung des zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts hinsichtlich seiner Vollständigkeit gemäß den Anforderungen von § 267a UGB sowie GRI Standards Option „Kern“
- 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 2020 in wesentlichen Belangen nicht mit den Anforderungen gemäß § 267a UGB sowie GRI-Standards Option „Kern“ übereinstimmt.

Wien  
18. März 2021

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

gez.:

Mag. (FH) 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 21 175-3320  
E-Mail: [csr@uniqa.at](mailto:csr@uniqa.at)  
FN: 92933t

### **CSR-Team UNIQA**

Andreas Rauter (Gesamtleitung)  
Evelyn Magerl-Christer (Projektleitung)  
Sarah Hernler

### **Kreativkonzept und Design**

Andrea Kompauer

### **Inhaltliche und strukturelle Beratung**

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

### **Redaktionelle Unterstützung und Koordination**

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

### **Übersetzung**

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

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

