Produktverantwortung

Menschen mit gesundem Lebensstil sind – statistisch gesehen – weniger anfällig für Krankheit und Invalidität. Lifestyle-Programme wollen Menschen motivieren, gesund zu leben. Dadurch kann der Versicherer Prämienrabatte gewähren, den Deckungsumfang erhöhen oder attraktive Belohnungen geben – und muss gleichzeitig verringerte Schadenzahlungen leisten. Die Hannover Rück ist an solchen Lifestyle-Programmen beteiligt, sie trägt ihr Know-how bei und unterstützt ihre Kunden, das Risiko zu tragen. Die ursprünglich für den südafrikanischen Markt entwickelten Konzepte wurden bereits erfolgreich in weiteren Ländern eingeführt.

Produktverantwortung

Weltweit betreibt der Hannover Rück-Konzern alle Sparten der Schaden- und Personen-Rückversicherung. Unsere Produkte und Dienstleistungen sind optimal auf die individuellen Anforderungen unserer Kunden und die spezifischen Bedingungen des Marktes abgestimmt. Unser ethischer und moralischer Anspruch gilt dabei sowohl für unsere Produkte und Dienstleistungen als auch im Umgang mit unseren Kunden.

Als übergeordnete Richtlinie für die nachhaltige Gestaltung unseres Produkt- und Dienstleistungsangebotes gilt unsere vom Gesamtvorstand verabschiedete Nachhaltigkeitsstrategie für 2015-2017. Bereits 2015 haben wir erste Beiträge zur Erreichung unserer darin gesetzten Ziele geleistet: Auf dem wachsenden Markt für Mikroversicherungen hat die Hannover Rück die Zusammenarbeit mit Erstversicherern in Pakistan, den Philippinen und Indonesien intensiviert. Die Entwicklung von klimawandelrelevanten Produkten, wie z. B. Wetter- und Energieeinsparversicherungen, fördern wir durch eine Ausweiteung der Energieeinspargarantien auf weitere europäische Länder. Auch an der Entwicklung von indexbasiertes Disaster Finance-Konzepten, die Staaten aus Südamerika und Asien bei Naturkatastrophen schnelle finanzielle Hilfe garantieren, beteiligen wir uns aktiv.

Bei der Gestaltung unseres Produkt- und Dienstleistungsangebots nutzen wir die Erkenntnisse aus unseren Forschungsaktivitäten zu Themen wie beispielsweise Energiewende, Klimawandel, New Mobility oder demografischer Wandel, um frühzeitig neue Risiken zu identifizieren und spezifische Lösungen entwickeln zu können. Ein konzernweites Risikomanagementsystem erlaubt der Hannover Rück die dezidierte Betrachtung ihrer potenziellen Risiken. Sozial- und Umweltrisiken werden im Rahmen der Analyse von Emerging Risks mitbetrachtet. Unsere Tochtergesellschaft E+S Rück bietet darüber hinaus auch unseren Kunden – den Erstversicherern – verschiedene Services und Anwendungen zur Risikobetrachtung an.

Neben unserem Produktportfolio steht unser Kapitalanlageportefeuille im Mittelpunkt, das gleichermaßen verantwortungsbewusst gemanagt wird. Die Kapitalanlagepolitik der Hannover Rück erfolgt im Hinblick auf die Generierung stabiler und risikoadäquater Erträge sowie unter Gewährleistung der Liquidität und Zahlungsfähigkeit. Darüber hinaus beziehen wir Umwelt-, Sozial- und Governance-Kriterien, sogenannte ESG-Kriterien, in unsere Anlagepolitik ein. 2016 haben wir unsere bestehende ESG-Investment-Policy weiterentwickelt und um einen Best-in-Class-Investmentansatz ergänzt. Die Anwendung der ESG-Kriterien und die Umsetzung der Richtlinie stellt ein ESG-Beauftragter im Investment-Team sicher.

Die Hannover Rück betreibt primär ein Business-to-Business-Geschäft und steht in engem Kontakt mit ihren Kunden – direkt durch ihre Mitarbeiter oder indirekt über Rückversicherungsmakler. Mittels themenspezifischer Konferenzen, Seminare, Geschäftsbesuchen und der Präsenz auf Messen und Fachtagungen lassen wir Kunden an unseren Erkenntnissen teilhaben und intensivieren unsere Kundenbeziehungen. Beispiele für unsere Dialogaktivitäten sind außerdem der in 2014 etablierte Newsletter „ReCent Medical News“, der über versicherungsrelevante medizinische Forschungsergebnisse, berichtet oder das neue Seminar-Konzept „Building Bridges“ der Schaden-Rückversicherung.

Die Zufriedenheit unserer Kunden messen wir in regelmäßigen Abständen und freuen uns über das gute Ergebnis der Kundenumfragen im Berichtsjahr. Auszeichnungen wie z. B. die als „Rückversicherer des Jahres“ durch das renommierte englische Versicherungsmagazin „Reactions“ bestätigen unsere hervorragende Performance.

Mehr Informationen zum Thema unter

Unternehmensstrategie

Nachhaltigkeitsstrategie

Geschäftsgrundsätze

Risikoexpertise

Die Hannover Rück geht im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit eine Vielzahl von Risiken ein. Diese Risiken werden bewusst eingegangen und gesteuert, um die damit verbundenen Chancen wahrzunehmen. Wir steuern den Prozess durch unser konzernweites Risikomanagementsystem, in dem die einzelnen Elemente eng miteinander verzahnt und die Rollen, Aufgaben und Berichtswege klar definiert und in Richtlinien dokumentiert sind. Dies ermöglicht ein gemeinsames Verständnis für eine konzernweite und ganzheitliche Überwachung und Steuerung aller wesentlichen Risiken.

Sozial- und Umweltrisiken werden im Rahmen der Analyse der Emerging Risks mitbetrachtet. Emerging Risks sind zukünftige und nicht verlässlich abschließend zu beurteilende Risiken. Für diese Risiken sind Risikofrüherkennung und Risikobeurteilung entscheidend. Deshalb setzt die Hannover Rück dafür eine eigene, bereichsübergreifende und mit Spezialisten besetzte Arbeitsgruppe ein. Die Mitglieder dieser Arbeitsgruppe „Emerging Risks und Scientific Affairs“ nehmen regelmäßig an Konferenzen zu ausgewählten Risiken teil und pflegen den Dialog mit anderen weltweit tätigen Risikomanagern. Der Austausch erfolgt unter anderem mit Universitäten, anderen Rückversicherern, Kunden, Industrievereinigungen, wie z. B. der Geneva Association und dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) sowie politischen Akteuren. So hat der Vorstandsvorsitzende der Hannover Rück bei einem Branchentreffen der Geneva Association 2015 eine Expertendiskussion zu Herausforderungen durch Pandemien geleitet. Die Hannover Rück beteiligt sich zudem regelmäßig an einer Arbeitsgruppe der Geneva Association zum Thema „Extreme Events and Climate Risks“. Im Rahmen des CRO-Forums (Chief Risk Officer-Forum) bringen wir uns in die Entwicklung und Verbreitung von Best Practice im Risikomanagement ein. Auch Diskussionspapiere zu aktuellen Risikothemen unterstützen die Hannover Rück im Prozess der Risikobewertung und leisten einen Beitrag zur öffentlichen Diskussion. In unserer Nachhaltigkeitsstrategie 2015-2017 setzten wir uns den weiteren Ausbau des Dialogs zu Emerging Risks als Ziel.

Auch unsere Kunden profitieren von der Risikoexpertise der Hannover Rück. Zum Beispiel bieten wir Erstversicherern über unsere Tochtergesellschaft E+S Rück verschiedene Services und Anwendungen zur Risikobeurteilung an.

Mehr Informationen zum Thema unter

Stakeholderdialog

Risikomanagement

GB 2015: Chancen- und Risikobericht

Risikoverhalten

Die vom Vorstand verabschiedete Risikostrategie der Hannover Rück gibt sowohl die strategische Ausrichtung als auch den Risikoappetit vor. Das besonders volatile Naturgefahrengeschäft steuern wir zudem durch die Festlegung von Risikomaß, Limiten und Schwellenwerten, um mögliche Kumulrisiken für die Hannover Rück Gruppe zu reduzieren. Mit unseren General Underwriting Guidelines und Special Underwriting Guidelines haben wir dedizierte Regelwerke, die unsere Geschäftsentscheidungen begründen. Unsere Underwriter werden regelmäßig und bedarfsgerecht geschult. Die Regelwerke und die Strategie stehen allen Underwritern zur Verfügung und werden stets genutzt.

Grundsätzlich bewertet die Hannover Rück jedes identifizierte und als wesentlich erachtete Risiko quantitativ. Lediglich Risikoarten, für die eine quantitative Risikomessung derzeit nicht oder schwer möglich ist, werden qualitativ, etwa durch Expertenschätzungen, bewertet. Hierbei handelt es sich z. B. um strategische Risiken oder Reputationsrisiken.

Das Risikomanagement ist fest in die betrieblichen Abläufe der Hannover Rück integriert. Dies wird unterstützt durch eine transparente Risikokommunikation sowie einen offenen Umgang mit Risiken. Die Risikokommunikation erfolgt zum Beispiel durch interne und externe Risikoberichte, Informationen zu aktuellen Risikokomplexen im Intranet und Schulungsangebote für Mitarbeiter. Auch der regelmäßige Informationsaustausch zwischen risikosteuernden und risikoüberwachenden Einheiten ist elementar für die Funktionsfähigkeit des Risikomanagements.

Mehr Informationen zum Thema unter

Risikomanagement

GB 2015: Chancen- und Risikobericht

Risikobeurteilung

Emerging Risks haben einen direkten Einfluss auf den Vertragsbestand der Hannover Rück, und zwar nicht nur in Form von zukünftigen Risiken (z. B. Haftungsfragen), sondern auch in Form von Chancen, wie einer erhöhten Nachfrage nach Rückversicherungsprodukten. Daher findet zwischen der Arbeitsgruppe „Emerging Risks und Scientific Affairs“ und der zentralen Risikoüberwachung der Hannover Rück eine enge Abstimmung statt. Darüber hinaus werden die Bewertungsergebnisse in die vierteljährlichen internen Risikoberichte integriert, durch die unter anderem der Vorstand über die wesentlichen Risikoeinschätzungen informiert wird. Die Erkenntnisse und Risikoeinschätzungen der Arbeitsgruppe werden konzernweit genutzt, um gegebenenfalls notwendige Maßnahmen ableiten zu können. Um dies zu gewährleisten, wurde im Januar 2015 ein Komitee etabliert. Das Komitee begleitet die Koordination und die Umsetzung von Empfehlungen zu Emerging Risks. So stellen wir sicher, dass die Empfehlungen der Arbeitsgruppe in die Underwriting-Entscheidungen einfließen. Auch die finale Abstimmung von Positionspapieren und die Risikobewertung von neuen Emerging Risks werden von dem Komitee übernommen.

Unsere Arbeitsgruppe „Zukunfts-Radar“ evaluiert darüber hinaus Trends und Zukunftsthemen (z. B. Wetterderivate, Ressourcenknappheit, Gesundheitsmarkt, Cyber Crime) und die anschließende Umsetzung von erkannten Geschäftschancen über marktfähige Erst- bzw. Rückversicherungsprodukte. Dazu werden konkrete Themengebiete in bereichs- und fachübergreifenden Teams untersucht und hinsichtlich umsetzungsfähiger Geschäftschancen gesichtet.

Klimawandel

Der Klimawandel, im Sinne natürlicher oder durch Menschen verursachter klimatischer Veränderungen, stellt ein bedeutendes Umweltrisiko dar. Auf Grund der Vielschichtigkeit des Themas, bezieht die Hannover Rück neben den Versicherungsexperten auch Geophysiker, Meteorologen, Seismologen und Mathematiker mit ein. Diese evaluieren die Naturgefahren, analysieren ihre Auswirkungen in ökonomischer Hinsicht und betrachten sie auch regional.

Im Rahmen der Mitgliedschaft in der Internationalen Vereinigung Versicherungsrecht AIDA (Association Internationale des Droit des Assurances) tauschen wir uns darüber hinaus mit Versicherern und Rückversicherern in der Arbeitsgruppe „Climate Change“ regelmäßig über Deckungskonzepte und Schadenereignisse aus, die möglicherweise im Klimawandel begründet sind. In der Naturgefahrenmodellierung beispielsweise werden Standards für das Management der Risiken aus Naturkatastrophen entwickelt, so z. B. Modelle für den Umgang mit Risiken aus Stürmen, Fluten, Hagel und Erdbeben. Anfang 2015 haben wir die Entwicklung eines Simulationsmodells für Erdbeben in Deutschland erfolgreich abgeschlossen.

Im Bereich der Naturgefahrenmodellierung arbeiten wir darüber hinaus mit Universitäten und Forschungseinrichtungen zusammen und unterstützen geeignete Initiativen finanziell. So ist die Hannover Rück z. B. langjähriger Förderer des GeoForschungsZentrum Potsdam und der Global Earthquake Model Foundation (GEM), die sich zum Ziel gesetzt hat, das öffentliche Verständnis und Bewusstsein für Erdbebenrisiken durch die Förderung der Wissenschaft und durch die Etablierung einheitlicher Standards weltweit zu erhöhen und Auswirkungen von Erdbeben auf die Bevölkerung und Wertekonzentrationen zu reduzieren.

Den Aufbau einer umfangreichen Wissensbasis zur Bewertung von Klimarisiken betreibt die Hannover Rück in Kooperation mit Universitäten, Regierungsorganisationen und Wettbewerbern. Die digitale Bibliothek umfasst derzeit bereits über 300 wissenschaftliche Paper und wird weiter ausgebaut. Die Schriftstücke befassen sich u. a. mit dem Einfluss des Temperaturanstiegs auf Naturkatastrophen und der Korrelation von Naturkatastrophen zwischen Regionen.

Zusätzlich nehmen die Experten der Hannover Rück regelmäßig an Konferenzen teil – 2015 an der United Nations Conference on Climate Chance.

Services und Anwendungen

Unsere für das Deutschland-Geschäft zuständige Tochtergesellschaft E+S Rück bietet verschiedene Services und Anwendungen an, um ihren Kunden potenzielle Risiken aufzeigen zu können. Für derartige Serviceangebote an unsere Kunden wurden zum Beispiel die Simulationsmodelle „es | bebt“ und „es | hagelt“, ein Serviceangebot zur Risikoeinschätzung der Gefahr von Flut in Deutschland („es | flutet“) sowie Simulationsmodelle zur Ermittlung und Darstellung von möglichen (Extrem-) Ereignissen und den verursachten Schäden entwickelt. Ähnliche Hilfsmittel wurden für die Bewertung und Einschätzung von Unfallrisiken erarbeitet („es | unfallt“). Bei der Funktionellen Invaliditätsversicherung unterstützt die E+S Rück ihre Kunden mit der Risikoprüfsoftware "es | meRiT“ und ermöglicht dabei durch risikospezifische Bedingungsanpassungen auch gesundheitlich vorbelasteten Personen die Absicherung von Unfall- und weiteren Invaliditätsrisiken.

Die E+S Rück arbeitet mit Kooperationspartnern wie dem Rehadienstleister RehaAssist zusammen, um schwer verletzten Versicherungsnehmern eine schnellstmögliche und umfassende Heilung zu ermöglichen. Ein weiterer Kooperationspartner sind die Malteser, die Versicherungskunden, die sich beispielsweise bei einem Unfall verletzt haben, die Wiedereingliederung in den Alltag mit dem Angebot von Assistance-Leistungen erleichtern.

Im Personen-Rückversicherungsgeschäft wollen wir für unsere Kunden ein breites und individuelles Spektrum zur Verfügung stellen und neben der reinen Risikoübernahme diese auch im Service-Bereich erfolgreich unterstützen. Im Bereich der medizinischen Risikoeinschätzung thematisieren wir aktuelle und relevante medizinische Inhalte unter anderem in unserem Newsletter „ReCent“. Auch bei unserem

elektronischen Underwriting-Handbuch "hr | Ascent", welches unsere Kunden ganzheitlich bei der individuellen Antragseinschätzung unterstützt, fokussieren wir uns auf die kontinuierliche Überarbeitung und Weiterentwicklung, sodass wir die aktuellen Marktentwicklungen zu jedem Zeitpunkt angemessen abbilden können. Des Weiteren sind wir durch unser internationales Netzwerk in der Lage, neue, innovative Rückversicherungslösungen schnell und auf direktem Weg in andere Märkte zu transferieren.

Mehr Informationen zum Thema unter

- Risikomanagement
- GB 2015: Chancen- und Risikobericht
- Webseite: ReCent Medical News
- Webseite: hr | Ascent

Nachhaltige Versicherungslösungen

Weltweit betreibt der Hannover Rück-Konzern alle Sparten der Schaden- und Personen-Rückversicherung. Durch unser Angebot von nachhaltigen Versicherungslösungen wie Mikroversicherungen und Agrarversicherungen leisten wir einen Beitrag zur gesellschaftlichen Entwicklung in strukturschwachen Regionen. Diese sichern Menschen mit geringen finanziellen Möglichkeiten gegen elementare Risiken wie Krankheiten, Berufsunfähigkeit, Folgen von Naturkatastrophen oder Ernteausfälle ab. Einen weiteren Ausbau der nachhaltigen Rückversicherungslösungen und die Intensivierung der Zusammenarbeit mit Erstversichern setzten wir uns in unserer Nachhaltigkeitsstrategie zum Ziel.

Lösungen der Schaden-Rückversicherung

Die Nachfrage nach Versicherungen für landwirtschaftliche Nutzflächen und Viehbestände nimmt angesichts eines stetig wachsenden Nahrungsmittelbedarfs und der Auswirkungen des Klimawandels weiter zu. Dies gilt vor allem für Entwicklungsländer. Im Jahr 2015 haben wir somit im Bereich Agrarversicherungen eine Prämie im mittleren dreistelligen Millionenbereich (EUR) geschrieben, etwa Dreiviertel davon in Entwicklungs- und Schwellenländern in Südamerika, Asien und Afrika.

Insbesondere die Absicherung der agrarischen Produktion hat eine hohe Relevanz für die Entwicklung armer Regionen. Mit Regierungen und internationalen Organisationen gingen wir daher im Berichtsjahr Kooperationen zum Ausbau von Agrarversicherungen ein. In Peru beispielsweise können durch unser Engagement mehr als 450.000 Bauernfamilien ihre Ernte gegen Überflutung, Dürre, Hagel oder Frost versichern und so mit einem gesicherten Mindesteinkommen rechnen. In Burkina Faso konnten durch unser Engagement 6.200 Landwirte einen Versicherungsschutz für ihre Baumwollproduktion erhalten.

Die Minimierung von negativen Umweltauswirkungen ist vor allem wegen des hohen Risikopotenzials ein wichtiges Ziel für die Hannover Rück. Deshalb sind wir stets daran interessiert, gemeinsam mit unseren Kunden konkret auf ökologischen Nutzen ausgerichtete Versicherungslösungen zu entwickeln.

Mit unseren Partnern „Energi“ in den USA und „b2bProtect“ in Europa bieten wir Konzepte an, die Anreize für Unternehmen schaffen, in energiesparende Technologien zu investieren. Die Hannover Rück versichert in diesem Zusammenhang die Energieeinspar-Garantien, die seitens der Energie-Dienstleister gegeben werden. Nach Erfolgen in Deutschland wurde die Absicherungslösung auch auf weitere europäische Länder ausgerollt. Zusammen mit dem Partner „b2bProtect“ hat die Hannover Rück für seine Kunden auch parametrische Wetterabsicherungen entwickelt, die Unternehmen die Möglichkeit bieten, sich gegen Ausfälle und Schäden abzusichern. Diese helfen, die im Rahmen des Klimawandels stärker werdenden Einflüsse negativer Wetterlagen auf die Geschäftstätigkeit zu mindern.

Grundsätzlich können Versicherungen einen Anreiz für Investitionen geben. Denn die Möglichkeit Ausfallzahlungen zu erhalten, erleichtert die Investitionsentscheidung. Das „Energie Einspar Protect (EEP)“-Programm beispielsweise schafft durch die Garantie des Return on Investment (RoI) Anreize für gewerbliche Kunden, in energiesparende Technologien und Lösungen zu investieren.

Über unsere Aktivitäten im Bereich der Insurance-Linked Securities (ILS) unterstützt wir die Arbeit an indexbasierten Disaster Finance-Konzepten für Staaten aus Südamerika und Asien. Diese würden den Staaten im Falle von Naturkatastrophen ermöglichen, in kurzer Zeit finanzielle Mittel bereit gestellt zu bekommen. Dieses Geld könnte dann sofort für Erste Hilfe, Unterstützung der Nichtversicherten, Instandsetzung der Infrastruktur und sogar für Steuerausfälle genutzt werden. Bisher sind erst wenige dieser Konzepte umgesetzt worden. Allerdings befürworten Organisationen wie die Weltbank die Entwicklung derartige Risikomanagementkonzepte für Staaten.

Lösungen der Personen-Rückversicherung

In der Personen-Rückversicherung ist die Hannover Rück auf dem Gebiet staatlich geförderter Mikrokrankenversicherungen aktiv. Dadurch erhalten arme Gruppen der Bevölkerung durch staatlich subventionierte und von privaten wie staatlichen Krankenversicherern organisierte Deckungen und somit eine Grundabsicherung für die wichtigsten Krankenhausbehandlungen. Durch die staatliche Unterstützung erzielen diese Programme eine Reichweite von vielen Millionen Versicherten. Wir unterstützen unsere Kunden und die staatlichen Stellen insbesondere darin, den Aufbau sowie die Kontrolle und das Risikomanagement von diesen staatlich geförderten Krankenversicherungsprogrammen für arme Bevölkerungsteile langfristig sicherzustellen und weiter auszubauen. In Indien sind wir im Bereich der Mikrokrankenversicherungen bereits von Anfang an mit wachsendem Volumen aktiv beteiligt. In noch weniger entwickelten Ländern wie Pakistan, den Philippinen und Indonesien wächst der Markt für Mikroversicherungen. Hier arbeiten wir ebenfalls mit Erstversicherungspartnern daran, entsprechende Produkte anzubieten.

Darüber hinaus unterstützen und fördern wir ganzheitliche Lifestyle-Versicherungskonzepte, die auf die gesunde Lebensweise der Versicherten abstellen und dies in der Prämienkalkulation entsprechend berücksichtigen. Die Ausgestaltung und der Vertrieb dieser Versicherungskonzepte erfolgt in Zusammenarbeit mit Erstversicherern und lokalen Partnern. Anfangs zunächst in ausgewählten Märkten eingeführt, ist das Konzept nach einer überaus positiven Resonanz, auf weitere internationale Märkte wie Nordamerika, Asien und auch Europa ausgeweitet worden. Die Kombination von Versicherungsschutz und einem bewussten und gesunden Lebensstil sind die wesentlichen Treiber für die hohe Attraktivität und dynamische (Weiter-)Entwicklung dieses Konzeptes.

Mehr Informationen zum Thema unter

- Unternehmensprofil
- Interessenvertretung und Mitgliedschaften
- GB 2015: Personen-Rückversicherung
- GB 2015: Schaden-Rückversicherung
- Webseite: Personen-Rückversicherung
- Webseite: Schaden-Rückversicherung

Nachhaltigkeit im Asset Management

Im Rahmen ihrer Anlagepolitik strebt die Hannover Rück stabile und attraktive Renditen an und berücksichtigt darüber hinaus Umwelt-, Sozial- und Governance-Kriterien, sogenannte ESG-Kriterien. Unsere Nachhaltigkeitsstrategie im Bereich Kapitalanlagen haben wir in der 2011 entwickelten und 2016 aktualisierten "Responsible Investment Policy" schriftlich fixiert. Hiermit orientieren wir uns u. a. an den zehn Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen, d. h. wir berücksichtigen Aspekte aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsbedingungen, Umwelt und Antikorruption. Außerdem werden Engagements bei Emittenten vermieden, die an der Entwicklung und Verbreitung kontroverser Waffen beteiligt sind.

Nahezu 90 % der Kapitalanlagen der Hannover Rück sind seit Mitte 2012 Gegenstand halbjährlicher Negativ-Screenings. Die Bewertung unserer Kapitalanlagen erfolgt dabei anhand individueller ESG-Kriterien, die wir in Zusammenarbeit mit einem auf Nachhaltigkeit spezialisierten Finanzdienstleister entwickelt haben und kontinuierlich überprüfen. Das Portfolio, welches diesem freiwilligen Screening unterzogen wird, umfasst die Anlageklassen festverzinsliche Wertpapiere (Staats- und halbstaatliche Anleihen, Unternehmensanleihen und besicherte Anleihen) sowie börsennotierte Aktien. Wertpapiere von als „nicht adäquat" identifizierten Emittenten werden aktiv abgebaut. Darüber hinaus wird im Vorfeld möglicher Neuinvestitionen geprüft, ob die Emittenten gegen die definierten ESG-Kriterien verstoßen. Sollte dies der Fall sein, wird ein Engagement abgelehnt.

Für die Überprüfung von Unternehmen als Emittenten von Anleihen oder Aktien werden die Kriterien des UN Global Compact herangezogen. Unternehmen, die Menschenrechte missachten oder sich an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen, verstoßen damit gegen elementare Prinzipien der Vereinten Nationen. Investitionen in Wertpapiere dieser Unternehmen sind ebenso ausgeschlossen wie solche in Titel von Emittenten, die grundlegende Arbeitsnormen und Umweltschutzaspekte missachten. Der Einsatz gegen Zwangs-/Kinderarbeit und Diskriminierung sowie der sorgsame Umgang mit der Umwelt und ein größeres Umweltbewusstsein stehen hier im Vordergrund. Schließlich werden Engagements auch bei Unternehmen ausgeschlossen, die durch Korruption aufgefallen sind. Im Mittelpunkt der Prüfung staatlicher Emittenten steht die Frage, ob und wenn ja, welche Sanktionen ihnen aktuell auferlegt sind.

Abgesehen von Verstößen gegen die Kriterien des UN Global Compact werden Engagements auch bei solchen Emittenten vermieden, die an der Entwicklung und Verbreitung kontroverser Waffen beteiligt sind.

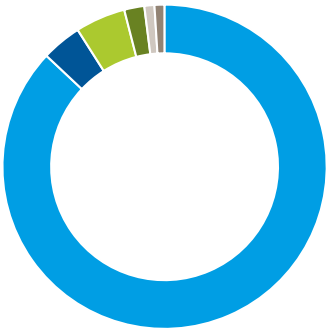
Active Ownership

Mittels Ausübung des Stimmrechts können wir bei börsennotierten Aktien auf die Nachhaltigkeitsausrichtung von Unternehmen Einfluss nehmen. Da der Anteil börsennotierter Aktien in unserem Anlageportfolio jedoch lediglich ca. 1 % der gesamten Kapitalanlagen der Hannover Rück beträgt, ist der Effekt eines Engagements in diesem Bereich im Verhältnis zu unserem gesamten Anlageuniversum begrenzt.

Aus diesem Grund haben wir bislang keine Abstimmungsrichtlinien zu ökologischen und sozialen Fragen im Rahmen der nachhaltigen Ausrichtung unserer Kapitalanlagen verabschiedet. Wir konzentrieren uns im Rahmen unserer Verantwortung als Investor auf die Entwicklung der bereits erwähnten ESG-Kriterien und das regelmäßige Screening unserer Kapitalanlagen. Sollte sich der Portfolioanteil börsennotierter Aktien dauerhaft signifikant erhöhen, wird das Thema „active ownership" einer erneuten Überprüfung bzw. Entscheidung zugeführt.

Asset Allokation der Hannover Rück

per 31. Dezember 2015



- Festverzinsliche Wertpapiere: 87 %
- Immobilien: 4 %
- Kurzfristige Anlagen und Kasse: 5 %
- Private Equity: 2 %
- Börsennotierte Aktien: 1 %
- Sonstige: 1 %

Bilanzwert 2015: 39,8 Mrd. EUR

Kundenorientierung und -zufriedenheit

Um individuellen Kundenwünschen schnell und flexibel zu begegnen, setzt die Hannover Rück einen Fokus auf flache Hierarchien, direkte Entscheidungswege und zeichnungsbefähigte Mitarbeiter. Weltweit stehen wir zudem in einem kontinuierlichen und regelmäßigen Dialog mit unseren Kunden und nutzen das direkte Feedback zu unserer Arbeit als Möglichkeit zur Weiterentwicklung. Entsprechend unserer Nachhaltigkeitsstrategie 2015-2017 haben wir unseren Kundendialog im Berichtsjahr weiter intensiviert und international ausgebaut.

Unsere Kundenbeziehungen pflegen wir bereichsindividuell. Im direkten Gespräch tauschen wir uns mit unseren Kunden zu (Rück-)Versicherungsthemen aus und stellen uns regelmäßig dem Feedback unserer Ansprechpartner. Über Informationsveranstaltungen wie die Seminarreihe „Building Bridges“ der Schaden-Rückversicherung fördern wir den Branchenaustausch auch zu Nachhaltigkeitsthemen. Mit dem Kundennewsletter „ReCent Medical News“ informiert die Personen-Rückversicherung viermal im Jahr zu medizinischen und sozioökonomischen Themen. Unsere Tochtergesellschaft E+S bietet ihren Kunden auf Fachtagungen neben Informationen zum Schaden- und Risikomanagement auch Vorträge zu den Themen Compliance, Sanktionen und der Reform des Versicherungsaufsichtsrechts Solvency II. Im Rahmen von Kooperationen mit Erstversicherern unterstützen wir zudem die Entwicklung und das Angebot nachhaltiger Versicherungslösungen.

Die Zufriedenheit unserer Kunden ermitteln wir regelmäßig über Kundenbefragungen und freuen uns über das über das gute Ergebnis im Berichtsjahr. Unsere Kunden nehmen die Hannover Rück als loyales, sympathisches und vertrauenswürdiges Unternehmen wahr. Dazu tragen auch unsere risikogerechten Preise, angemessene Kapazitäten und ein verlässliches Leistungsversprechen bei. Die Hannover Rück erhält seit Jahren verschiedene Auszeichnungen, die die Zufriedenheit unserer Geschäftspartner widerspiegeln. So wurden wir von dem renommierten englischen Versicherungsmagazin „Reactions“ zuletzt 2016 zum wiederholten Mal zum „Rückversicherer des Jahres“ gekürt.

Mehr Informationen zum Thema unter

Geschäftsgrundsätze

Stakeholderdialog

Nachhaltige Versicherungslösungen

Webseite: Nachhaltigkeitsstrategie

Kundenbeziehungen

Das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) der Hannover Rück fördert einen interaktiven Austausch mit unseren Kunden. Durch regelmäßige Gespräche und im Rahmen von Veranstaltungen bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, Feedback zu geben und stoßen einen Wissensaustausch zu Versicherungsthemen an. Unsere Seminarreihe „Building Bridges“ umfasst seit 2013 unter anderem einen Workshop zum Thema „Kundenerwartungen an einem Rückversicherer“. Im Rahmen der Vertragserneuerungen, aber auch zu aktuellen Entwicklungen und Fragestellungen, finden mehrmals jährlich Kundenbesuche statt.

Kundenbeziehungen werden bei der Hannover Rück in der Regel bereichsindividuell gepflegt. In der Personen-Rückversicherung – anders als in der Schaden-Rückversicherung – sind wir durch unsere dezentrale Ausrichtung in den überwiegenden Märkten direkt vor Ort vertreten und somit in der Lage, uns schnell und flexibel mit unseren Kunden auszutauschen. Neben Geschäftsbesuchen bei einzelnen Kunden veranstalten wir in den Märkten, in denen wir tätig sind, in der Regel themenspezifische Seminare und sogenannte Education & Training Workshops, um unsere Kunden über aktuelle Themen und Entwicklungen im Bereich der Personen-Rückversicherung und des Underwritings informiert zu halten. Des Weiteren sind wir mit unseren Mitarbeitern weltweit auf Messen und Fachtagungen präsent.

Kundendialog

Anders als im Privatkundengeschäft unterliegt die Rückversicherungsbranche gegenüber ihren Geschäftskunden keinen gesetzlichen Aufklärungspflichten. Im stetigen Dialog versuchen wir aber, neue Informationen, die die Rückversicherungsbranche betreffen, an unsere Kunden weiterzugeben. Auch den Dialog zu Emerging Risks wollen wir zukünftig ausbauen.

Mehr Informationen zum Thema unter

Stakeholderdialog

Nachhaltige Versicherungslösungen

Webseite: ReCent Medical News

In unserem Geschäftsfeld Schaden-Rückversicherung wurde unter dem Namen „Building Bridges“ ein Konzept zur Intensivierung von Kundenbeziehungen entwickelt. Das erste mehrtägige Seminar „Advanced Reinsurance Methods, Practices and Current Topics“ der Reihe richtete sich an 20 Kunden aus verschiedenen Ländern und fand 2012 statt. Seitdem wurde das Seminar einmal jährlich wieder angeboten.

Ein Beispiel für eine in 2014 neu etablierte Form des Dialogangebots im Bereich Personen-Rückversicherung ist der Newsletter „ReCent Medical News“, der quartärlich erscheint. Über unsere Website für jeden zugänglich haben wir bereits eine Vielzahl von unterschiedlichen medizinischen und sozioökonomischen Themen vorgestellt und behandelt.

Die jährlichen E+S Fachtagungen bieten unseren deutschsprachigen Kunden ein breites Spektrum an Informationen von spezifischen und aktuellen Fachthemen, wie z. B. Autoversicherung, Telematik, bis hin zu obergeordneten Themen, wie z. B. Regulierung. Auch zu Solvency II, dem ab 01.01.2016 gültigen Aufsichtsregime in Europa, informieren wir unsere Kunden. Je nach Thema referieren Experten verschiedener Fachrichtungen, z. B. Mediziner, Juristen oder Leiter der Schaden- oder Rechtsabteilung.

Um das Angebot nachhaltiger Versicherungslösungen zu stärken motivieren wir auch unsere Kunden dazu, sich verstärkt mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinanderzusetzen. Im Berichtsjahr haben wir dazu die Zusammenarbeit mit Erstversicherern weiter intensiviert und die Entwicklung und das Angebot nachhaltiger Versicherungslösungen durch Kooperationen unterstützt. Eine detaillierte Beschreibung unserer Kooperationen und Produkte finden Sie im Kapitel „Nachhaltige Rückversicherungslösungen“.

Kundenzufriedenheit

Um die Zufriedenheit unserer Kunden regional und konzernweit zu messen haben wir im Berichtsjahr Kundenbefragung u. a. in Italien und Australien durchgeführt. Wir freuen uns über das abermals gute Ergebnis, denn unsere Kunden bescheinigen uns eine hohe bis sehr hohe Gesamtzufriedenheit.

Seit dem Jahr 2000 führen wir auch in unserem Marktbereich Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien in dreijährigem Turnus Kundenzufriedenheitsstudien durch mit dem Ziel kontinuierlicher Qualitätsverbesserung und daraus resultierender gesteigerter Kundenzufriedenheit. In Deutschland bieten wir über die E+S Rück eine auf die Besonderheiten des deutschen Markts fokussierte Auswahl an Produkten und Dienstleistungen an. In den Marktrecherchen, die durch ein unabhängiges Marketinginstitut durchgeführt werden, wurde 2016 von über 90 % unserer deutschen Kunden zusammenfassend festgestellt:

„Die E+S Rück wird vor allem als loyales, sympathisches und vertrauenswürdiges Unternehmen wahrgenommen, das Wert auf langfristige Kundenbeziehungen legt“.

Für unser Geschäftsfeld Personen-Rückversicherung führen wir mit einer Consultingagentur eine jährliche Befragung von Rückversicherungskunden in den Märkten Nordamerika, Europa, UK, Südafrika, Kanada und Asien durch. Die Daten erlauben eine umfassende Kundensicht auf die Qualität unserer Dienstleistungen sowie eine Einschätzung der Wahrnehmung der Marke Hannover Re im jeweiligen Markt. Wir verzeichnen eine stetige Verbesserung und Steigerung der Kundenzufriedenheit. 2015 hat sich unsere Wahrnehmung bei unseren Kunden in den internationalen Märkten verglichen zum Vorjahr weiter verbessert. Unser intensiver und vielschichtiger Kundendialog hat hier einen wesentlichen Beitrag geleistet.

Zudem liefert die Consultingagentur dem Vorstand des Geschäftsfelds der Personen-Rückversicherung seit 2012 auch eine jährliche globale Studie über die Entwicklung unterschiedlicher Geschäftssegmente, eine dezidierte Sicht auf die Lebensrückversicherungsmärkte, eine flächendeckende Analyse der Marktdurchdringung und Marktwahrnehmung sowie ein Stärken-Schwächen-Profil aus Sicht der Kunden. Insbesondere in dem Segment Financial Solutions in den USA gelten wir als Marktführer und „Best in Class“. Von unseren Kunden werden wir als ausgesprochen angenehmer Geschäftspartner wahrgenommen. Unser direkter, flexibler und schneller Ansatz wird von den Kunden positiv bewertet und als Wettbewerbsvorteil gegenüber unseren Wettbewerbern angesehen. Darüber hinaus sind wir aufgrund der regelmäßigen Ergebnisauswertung der Studie in der Lage, den Erfolg unserer Strategie zu messen.

Die Ergebnisse unserer Kundenbefragungen und Studien arbeiten wir intern auf, um mögliche Handlungsfelder zu identifizieren.

Auszeichnungen

Für unsere hervorragende Performance erhält die Hannover Rück bereits seit vielen Jahren bedeutende Auszeichnungen. Auch aktuell haben wir sehr gute Platzierungen erreicht: „Reactions“ zeichneten die Hannover Rück 2016 abermals als „Rückversicherer des Jahres“ aus. Unser Vorstandsvorsitzender Ulrich Wallin, wurde für seine Leistungen als „Reasurance CEO of the Year“ prämiert. Auch die Auszeichnung durch Reactions für den besten Rückversicherer in Kolumbien ging in diesem Jahr an die Hannover Rück.

Bei den „Intelligent Insurer North America Awards 2015“ wurde die Hannover Rück als „Best Reinsurer for Innovation“ ausgezeichnet. Auch die Auszeichnungen für „Client Responsiveness“ und „Expertise and Market Knowledge“ gingen an die Hannover Rück.

Die Flaspöhler Studien für das Geschäftsfeld Schaden-Rückversicherung liefern turnusmäßig wertvolle Rückschlüsse auf die Sicht von US-Zedenten und US-Brokern auf unser Unternehmen. Bei der Flaspöhler US Broker Survey erzielte die Hannover Rück 2014 die herausragende Bewertung als „gesamtbester Rückversicherer“ sechs Mal in zwölf Jahren. In der Flaspöhler Zedenten Survey 2015 kam die Hannover Rück unter die ersten drei.

Auszeichnungen der Hannover Rück in den letzten fünf Jahren

Jahr	Auszeichnung
2016	Rückversicherer des Jahres (Reactions London Market Awards)
2016	Rückversicherungsteam des Jahres: Specialty Team (Reactions London Market Awards)
2015	Best Reinsurer for Client Responsiveness: GWP > $2bn (Intelligent Insurer North America Awards)
2015	Best Reinsurer for Innovation: GWP > $2bn (Intelligent Insurer North America Awards)
2015	Best Reinsurer for Expertise and Market Knowledge: GWP > $2 bn (Intelligent Insurer North America Awards)
2015	Rückversicherer des Jahres Rückversicherer des Jahres (Reactions London Market Awards)
2015	Ulrich Wallin "Reinsurance CEO of the Year" (Reactions London Market Awards)
2015	Bester Rückversicherer in Kolumbien (Reactions)
2014	Middle East Award: Best Reinsurer for Client Service (Intelligent Insurer)
2014	Bester Rückversicherer in Argentinien (Reactions Latin America Awards)
2014	Bester Rückversicherer im restl. Südamerika, inkl. Peru, Ecuador, Bolivien, Uruguay und Paraguay (Reactions Latin America Awards)
2014	Hannover ReTakaful "Best International ReTakaful Operator of the Year, ReTakaful CEO of the Year: Mahomed Akoob (International Takaful Summit)
2013	Ulrich Wallin "CEO des Jahres" (Obermatt/Zürich)
2013	Ulrich Wallin "Outstanding Contributor of the year - Risk" (Insurance Insider)
2012	Reinsurance Company of the Year (Insurance Day)
2012	London Market Award: Reinsurance Company Team of the Year Casualty and Aviation (Reactions)

Preisgestaltung

Für den Erfolg unseres Unternehmens kommt es darauf an, dass die Hannover Rück von ihren Kunden als gefragter Geschäftspartner wahrgenommen wird. Um als beste Option zu gelten, muss die Hannover Rück risikogerechte Preise, angemessene Kapazitäten und ein verlässliches Leistungsversprechen bieten. Als Business-to-Business-Dienstleister ist die faire Gestaltung unserer Produkte, also der Verträge mit Erstversicherern, eine essenzielle Voraussetzung für unser Geschäft. Ein im Umgang mit Kunden jederzeit integres Verhalten erwartet die Hannover Rück von allen Mitarbeitern und legt dies in den weltweit gültigen Geschäftsgrundsätzen verbindlich fest.

Mehr Informationen zum Thema unter

Webseite: Flaspöhler Research Group

Webseite: Nachhaltigkeitsstrategie