

30-JAHR-JUBILÄUM

Sicher leben.  
Bewusst  
vorsorgen.

# Gemeinwohlbericht 2020

**Raiffeisen Versicherungsdienst GmbH SB ist der erste Betrieb mit einer B Corp-Zertifizierung und der Unternehmensform Società Benefit in Südtirol.**

## Vorwort des Direktors

Die Gründung der Raiffeisen Versicherungsdienst GmbH jährte sich am 21. September 2020 zum 30. Mal. Triebfeder für die Gründung war die wegweisende Idee, eine eigene Versicherungsstruktur für die Raiffeisenbanken zu schaffen. Damit bestritt die Raiffeisenorganisation eine für Südtirol und Italien völlig neue Ausrichtung und Kooperation von Bank und Versicherung.

Im Vordergrund stand nicht der Ertrag der Gesellschaft, sondern der institutionelle Auftrag, eine flächendeckende Versicherungsstruktur für die Raiffeisenbanken zu schaffen, die sich um die Vorsorge und Absicherung der Bevölkerung kümmert. Heute zählt der RVD mit seinem vielseitigen Versicherungsangebot zu den führenden Versicherungsanbietern im Land. Im Laufe der letzten drei Jahrzehnte hat der RVD seine Entwicklung hin zu einem wirkungsorientierten Unternehmen kontinuierlich vorangetrieben. Verantwortlich dafür sind, neben dem Engagement der Mitarbeiter\*innen und Partner, vor allem die Versicherungslösungen und Services, die der RVD gemeinsam mit seinem Haupt-Lieferanten, der Mailänder AssimocoGruppe entwickelt hat.

Der Schlüsselfaktor dabei ist, dass regionale Besonderheiten in den Versicherungslösungen und Abläufen berücksichtigt werden und dass unser Unternehmen ganz im Sinne der ökonomischen, sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit konsequent die Auswirkungen seines Handelns im Blick behält. Die Herausforderung angesichts der Corona-Pandemie stellt die Welt vor gewaltige Aufgaben, die 2020 den Ausnahme- zum Normalzustand machte.

Umso mehr sehen wir uns dazu bestärkt, an unserer Mission als wirkungsorientiertes Unternehmen festzuhalten sowie die Stärke unseres Unternehmens voll und ganz in den Dienst der Menschen zu stellen.

Arno Perathoner

## 1. Einleitung

### **Raiffeisen Versicherungsdienst GmbH ist Benefit-Gesellschaft**

Im Oktober 2020 hat der Verwaltungsrat des RVD der neuen Ausrichtung als Benefit-Gesellschaft zugestimmt und die entsprechende Anpassung im Statut veranlasst. Damit ist die Raiffeisen Versicherungsdienst GmbH SB der erste heimische Betrieb mit der Unternehmensform „Società Benefit“.

Grundlage dafür war die „B Corp-Zertifizierung, die der RVD im Mai des Vorjahres erhalten hatte. Damit erfüllt der Versicherungsanbieter - ebenso wie auch sein langjähriger Partner, die genossenschaftliche Versicherungsgruppe Assimoco - freiwillig zahlreiche Standards hinsichtlich Transparenz, Verantwortung und Nachhaltigkeit und reiht sich in die Gemeinschaft von über 100 Unternehmen in Italien ein.

### **Verbesserung als Grundprinzip**

Benefit-Gesellschaften streben nach kontinuierlicher Verbesserung. Auch der RVD arbeitet daran, dass sich seine Unternehmensaktivitäten immer positiver auf alle seine Interessengruppen auswirken. 2020 hat sich das Unternehmen wiederum einer Bewertung unterzogen.

Nachhaltigkeit hat beim RVD Priorität - besonders im Hinblick auf den gesellschaftlichen Wandel und die Herausforderungen des 21. Jahrhunderts sowie aktuell im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie, die sich 2020 weltweit ausgeweitet und das öffentliche und wirtschaftliche Leben länderübergreifend zum Erliegen gebracht hat. Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der RVD seinen Fokus daher verstärkt auf den Schutz, die Gesundheit und die finanzielle Sicherheit seiner Mitarbeiter\*innen gerichtet, mit dem Ziel mit geeigneten Maßnahmen im Bereich der Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie der Flexibilisierung der Arbeitszeiten ihren Lebensstandard nachhaltig zu wahren.

## 2. Der Weg zur Benefit-Gesellschaft

Der Umwandlung des RVD in eine Benefit-Gesellschaft liegt eine Anpassung des Statuts zugrunde. Der bisherige Gegenstand der Gesellschaft wurde um folgende Aspekte erweitert und ergänzt:

*„Bei der Ausübung dieser wirtschaftlichen Tätigkeiten verfolgt die Gesellschaft neben dem Zweck der Gewinnverteilung auch Ziele des Gemeinwohls.“*

*„Dabei sorgt er [der Verwaltungsrat] im Besonderen auch für einen Interessensausgleich mit jenem der Gesellschafter und jenem aller anderen, auf denen die Tätigkeit der Gesellschaft Auswirkungen zeigt. Sie ist damit eine „Benefit-Gesellschaft“ - „società benefit“ im Sinne der geltenden Bestimmungen.“*

*„[...] die Gesellschaft [handelt] im Allgemeinen verantwortungsbewusst, nachhaltig und transparent gegenüber Menschen, Gemeinschaft, Territorium und Umwelt, gegenüber Kultur- und Sozialgütern sowie gegenüber kulturellen und sozialen Tätigkeiten und schließlich gegenüber Körperschaften und Vereinen sowie anderen Interessensträgern.“*

Das neue Statut verkörpert zwei spezifische Wirkungsfelder „Mitarbeiter\*innen“ und „Kund\*innen“, auf die positiv eingewirkt wird wie nachfolgend beschrieben.

Der RVD schafft ein **Arbeitsumfeld**, in dem die Förderung und die Wertschätzung der Personen vorrangig sind und ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen persönlichen und beruflichen Verpflichtungen sichergestellt sowie das Potential der Personen gesteigert wird. Die Mitarbeiter\*innen sollen stolz und zufrieden sein, für die Gesellschaft zu arbeiten.

Mitarbeiter*innen	Achtung und Wertschätzung der Mitmenschen
-------------------	---

Der RVD berücksichtigt die **derzeitigen und zukünftigen Bedürfnisse der Kund\*innen**, um die Bindung an die Gesellschaft zu steigern. Zu diesem Zweck vermittelt die Gesellschaft Versicherungsprodukte und -leistungen, die den Bedürfnissen der Kund\*innen, der kleinen und mittleren Unternehmen, Einrichtungen im dritten Sektor und ethischen Konsumenten entsprechen.

Der RVD arbeitet transparent und fördert eine Kultur des Bewusstseins für die effektiven Vorsorgebedürfnisse und fördert auch durch Beratungstätigkeiten das Wohlbefinden. Ferner verpflichtet sich der RVD, Personen und Struktur so zu organisieren, dass das Angebot einfacher Versicherungsleistungen sichergestellt ist und eine Beziehung begründet wird, die auf Verständnis und Nähe basiert.

Kund*innen	Förderung und Wertschätzung der Mitmenschen
------------	---

Das neue Statut rückt das Wohl und die Wertschätzung der Mitmenschen noch stärker in den Vordergrund. Um dieser Verpflichtung gerecht zu werden, hat das Unternehmen im abgelaufenen Geschäftsjahr verschiedene Projekte vorgebracht und sich für das Jahr 2021 weitere Ziele gesetzt. Ein Rückblick der umgesetzten Engagements im Berichtsjahr sowie die geplanten Initiativen für das aktuelle Jahr werden auf den nachfolgenden Seiten beschrieben

## 3. Projekte 2020 - Resultate 2020

Die folgende Übersicht listet die im Jahr 2020 durchgeführten Projekte in den Wirkungsbereichen „Mitarbeiter\*innen“ und „Kund\*innen“ samt Abbildung des Ergebnisses der Umsetzung.

### Mitarbeiter\*innen: Achtung und Wertschätzung der Mitmenschen

	0%	100%
<b>Stärkung der Unternehmenskultur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information und Einbindung der Belegschaft in die Transformation des Unternehmens in die erhaltene B Corp-Zertifizierung bzw. in die Umwandlung in eine Benefit-Gesellschaft durch Gründung einer BIA-Arbeitsgruppe bestehend aus Führungskräften, Koordinator*innen und Mitarbeiter*innen.</li> </ul>		
<b>Sensibilisierung des Umweltbewusstseins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausgabe von umweltfreundlichen Edelstahl-Trinkflaschen als gesunde und nachhaltige Alternative zur Plastikflasche.</li> </ul>		
<b>Förderung der Mitarbeiter*innen-Entwicklung und -Unterstützung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Neugestaltung der Leistungsbeobachtung und -förderung der Mitarbeiter*innen und Führungskräfte.</li> <li>Vorarbeit zur Einführung von Welfare-Zusatzleistungen.</li> </ul>		
<b>Überarbeitung des Arbeitsorganisationsmodells</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung der Telearbeit für die bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf.</li> </ul>		
<b>Steigerung der Schlüsselkompetenzen durch transversale Schulungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abteilungsübergreifende EDV-Kurse.</li> <li>Schulung Gesetz 231 für alle Mitarbeiter*innen und Führungskräfte.</li> </ul>		

### Kund\*innen: Förderung und Wertschätzung der Mitmenschen

<b>Kompetente und kundenorientierte Rundum-Beratung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jährliche Weiterbildung der zertifizierten Finanzzieher (Uni 11402-Standard).</li> </ul>	
<b>Stärkung der heimischen Wirtschaft unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Landwirtschaftsversicherung, eingeführt im Jänner 2020.</li> </ul>	
<b>Aktive Mitarbeit an der Umsetzung der von der Assimoco-Gruppe initiierten Maßnahmen zur Bekämpfung der Folgen der Pandemie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entlastung bei Autoversicherung: Prämiennachlass bei der Erneuerung der Kfz-Versicherung seit Juli 2020.</li> <li>Assimoco Soforthilfe bei Naturgefahren für Raiffeisenversicherte durch Einbau der neuen Garantie „Naturkatastrophen“ in den Versicherungsschutz der Haus- und Wohnungsverversicherung seit Oktober 2020.</li> </ul>	

#### 4. Ziele 2021

Die folgende Übersicht zeigt die im Jahr 2021 geplanten Ziele in den Wirkungsbereichen „Mitarbeiter\*innen“ und „Kund\*innen“. Sie sollen eine positive Wirkung entfalten und zur Steigerung der Schlüsselperformance (KPI - key performance indices) beitragen.

##### Mitarbeiter\*innen: Achtung und Wertschätzung der Mitmenschen

###### Stärkung der Unternehmenskultur

- Schulung, Sensibilisierung und Information der Mitarbeiter\*innen zum Thema B Corp und Benefit-Gesellschaft

###### Entwicklung eines personalisierten Schulungsplanes

- Förderung der Aus- und Weiterbildung für alle Mitarbeiter\*innen

###### Gleichstellung der Mitarbeiter\*innen betreffend des jährlichen Urlaubsanspruches

- Anhebung des Urlaubsanspruchs auch für Mitarbeiter\*innen mit Dienstalter unter 5 Jahren auf 30 Urlaubstage

###### Weiterarbeit zur Umsetzung des Projektes „Betriebswelfare“

- Tätigkeiten für die geplante Einführung im Jahr 2022

###### Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz

- Maßnahmen zur Stärkung der Mitarbeiterbindung und des Zugehörigkeitsgefühls

###### Philanthropie

- Unterstützung von Raiffeisen-Spendenaktionen
- Sensibilisierung für Volontariatsarbeit

##### Kund\*innen: Förderung und Wertschätzung der Mitmenschen

###### Stärkung der Mitarbeiter\*innen in der Kundenberatung betreffend die ethische Beratung

- Schulung aller Mitarbeiter\*innen in der Kundenberatung

###### Unterstützung der Partner in der Entwicklung von Services und Leistungen zugunsten der Personen und Körperschaften im dritten Sektor/ Non-Profit-Bereich und der KMUs

- Vertrieb von Versicherungslösung für den dritten Sektor durch die Banken ab Frühjahr 2021 (Schulung)
- Einführung des Versicherungsanlageproduktes NostroValore Assimoco im Februar 2021, das nachhaltige und ethische Kriterien erfüllt ( ESG-E-Standard)

###### Professionalisierung der Raiffeisenkassen durch Schulungsinitiativen

- Schulung in den Bereichen Verhaltensökonomik, ethische Beratung und Welfare Planning

###### Implementierung von umweltschonenden, zeit- und ressourcensparenden Prozessen

- Weiterer Ausbau des Persönlichen Kundenbereichs der Assimoco
- Erweiterung der Raiffeisen-App um neue Funktionen

Darüber hinaus fördert der RVD laut seiner statutarisch verankerten Mission die regionale Wertschöpfung und die lokalen Wirtschaftskreisläufe mit dem Ziel, einen Beitrag zum gesellschaftlichen Mehrwert sowie für ökologische Nachhaltigkeit

in Südtirol zu leisten. In diesem Sinn wird das Unternehmen Initiativen, Projekte und Institutionen gemäß festzulegender Kriterien ausfindig machen und unterstützen.

#### 5. Gesamtbewertung 2020

##### Der Weg zum B Corp-Status: Die Zertifizierung

Der RVD misst die Auswirkungen seiner Unternehmensaktivitäten auf seine Stakeholder über das B Impact Assessment (BIA). Dabei handelt es sich um ein international angewandtes Bewertungsinstrument, das von der gemeinnützigen Organisation B Lab kostenlos zur Verfügung gestellt wird und Unternehmen als Ganzes anhand von mehr als 200 Kriterien bewertet. Die Bewertungskriterien betreffen die fünf Makrobereiche Unternehmensführung, Mitarbeiter, Gemeinschaft, Umwelt, und Kunden.

Der RVD hat die B Corp-Zertifizierung im Mai 2019 erhalten, nachdem das Unternehmen bei der Bewertung die erforderlichen 80 Punkte auf einer Skala von 0 bis 200 übertroffen hatte. Die 80 Punkte stellen eine Benchmark dar, die es erlaubt, die Geschäftsauswirkung (Business-Impact) quantitativ und streng zu beurteilen. Diese Schwelle stellt sozusagen den Break-Even-Point zwischen dem, was das Unternehmen von der Gesellschaft und der Umwelt nimmt, verglichen mit dem, was es zurückgibt, dar.

Mit der erreichten Zertifizierung hat der RVD ein klares Zeichen gesetzt und sich für die Zukunft verpflichtet. Im Berichtsjahr hat das Unternehmen einen weiteren Schritt durch Annahme der Rechtsform einer Benefit Gesellschaft gesetzt und damit die Pflicht zur Nachhaltigkeit, Transparenz und Verantwortung in seinem Statut verankert. Die B Corp-Zertifizierung hat eine Gültigkeit von 3 Jahren. Der RVD nimmt jährlich am Testverfahren teil um sicher zu stellen, dass er gemäß den höchsten Standards sozialer und ökologischer Leistung arbeitet. Die nächste Zertifizierung steht im Mai 2022 an, der RVD arbeitet laufend daran, seine Geschäftsauswirkung zu verbessern.

In der Folge wird das B-Impact Assessment 2020 präsentiert, das in italienischer Sprache durchgeführt wurde, samt Abbildung der Resultate in der Originalsprache.

##### B-Impact Ergebnis 2020

Punteggio complessivo: B Impact Score

Raiffeisen Servizi Assicurativi Srl

Per la data di fine dell'anno fiscale: dicembre 31, 2020

I punteggi dell'azienda in seguito sono stati confrontati con 2495 aziende ordinarie che hanno anche 10-49 dipendenti. Per saperne di più

85.2

Das vom RVD erzielte B-Impact Ergebnis belief sich im Jahr 2020 auf 85,2. Im Vergleich zum Jahr 2019, in dem eine zertifizierte Gesamtwirkung von 83,7 erreicht wurde, stieg die Zahl um 1,5 Punkte.

Seit der erfolgten Erstzertifizierung im Mai 2019 wurde das BIA-Bewertungsinstrument überarbeitet und als neue Version V6 aufgelegt, wodurch ein direkter Vergleich nur mehr bedingt möglich ist.

Die Verteilung der Gesamtwirkung auf die fünf Dimensionen spiegelt die vom RVD verfolgte strategische Ausrichtung der letzten Jahre wider.

Punteggi per ogni area di impatto



## 5.1 Governance

### Wirkung 2020

#### Punteggi per ogni area di impatto



Der im Jahr 2020 in der Dimension „Governance“ verfolgte Schwerpunkt lag in der Vorbereitung zur Umwandlung des Gesellschaftsstatuts in eine „Società Benefit“ samt Eintragung desselben in der Handelskammer. Im Oktober stimmte der Verwaltungsrat der neuen Ausrichtung zu.

Damit qualifiziert sich der RVD als erster heimischer Betrieb, der den Wandel zur Unternehmensform „Società Benefit“ vollzogen hat.

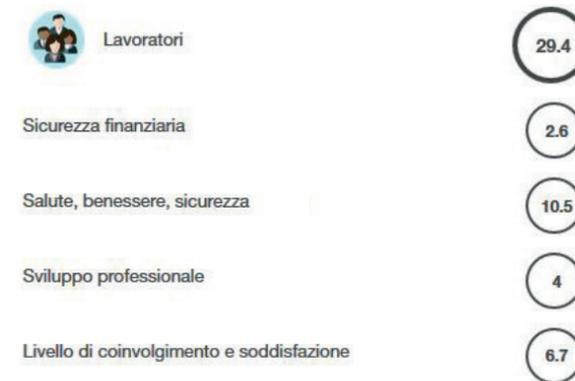
Das Thema „Ethik und Transparenz“ wurde 2020 durch eine verstärkte Schulungstätigkeit auch auf Führungsebene vorgebracht. Ebenso wurde an der gesetzlich vorgeschriebenen laufenden Anpassung des Organisationsmodells gearbeitet, was sich im Schulungsprogramm der Mitarbeiter\*innen niederschlug.

#### Ziele 2021

- Veröffentlichung des ersten RVD-Gemeinwohlberichtes
- Ethikkodex und Organisationsmodell: Überarbeitung der Risikobewertung

## 5.2 Mitarbeiter

### Wirkung 2020



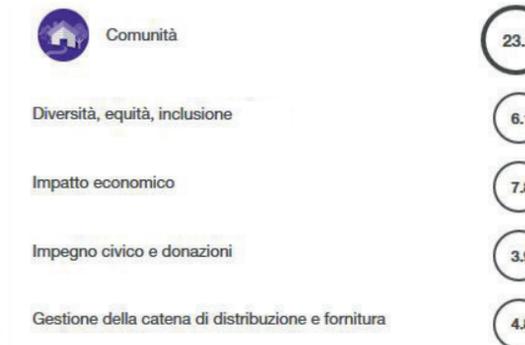
Die Mitarbeiter\*innen stellen die zentrale Ressource für den RVD und die Verfolgung seiner strategischen Ziele dar: ihre Förderung und Wertschätzung ist im Statut der Gesellschaft verankert. Demzufolge erzielte diese Dimension im Jahr 2020 mit 29,4 Punkten auch die höchste Wirkung. Im Bereich der Führung der Mitarbeiter\*innen wurde deren Beobachtung, Förderung sowie Leistungsbewertung neu gestaltet. Mit der Verbreitung der Pandemie führte der RVD ein neues Arbeitszeitmodell in der Form der Telearbeit ein. Sie half den Mitarbeiter\*innen Zeit und Ressourcen zu sparen, besser auf ihre persönlichen Bedürfnisse einzugehen, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu verbessern und damit die negativen Folgen der Pandemie abzuschwächen. Die Entwicklung der Mitarbeiter\*innen wurde formalisiert, in dem die vorgesehenen Weiterbildungsmaßnahmen erfasst und dokumentiert wurden.

#### Ziele 2021

- Unternehmenskultur der Zugehörigkeit fördern: verstärkte Aktivitäten zugunsten der Mitarbeiter\*innen. Diese Initiative wird auch durch den betriebsinternen Freizeitclub vorgebracht.

## 5.3 Gemeinschaft

### Wirkung 2020



Das Lieferanten- und Vertriebsnetzwerk des RVD ist regional ausgerichtet. Im Berichtsjahr hat sich das Unternehmen konsequent an diese Vorgabe gehalten, um lokale und auch kleinere Betriebe durch ihre Auftragsvergaben zu unterstützen.

Als Mehrfach-Agentur arbeitet der RVD mit verschiedenen Versicherern eng zusammen. Ein besonderes Naheverhältnis besteht traditionell zur Mailänder Assimocogruppe, mit der 2020 verschiedene Projekte zur Sicherung des Lebensstandards der Kunden vorgebracht werden konnten.

Der RVD sichert einen Großteil der heimischen Vereine und Verbände und deren ehrenamtlichen Mitglieder ab, wie etwa im Zivilschutz durch den Schutz von Feuerwehr und Bergrettungsdienst. Er trägt damit zum Funktionieren des Ehrenamtes bei. Mit einem Spendenbeitrag hat das Unternehmen die heimische Hilfsplattform „Südtirol hilft“ unterstützt.

Der RVD setzt sich für Vielfalt, Gleichheit und Inklusion ein und möchte dadurch die Schaffung einer Unternehmenskultur der Zugehörigkeit fördern. Dieses Vorhaben wurde anhand verschiedener Maßnahmen umgesetzt wie der Erstellung von entsprechenden Kriterien bei der Personalauswahl, anhand von Sensibilisierung im Rahmen von Schulungen neuer Mitarbeiter\*innen oder in der Verwendung einer geschlechtergerechten und inkludierenden Sprache in der internen und externen Kommunikation.

#### Ziele 2021

- Förderung einer Unternehmenskultur der Zugehörigkeit anhand folgender Initiativen: Stärkung Volontariat seitens der Mitarbeiter\*innen und Beteiligung bei Raiffeisen-Spendenaktionen

## 5.4 Umwelt

### Wirkung 2020



Zum Schutz von Organisationen zählt auch die Absicherung der heimischen E-Werke und Fernheizwerke mit maßgeschneiderten Versicherungslösungen, grundlegend für die erfolgreiche Führung und Verwaltung dieser häufig als Genossenschaften organisierten Strukturen, die auf umweltschonende Ressourcen setzen.

Weitere umweltfreundliche Maßnahmen, für die sich der RVD 2020 stark gemacht hat sind die Reduzierung von Plastikmaterial durch die Abschaffung von Werbeartikel (Kfz-Poliztentasche) sowie die Einführung eines neuen Papiersammelsystems, mit dem ein lückenloser Recyclingkreislauf geschaffen werden konnte. Die fortschreitende und konsequente Digitalisierung von Abläufen hat den Papierverbrauch im Unternehmen erheblich reduziert. Die Anweisungen und Informationen zum Umweltschutz im Büro und Zuhause wurden im Hand-

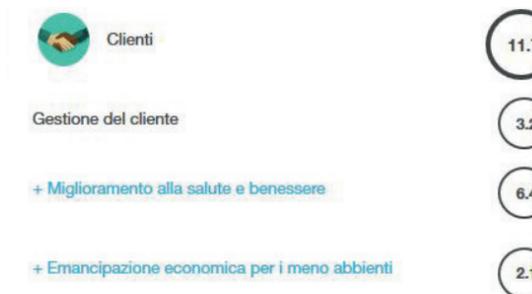
buch für Mitarbeiter\*innen aufgenommen, so wie auch ein Leitfaden zu umweltfreundlichen Dienstreisen, die in den letzten Jahren erheblich reduziert wurden. Die Einführung der Telearbeit aufgrund der epidemiologischen Ausnahmesituation im Berichtsjahr, der Rückgang der Außendienste sowie die vermehrte Abhaltung von Online-Konferenzen trugen zur Reduktion von Umweltemissionen bei. Der für 2020 geplante Ankauf umweltgerechter Büroräumlichkeiten konnte aufgrund der Covid-19-Pandemie nicht umgesetzt werden.

#### Ziele 2021

- Stärkere Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen im Bereich Umwelt

## 5.5 Kunden

### Wirkung 2020



Die Dimension „Kunde“ stellt genauso wie jene der „Mitarbeiter“ ein zentrales Element der RVD-Mission dar, die Berücksichtigung der aktuellen und künftigen Kundenbedürfnisse ist statutarisch verankert mit dem Zweck, deren Bindung zu steigern. Auch 2020 hat der RVD seine Leistungen und sein Angebot am bestehenden Kundenbedarf der Familien und der kleinen und mittleren Unternehmen ausgerichtet.

Mit der Einführung der eigens für unser Land konzipierten Landwirtschaftsversicherung Ende 2019 und deren Vertreibung 2020 können die vielfältigen Bedürfnisse der großteils kleinstrukturierten landwirtschaftlichen Familienbetriebe berücksichtigt werden in Abstimmung mit den bestehenden regionalen Anforderungen in diesem Sektor. Dies zeugt von einer Kultur des Zuhörens, die der RVD in seinen Kundenbeziehun-

gen in den Vordergrund stellt. Über den seit Jahren verfolgten Beratungsansatz „Welfare Planning“ wird das Ziel einer soliden Finanzplanung im weitesten Sinn vorangetragen. Klarheit und Transparenz werden unterstützt durch die Bereitstellung zweisprachiger Vertragsunterlagen, die in einer einfachen und verständlichen Sprache verfasst sind. Die bereitgestellten Datenschutzerklärungen sorgen für Transparenz und die Wahrung der Verbraucherrechte.

#### Ziele 2021

- Bedarfsbezogene Versicherungslösung: Einführung eines neues Produktes im Bereich Handel und Handwerk
- Umweltschutz und Kundenzufriedenheit: Forcierung der Digitalisierung durch Einführung der OTP-Unterschrift