

## WIRKUNG zeigen

Über ein Prüfverfahren wird der RVD-Impact auf die Gesellschaft und die Umwelt sichtbar.

# Gemeinwohlbericht 2021

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

## 1. Einleitung

### **Raiffeisen Versicherungsdienst: erste heimische Benefit-Gesellschaft**

Im Oktober 2020 erfolgte die Zustimmung des Verwaltungsrates zur Ausrichtung des Unternehmens als Benefit-Gesellschaft mit entsprechender Anpassung des Statutes. Damit avancierte die Raiffeisen Versicherungsdienst GmbH SB zum ersten heimischen Betrieb mit der Unternehmensform „Società Benefit“. Grundlage dafür war die „B Corp-Zertifizierung, die der RVD im Mai 2019 erhalten hatte. Diese bezeugt, dass der Versicherungsanbieter – ebenso wie auch sein langjähriger Partner, die genossenschaftliche Versicherungsgruppe Assimoco – freiwillig zahlreiche Standards hinsichtlich Transparenz, Verantwortung und Nachhaltigkeit erfüllt und sich durch dieses Siegel in die Gemeinschaft von über 130 B Corp-Unternehmen in Italien einreihet.

### **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. Auch 2021 hat sich das Unternehmen wiederum einer Bewertung unterzogen. Nachhaltigkeit hat beim RVD Priorität - besonders im Hinblick auf den gesellschaftlichen Wandel und die tiefgreifenden sozialen und ökologischen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Auch im Berichtsjahr haben die restriktiven Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie, die u. a. zu Lieferengpässen und Teuerungen geführt haben, die Wirtschaft und die Bevölkerung stark belastet, auch wenn durch den Fortschritt der Impfkampagne die Einbußen zumindest in Teilen wettgemacht werden konnten. Vor diesem Hintergrund hat das Unternehmen erneut Maßnahmen zur Unterstützung seiner Mitarbeiter\*innen in den Bereichen Arbeitszeitflexibilisierung und Teamarbeit sowie Benefits ergriffen und maßgeblich ausgebaut und erweitert. Im Wirkungsfeld „Kund\*innen“ hingegen hat der RVD anhand innovativer digitaler Lösungen verschiedene umweltschonende, zeit- und ressourceneinsparende Prozesse eingeführt.

## 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 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 wiederum verschiedene Projekte vorangebracht und sich für das Jahr 2022 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 2021 - Resultate 2021

Die folgende Übersicht listet die im Jahr 2021 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 (Thema B Corp und Benefit-Gesellschaft)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorstellung der erfolgten Umwandlung der Gesellschaft in eine Benefit Gesellschaft sowie der Schaffung einer Aufbauorganisation und der BIA-Arbeitsgruppe anlässlich der Präsentation des Geschäftsberichtes 2020 und des ersten Gemeinwohlberichtes (30.04.2021)</li> <li>Durchführung von zwei Online-Schulungen zum Thema Mitarbeitendengespräch (30.06.2021)</li> </ul>		
<b>Arbeitszeitflexibilisierung und clevere Teamarbeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebspraktikum, 2-monatig, für einen Menschen mit Beeinträchtigung zur Förderung der innerbetrieblichen Integration (zusätzlich umgesetzt)</li> <li>Gewährung von Telearbeit für einzelne Mitarbeiter*innen je nach Notwendigkeit zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf (zusätzlich umgesetzt)</li> <li>Weiterführung des Anteils an Teilzeit-Verträgen</li> </ul>		
<b>Entwicklung eines personalisierten Schulungsplanes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausarbeitung eines Mitarbeiterentwicklungskonzepts zur Förderung der Aus- und Weiterbildung für alle Mitarbeiter*innen.</li> <li>Die definierten Weiterbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter*innen (jährlich / kontinuierlich) und für Neuzugänge wurden im Zusammenhang mit den Pflichtschulungen vollständig und im Zusammenhang mit der persönlichen Weiterentwicklung in Teilen umgesetzt.</li> </ul>		
<b>Gleichstellung der Mitarbeiter*innen betreffend den jährlichen Urlaubsanspruch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anhebung des Urlaubsanspruchs für Mitarbeiter*innen mit Dienstalter unter 5 Jahren auf 30 Urlaubstage.</li> </ul>		
<b>Weiterarbeit zur Umsetzung des Projektes „Betriebswelfare“</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Das Projekt Betriebswelfare wurde durch den VW-Rat genehmigt, der für die Umsetzung desselben die Kriterien festgelegt und der Zusammenarbeit mit der Welfare-Manager-Struktur und der Gesellschaft CG Moving zugestimmt hat. Die Ausschüttung der Prämie ist für Mai 2022 vorgesehen.</li> <li>Anhebung der Essensgutscheine - Sodexo-Lunch Pass</li> </ul>		
<b>Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebs-Yoga in Form von 10 Online-Veranstaltungen (März-April 2021), angeboten durch eine Mitarbeiterin (zertifizierte Yogalehrerin),</li> <li>Verschiedene RVD Club-Aktivitäten im Jahresverlauf, angeboten durch externe Anbieter (Zipline Monte Pana, RVD-Törggelen) und Mitarbeiter*innen-Initiativen (Online Koch- und Zeichenkurs).</li> </ul>		
<b>Philanthropie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>RVD-Spende an „Nemo - Förderverein chronisch-komplex kranke Kinder in Südtirol“ im Rahmen der Weihnachtskartenaktion 2021</li> <li>Sensibilisierung für Volontariatsarbeit in Form vom Aufruf zur Blutspende</li> </ul>		

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



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

- Durchführung der Schulung „Produktlinie Eticapro“ zum Schutz von Nonprofit-Organisationen samt Absolvierung des Schulungsparcours Eticapro



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

- Einführung des Assimoco-Eticapro-Produktsortiments zum Schutz von Organisationen und Akteuren im Nonprofit-Sektor (Dritter Sektor) im April 2021
- Einführung der gemischten Lebensversicherung der Sparte Multiramo „NostroValore Assimoco“ (Februar 2021). Als erstes nationales Versicherungsanlageprodukt mit ESG-E-Standard erfüllt sie die gemäß der von der italienischen Bischofskonferenz CEI veröffentlichten Leitlinien.
- Aufgrund der im Jahr 2022 geplanten EDV-Umstellung in der Produktverwaltung und -ausstellung wurde die Einführung der neuen Betriebsversicherung für KMUs auf das Folgejahr verschoben.



**Professionalisierung der Raiffeisenkassen durch folgende Schulungsinitiativen**

- Webinar „Verhaltensökonomik (Finanza comportamentale) und Finanzplanung der Familie“ (ab 30.04.2021)
- WelfarePlanning - Die richtige Personenabsicherung (29.09.2021), Die richtige Vermögensabsicherung (05.10.2021)
- Verschiedene RVD-Meetings zur Schadenabwicklung im Jahresverlauf (**zusätzlich umgesetzt**)



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

- Weiterer Ausbau des persönlichen Kundenbereichs der Assimoco, Erweiterung der Raiffeisen-App um neue Funktionen
- Einführung der elektronischen Remote-Unterschrift (One Time Password - OTP) bei Assimoco (27.07.2021). (**zusätzlich umgesetzt**)



**4. Ziele 2022**

Die folgende Übersicht zeigt die im Jahr 2022 geplanten Ziele in den Wirkungsbereichen „Mitarbeiter\*innen“ und „Kund\*innen“. Sie sollen eine positive Wirkung entfalten und zur Steigerung der Schlüsselpersonale (KPI - key performance indices) beitragen.

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

**Stärkung der neuen Unternehmenskultur (Thema B Corp und Benefit-Gesellschaft)**

- Schulung, Sensibilisierung und Information der Mitarbeiter\*innen zum Thema B Corp und Benefit-Gesellschaft unter Einbindung der BIA-Arbeitsgruppe.

**Arbeitszeitflexibilisierung und clevere Teamarbeit**

- Weiterführung der Telearbeit zur besseren Vereinbarkeit von Familie&Beruf, je nach Gesetzeslage; flexible Arbeitszeiten; Teilzeitarbeitsplätze

**Entwicklung eines personalisierten Schulungsplanes**

- Umsetzung und Ausbau des Mitarbeitendenentwicklungskonzeptes

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

- Analyse des Warenkorbs der Plattform Raiffeisen Welfare sowie bedarfsgerechter Ausbau desselben

**Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz**

- Maßnahmen zur Stärkung der Mitarbeiter\*innenbindung und des Zugehörigkeitsgefühls

**Philanthropie**

- Unterstützung von Raiffeisen-Spendenaktionen
- Sensibilisierung für Volontariatsarbeit

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

**Professionalisierung der Raiffeisenkassen durch Schulungsinitiativen**

- Schulung in den Bereichen ethische Beratung und Welfare Planning zur Forcierung der ganzheitlichen Kund\*innenberatung

**Unterstützung der Vertriebspartner in der Entwicklung von Services und Leistungen zugunsten der KMUs**

- Einführung der neuen Betriebsversicherung für KMUs zur bedarfsgerechten Absicherung des heimischen Handwerks

**Ausbau des Vorsorge- und Absicherungsumfanges**

- Ergänzung/Aktualisierung der Leistungspakete

**Ausbau digitaler Services zur Beschleunigung der nachhaltigen, umweltfreundlichen Entwicklung**

- Einführung von Innovationen wie Online-Beratung und Online-Lösungen

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

- Einführung neuer digitaler Prozesse und Erweiterung der Raiffeisen-App um neue Funktionen

Darüber hinaus fördert der RVD im Sinne 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. Dafür wird das Unternehmen Initiativen, Projekte und Institutionen gemäß festzulegender Kriterien ausfindig machen und unterstützen.

## 5. Gesamtbewertung 2021

### B Corp: Zertifizierung für nachhaltiges Wirtschaften

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 seine erste B Corp-Zertifizierung im Mai 2019 erhalten, nachdem das Unternehmen bei der Bewertung die erforderlichen 80 Punkte auf einer Skala von 0 bis 200 übertrafen 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, was durch die im Oktober 2020 erfolgte Annahme der Rechtsform einer Benefit Gesellschaft weiter gefestigt wurde. Damit hat der RVD 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 agiert und arbeitet laufend daran, seine Punktzahl zu verbessern. Das Ergebnis aus der aktuellen Bewertung wird heuer noch durch die Prüfgesellschaft B Lab kontrolliert. Bei den hier vorgestellten Ergebnissen handelt es sich demnach um vorläufige Angaben, die durch die anstehende erneute B Corp-Zertifizierung endgültig bestätigt werden.

### B-Impact Ergebnis 2021



Das vom RVD erzielte B-Impact Ergebnis für das Jahr 2021 beläuft sich auf 99,7. Im Vergleich zum Jahr 2020, in dem eine Gesamtwirkung von 85,2 erreicht wurde, stieg die Zahl deutlich um 14,5 Punkte an.

Das gute Ergebnis ist vor allem auf die Tatsache zurückzuführen, dass das Unternehmen seit Ende 2020 die Unternehmensform Società Benefit - SB - angenommen hat und damit ihre gesamte Tätigkeit konsequent im Sinne der Gemeinwohl-Mission ausrichtet.

Die Verteilung der Gesamtwirkung auf die fünf Unternehmensbereiche, die sog. Dimensionen, spiegelt die vom RVD verfolgte strategische Ausrichtung wider.

#### Aree di impatto

- Governance
- Lavoratori
- Comunità
- Ambiente
- Clienti

## 5.1 Governance

### Wirkung 2021

Punteggi per ogni area di impatto	
Governance	21,8
Mission e impegno	4
Etica & Trasparenza	7,8
+ Proteggere la missione	10

Das Jahr 2021 stellte das erste Geschäftsjahr dar, in dem der RVD als Benefit-Gesellschaft tätig war. Die Benefit-Mission fügt sich nahtlos in die Strategie der Gesellschaft ein und entspricht den genossenschaftlichen Prinzipien. Der Fokus in der Dimension „Governance“ lag demzufolge in der Ausrichtung aller Tätigkeiten im Sinne seines im Vorjahr angepassten Statutes auf das Gemeinwohl und auf gesellschaftlichen Mehrwert. Im Berichtsjahr wurde erneut das Thema „Ethik und Transparenz“ durch Schulungsinitiativen aufgegriffen. Ebenso wurde an der gesetzlich vorgeschriebenen laufenden Anpassung des Organisationsmodells gearbeitet, was sich im Schulungsprogramm der Mitarbeiter\*innen niederschlug. Die Anstrengungen bei Umsetzung der Unternehmensmission erzielten bei der Bewertung einen Stand von 21,8, was einem Plus von 7,9 Punkten entspricht.

#### Ziele 2022

- Veröffentlichung des RVD-Gemeinwohlberichtes
- Zweite B Corp Zertifizierung im Frühjahr
- Ethikkodex und Organisationsmodell: Überarbeitung der Risikobewertung

## 5.2 Mitarbeiter

### Wirkung 2021

Lavoratori	36,8
Sicurezza finanziaria	10
Salute, benessere, sicurezza	12
Sviluppo professionale	3,7
Livello di coinvolgimento e soddisfazione	5,9


Die Mitarbeiter\*innen stellen die zentrale Ressource für den RVD und die Verfolgung seiner strategischen Ziele dar: ihre Förderung und Wertschätzung sind im Statut der Gesellschaft verankert. Die Dimension „Mitarbeiter“ erzielte im Berichtsjahr erneut die höchste Wirkung mit einem Stand von 36,8 und einer Steigerung von 7,4 Punkten. Das im Vorjahr initiierte Betriebswelfare-Projekt wurde 2021 vom Verwaltungsrat genehmigt und die Kriterien für dessen Umsetzung festgelegt. Weitere Verbesserungen der Arbeitsbedingungen wurden durch die Erhöhung der Essensgutscheine sowie die Anhebung des Urlaubsanspruchs für Mitarbeiter\*innen mit Dienstalter unter 5 Jahren eingeführt. Ein neues Mitarbeitendenentwicklungskonzept fördert die Aus- und Weiterbildung der Angestellten im fachlichen und persönlichen Bereich. Auch die Gesundheit und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz wurden durch verschiedene Initiativen gefördert wie einem kostenlosen Betriebsyoga-Angebot und mehrere vom Freizeitclub angebotene Aktivitäten.

#### Ziele 2022

- Weiterarbeit zur Umsetzung der Betriebswelfare
- Ergänzung des Mitarbeitendenentwicklungskonzeptes um einen personalisierten Entwicklungsplan

### 5.3 Gemeinschaft

#### Wirkung 2021

 Comunità	22,9
Diversità, equità, inclusione	6,1
Impatto economico	7,8
Impegno civico e donazioni	3,9
Gestione della catena di distribuzione e fornitura	4,5

Das Lieferanten- und Vertriebsnetzwerk des RVD ist regional ausgerichtet. Auch 2021 hat sich das Unternehmen konsequent an diese Vorgabe gehalten, um lokale und auch kleinere Betriebe mit Auftragsvergaben zu unterstützen. In Berichtsjahr hat der RVD gemeinsam mit seinen Versicherungspartnern wiederum verschiedene Projekte zur Sicherung des Lebensstandards der Kunden\*innen vorangebracht: So hat das Unternehmen im April das Eticapro-Produktsortiment zum Schutz von Organisationen und Akteuren im Nonprofit-Sektor eingeführt und seine Berater\*innen in der ethischen Beratung geschult. Im Frühjahr hat der RVD mit der gemischten Lebensversicherung Nostro Valore Assimoco das erste nachhaltige und ethische Versicherungsanlageprodukt Italiens auf den Markt gebracht, das ESG-E-Faktoren erfüllt und gemäß der von der italienischen Bischofskonferenz CEI veröffentlichten Leitlinien für nachhaltige und ethische Investments ausgerichtet ist. Um einen Beitrag zur Unterstützung des von der Pandemie stark belasteten Gesundheitspersonals zu leisten, hat das Unternehmen den Förderverein chronisch-komplex kranke

Kinder in Südtirol „Nemo“ mit einer Spende unterstützt. Vielfalt, Gleichheit und Inklusion sind Werte, für die sich das Unternehmen stark macht, um eine Unternehmenskultur der Zugehörigkeit zu 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. Mit 22,9 Punkten hat die Dimension „Gemeinschaft“ knapp den Vorjahreswert erreicht.

#### Ziele 2022

- Ausbau des Vorsorge- und Absicherungsumfanges für die Gesellschaft
- Förderung einer Unternehmenskultur der Zugehörigkeit anhand folgender Initiativen: Sensibilisierung für Volontariatsarbeit seitens der Mitarbeiter\*innen

### 5.4 Umwelt

#### Wirkung 2021

 Ambiente	7,5
Management ambientale	3,2
Aria & Clima	1,8
Acqua	0,2
Terra & Vita	2,2

Der RVD hat auch 2021 zahlreiche heimische E-Werke und Fernheizwerke mit maßgeschneiderten Versicherungslösungen abgesichert und damit die Basis für eine erfolgreiche Führung und Verwaltung dieser häufig als Genossenschaften organisierten Strukturen geschaffen, die auf umweltschonende Ressourcen setzen. Dank der fortschreitenden Digitalisierung und dem Einsatz neuer Technologien wie der Einführung der elektronischen Remote-Unterschrift mit One-Time-Passwort (OTP) im Sommer des Berichtsjahres, das den digitalen Abschluss von Versicherungsverträgen ermöglicht, konnte der Papierverbrauch im RVD-Kundencenter maßgeblich reduziert werden. Diese Maßnahme hat ebenso zu einer Papiereinsparung bei den Raiffeisen-Vertriebspartnern geführt. Mittlerweile ist der Anteil der digital ausgestellten Versicherungsverträge

auf 80 % angewachsen. Auch der weitere Ausbau des persönlichen Kundenbereichs von Assimoco und die Erweiterung der Raiffeisen-App haben die nachhaltige Entwicklung beschleunigt, da auch diese Maßnahmen durch den Wegfall von Anfahrtswegen sowie durch Ressourcen- und Zeitersparnis umweltfreundlich sind. Die Dimension „Umwelt“ erzielte einen Stand von 7,5 und verbesserte sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,7 Punkte.

#### Ziele 2022

- Implementierung von umweltschonenden, zeit- und ressourcensparenden Prozessen
- Ausbau digitaler Services



## 5.5 Kunden

### Wirkung 2021



Clienti

10,4

Gestione del cliente

3,2

+ Miglioramento alla salute e benessere

6,0

+ Emancipazione economica per i meno abbienti

2,1

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. Im Berichtsjahr hat der RVD seine Leistungen und sein Angebot erneut am bestehenden Kundenbedarf der Familien und der kleinen und mittleren Unternehmen ausgerichtet und einen Punktestand von 10,4 erreicht, der um 1,3 Punkte unter dem Vergleichswert liegt. Mit einer Reihe von Versicherungslösungen, die auf die Erfordernisse der heimischen Bevölkerung angepasst ist, können die vielfältigen Bedürfnisse berücksichtigt werden in Abstimmung mit den bestehenden regionalen Anforderungen. Dies zeugt von einer Kultur des Zuhörens, die der RVD in seinen Kundenbeziehungen in den Vordergrund stellt. Aufgrund der im heurigen Jahr geplanten EDV-Umstellung

in der Produktverwaltung und -ausstellung wurde die im Vorjahr geplante Einführung einer neuen Betriebsversicherung um ein Jahr verschoben.

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 2022

- Bedarfsbezogene Versicherungslösung: Einführung eines neues Produktes im Bereich Handel und Handwerk