Produktverantwortung

Risikoexpertise

Wir gehen im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit bewusst eine Vielzahl von Risiken ein. Als ein führendes Unternehmen der Rückversicherungsbranche hängt unser wirtschaftlicher Erfolg im Wesentlichen von der richtigen Bewertung aktueller und zukünftiger Risiken ab. Der Prozess der Risikobewertung wird durch die stetige Beobachtung und Analyse neuer und zukünftiger Risiken, Trends und Zukunftsfaktoren zunehmend komplexer und auch Nachhaltigkeitsaspekte spielen dabei vermehrt eine Rolle. Diese haben teils unmittelbare strategische und operative Relevanz für unsere Rückversicherungsprodukte und die Verwaltung unserer Kapitalanlagen. Wir können aus den Risiken und Chancen Erkenntnisse für das eigene Risikomanagement gewinnen sowie darüber hinaus Produkt- oder Service-Innovationen ableiten. Dadurch passen wir uns fortlaufend an gesellschaftliche Veränderungen sowie Kundenbedürfnisse an. Dies stärkt nicht nur unsere Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch das Vertrauen unserer Kunden und Geschäftspartner in unser Unternehmen.

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

In der Schaden-Rückversicherung unterscheiden wir im Rahmen der Risikobewertung zwischen Risiken, die aus dem Geschäftsbetrieb der Vorjahre resultieren (Reserverisiko), und solchen, die sich aus dem Geschäftsbetrieb des aktuellen Jahres bzw. zukünftiger Jahre ergeben (Preis- / Prämienrisiko). Aktuell sind unsere größten Risiken die Kredit- und Spreadrisiken innerhalb der (Kapital-)Marktrisiken, die Reserve- und die Katastrophenrisiken innerhalb der versicherungstechnischen Risiken in der Schaden-Rückversicherung. Zur Einschätzung der für uns wesentlichen Katastrophenrisiken aus Naturgefahren (insbesondere Erdbeben, Stürme und Fluten) werden lizenzierte wissenschaftliche Simulationsmodelle eingesetzt, die wir auf Basis der Erfahrung unserer Fachbereiche ergänzen. Ferner ermitteln wir das Risiko für unser Portefeuille durch verschiedene Szenarien in Form von Wahrscheinlichkeitsverteilungen. Die Überwachung der Risiken, die aus Naturgefahren resultieren, wird durch realistische Extremszenarien vervollständigt.

Im Bereich der Personen-Rückversicherung zählen biometrische Risiken, also alle Risiken, die direkt mit dem Leben einer zu versichernden Person verbunden sind, zu den wesentlich zu beurteilenden Faktoren. Zu den Risiken der Bewertung zählen beispielsweise die Fehlkalkulation der Sterblichkeit, der Lebenserwartung, der Invalidität und der Berufsunfähigkeit. Die Sterblichkeitsrisiken wirken sich dabei unterschiedlich auf unser Personen-Rückversicherungsgeschäft aus. Während Rentenportefeuilles grundsätzlich negativ von Sterblichkeitsverbesserungen betroffen sind, wirken sich diese umgekehrt positiv auf die Lebensversicherungsportefeuilles aus. Darüber hinaus müssen wir auch das Stornorisiko beurteilen, da die aus den Rückversicherungsverträgen resultierenden Zahlungsströme auch vom Stornoverhalten der Versicherungsnehmer abhängen. Ferner gilt es auch in der Personen-Rückversicherung Katastrophenrisiken zu berücksichtigen, insbesondere im Hinblick auf Ereignisse mit einer hohen Anzahl von Sterbefällen.

Sozial- und Umweltrisiken werden vor allem im Rahmen unserer Reputationsrisiken unter Sonstige Risiken in beiden Sparten mitbetrachtet.

Emerging Risks

Innerhalb der sonstigen Risiken betrachten wir insbesondere zukünftige Risiken (Emerging Risks), die in beiden Sparten einen direkten Einfluss auf unseren Vertragsbestand, und zwar nicht nur in Form von zukünftigen Risiken (z. B. Haftungsfragen), sondern auch in Form von Chancen, wie einer erhöhten Nachfrage nach Rückversicherungsprodukten haben. Diese sind dadurch gekennzeichnet, dass sich ihr Risikogehalt nicht verlässlich beurteilen lässt. Für diese Risiken sind Risikofrüherkennung und Risikobeurteilung entscheidend. Deshalb setzen wir dafür eine eigene, bereichs- und spartenübergreifende und mit Spezialisten besetzte Arbeitsgruppe ein, deren Anbindung an das Risikomanagement sichergestellt ist. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe „Emerging Risks und Scientific Affairs" analysieren beispielsweise mögliche Risiken, die ein Klimawandel mit sich bringt. So hätte eine Erderwärmung nicht nur Einfluss auf Naturgefahren, sondern auch auf die menschliche Gesundheit, die Weltwirtschaft, den Agrarsektor und vieles mehr. Weitere zukünftige Risiken sind beispielsweise Technologierisiken, Rohstoffknappheit und Lieferkettenrisiken. Zu diesen und weiteren Themen formuliert die Arbeitsgruppe interne Positionspapiere sowie sogenannte Risk Briefings, die Empfehlungen zu deren rückversicherungstechnischer Handhabung aussprechen. Um diesen Maßnahmenprozess zu unterstützen, haben wir ein Komitee etabliert,

das die Koordination und die Umsetzung von Empfehlungen zu Emerging Risks begleitet. So stellen wir sicher, dass die Empfehlungen der Arbeitsgruppe in die Underwriting-Entscheidungen sowie die Gestaltung unseres Produkt- und Dienstleistungsangebots einfließen. Die finale Abstimmung von Positionspapieren und die Risikobewertung übernimmt das Risk Committee. Innerhalb der Arbeitsgruppe beobachtet das Trend-Radar kontinuierlich Langfrist- und Megatrends und beschäftigt sich mit der Frage, ob sich aus neuen Trends, wie z. B. Sharing Economy, auch Emerging Risks ableiten lassen. Die Erkenntnisse und Risikoeinschätzungen der Arbeitsgruppe werden konzernweit genutzt, um gegebenenfalls notwendige Maßnahmen ableiten zu können. Darüber hinaus werden die Bewertungsergebnisse in die vierteljährlichen internen Risikoberichte integriert, durch die unter anderem der Vorstand über wesentliche Risikoeinschätzungen informiert wird.

Neben internen Forschungsaktivitäten sind wir auch im stetigen Austausch mit verschiedenen weltweit tätigen Risikomanagern, Universitäten, Rückversicherern, Kunden, politischen Akteuren sowie Industrievereinigungen und nehmen an verschiedenen Konferenzen teil. Darüber hinaus wollen wir unseren Kunden eine individuelle Betreuung bieten und sie neben der reinen Risikoübernahme auch im Dienstleistungsbereich erfolgreich unterstützen. So bieten wir unseren Kunden Dienstleistungen und systembasierte Anwendungen an, um potenzielle Risiken aufzuzeigen und diese erfolgreich zu managen. Insgesamt stehen bei allen unseren Aktivitäten – unter Beachtung unserer Unternehmensziele – die Bedürfnisse unserer Kunden im Fokus. Wir haben den Anspruch, in jeder Situation ein langfristiger und kompetenter Partner zu sein.

Unsere Aktivitäten im Bereich der Risikoexpertise und Risikobeurteilung können wir den Themengebieten Digitalisierung, Klimawandel, demografischer Wandel, Innovationen und Austausch zuordnen, die in der folgenden Grafik dargestellt werden.

Ausgewählte Aktivitäten im Bereich der Risikoexpertise und -beurteilung

Digitalisierung

Im Lebensbereich gibt es sogenannte **Expertennetzwerke** zu unterschiedlichen Themen wie beispielsweise Financial Solutions, Health Reinsurance, Automated Underwriting Systems und Medical Underwriting. Die Netzwerke setzen sich aus Experten unserer Tochtergesellschaften, Niederlassungen und unseres Standorts Hannover zusammen.

Mit unseren modularen, automatischen Systemen bieten wir eine qualifizierte und schnelle Risikoprüfung direkt am Point-of-Sale (beispielsweise am Bankenschalter, in einem Telefoninterview oder online). Laut einer externen Studie zu Underwriting-Automation im Jahr 2017 zählen unsere **automatisierten Underwriting-Systeme** „hr | ReFlex" und „hr | Quirc" zu denjenigen mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Dies drückt sich auch in der hohen Zunahme an erstmaligen Kundeninstallationen im Jahr 2017 aus.

Innovation und Austausch

Im Rahmen des **CRO-Forums** (Chief Risk Officer-Forum) bringen wir uns in die Entwicklung und Verbreitung von Best Practice im Risikomanagement ein.

Klimawandel

Wir engagieren uns in der Projektgruppe **„Hochwasserinformationen in ZÜRS"** des Gesamtverbands der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Die erarbeiteten Ergebnisse fließen in das deutschlandweit genutzte Zonierungssystem für Überschwemmungen, Rückstau und Starkregen (ZÜRS Geo) ein. Mithilfe dieses Systems können Versicherungsnehmer identifizieren, ob ihr Wohneigentum in einer Risikozone liegt und ihren Versicherungsschutz entsprechend anpassen.

Wir sind Partner des Projekts **„Promoting Resilient Communities"**. Ziel dieses Projekts ist die Entwicklung von Versicherungslösungen gegen Extremwetterereignisse zur Schließung der Versicherungslücke in Entwicklungsländern.

Demografischer Wandel

Wir sind Mitglied der **Arbeitsgruppe „Global Ageing"** der Geneva Association und setzen uns mit dem demografischen Wandel auseinander.

Das Bewusstsein einer kontinuierlich steigenden Lebenserwartung, gepaart mit strengeren Risikomanagement- und Reporting-Anforderungen, wird dazu führen, dass Rückversicherungslösungen zum Transfer von Langlebigkeitsrisiken in den nächsten Jahren eine noch stärkere Bedeutung zukommen wird. Wir sind einer der führenden Anbieter auf dem Markt für **Langlebigkeitslösungen**. Mit unserer profunden Expertise auf dem Langlebigkeitsmarkt unterstützen wir seit 1995 Kunden erfolgreich bei der Entwicklung maßgeschneiderter Lösungen zur Übertragung von Langlebigkeitsrisiken.

2017 haben wir uns dem **Projekt B3i (Blockchain Insurance Industry Initiative)** angeschlossen, um mit anderen Erst- und Rückversicherern den potenziellen Nutzen der Distributed-Ledger-Technologie für die Versicherungswirtschaft zu prüfen. Seit ihrer Gründung im Oktober 2016 hat die Initiative auch über die Versicherungsbranche hinaus große Beachtung gefunden. Mit Mitgliedsunternehmen in Asien, Europa und auf dem amerikanischen Kontinent hat sich B3i damit zu einer weltweiten Initiative entwickelt. Die Mitglieder der B3i-Initiative wollen gemeinsam untersuchen, wie sich mit Hilfe der Distributed-Ledger-Technologie der Datenaustausch zwischen Erst- und Rückversicherern noch effizienter gestalten lässt. Bei dem Pilotprojekt geht es darum, Transaktionen zwischen den Mitgliedsunternehmen abzuwickeln, die auf Rückversicherungsverträgen basieren. Wenn sich die Blockchain-Technologie bewährt, könnte sie die Branche grundlegend verändern. Denn eine gemeinsame, transparente Erfassung vertragsbezogener Informationen sorgt für mehr Effizienz in der Kommunikation und beschleunigt die Abläufe. Die Assekuranz kann damit ihre Geschäftsprozesse optimieren und den Versicherungskunden einen noch besseren Service bieten.

Unser elektronisches **Underwriting-Manual** „hr | Ascent“, welches unsere Kunden ganzheitlich bei der individuellen Antragseinschätzung unterstützt, wird kontinuierlich überarbeitet und weiterentwickelt, sodass wir die aktuellen Marktentwicklungen zu jedem Zeitpunkt angemessen abbilden können.

Der Klimawandel, im Sinne natürlicher oder durch Menschen verursachter klimatischer Veränderungen, stellt ein bedeutendes Umweltrisiko dar. Auf Grund der Vielschichtigkeit des Themas beziehen wir neben den Versicherungsexperten und Mathematikern auch **Naturwissenschaftler** wie Meteorologen, Geografen und Hydrologen in den Prozess der Risikobewertung mit ein. Diese evaluieren die Naturgefahren und analysieren ihre ökonomischen Auswirkungen auf globaler und regionaler Ebene.

Wir pflegen den Dialog mit verschiedenen weltweit tätigen **Risikomanagern**. Der Austausch erfolgt unter anderem mit Universitäten, anderen Rückversicherern, Kunden, politischen Akteuren sowie Industrievereinigungen, wie z. B. der Geneva Association, der OASIS Initiative und dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV).

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.

Im Rahmen unserer 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 sowie über Schadenereignisse aus, die möglicherweise im Klimawandel begründet sind.

In der Naturgefahrenforschung arbeiten wir mit Universitäten und Forschungseinrichtungen zusammen und unterstützen geeignete Initiativen und Forschungsprojekte finanziell. So sind wir z. B. langjähriger Förderer des GeoForschungsZentrum Potsdam und der **Global Earthquake Model (GEM)** Foundation, 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 damit die Auswirkungen von Erdbeben auf die Bevölkerung zu reduzieren.

In Kooperation mit Universitäten, Forschungseinrichtungen und Regierungsorganisationen haben wir eine umfangreiche Wissensbasis zur Bewertung von Klimarisiken aufgebaut. Diese **digitale Bibliothek** umfasst derzeit bereits über 400 wissenschaftliche Papiere und wird stetig erweitert. Die Arbeiten befassen sich u. a. mit dem Einfluss des Temperaturanstiegs auf Naturkatastrophen und der Korrelation von Naturkatastrophen zwischen Regionen.

Durch Kooperationen mit **InsurTech-Unternehmen** bieten wir unseren Kunden Lösungen zur Weiterentwicklung von digitalen Verkaufsprozessen und zur Kundenbindung an. Durch diese Art von Partnerschaften können wir unseren Kunden beispielsweise dabei helfen, Gesellschaftsgruppen anzusprechen, die besonders technikaffin sind und für die eine gesunde Lebensweise einen hohen Stellenwert besitzt. Über klassische Vertriebswege der Lebensversicherungsindustrie sind diese Gruppen nahezu nicht erreichbar und entsprechend aktiv beteiligen wir uns an den Entwicklungen in diesem Bereich.

Die E+S Rück arbeitet mit verschiedenen Kooperationspartnern zusammen. So unterstützt etwa der **Reha-Dienstleister RehaAssist** schwerverletzte Versicherungsnehmer bei der schnellstmöglichen und umfassenden Heilung. Der Malteser Hilfsdienst e.V. bietet Assistance-Leistungen an und erleichtert so Versicherungskunden, die sich bei einem Unfall verletzt haben, die Wiedereingliederung in den Alltag.

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung wuchs der Versicherungsmarkt für Cyberrisiken im Jahr 2017 weiter deutlich. Unsere Experten beurteilen **Cyberrisiken** unserer Kunden und bieten ihnen individuelle Schutzdeckungen an. Nach wie vor wurde der überwiegende Teil der weltweiten Versicherungsprämie in den USA erwirtschaftet, aber auch in Europa wuchs das Interesse an entsprechenden Deckungen weiter.
In Deutschland haben wir uns bereits direkt auf den zunehmenden Bedarf für diese Deckungen eingestellt und bieten gemeinsam mit einem Dienstleister kleineren und mittelständischen Unternehmen eine Serviceplattform für Cybersicherheitslösungen und Risikomanagement an.

Unsere für das Deutschlandgeschäft zuständige Tochtergesellschaft E+S Rück bietet ihren Kunden verschiedene **Simulationsmodelle** zur Risikobetrachtung der Naturgefahren Flut, Hagel und Erdbeben an wie „es | bebt“, „es | hagelt“ und „es | flutet“, um potenzielle Risiken aufzuzeigen. Ähnliche Hilfsmittel wurden für die Bewertung und Einschätzung von Unfallrisiken erarbeitet („es | unfallt“).

Unser **Newsletter „ReCent Medical News“** erscheint einmal pro Quartal und richtet sich an Leistungsprüfer, Underwriter und natürlich alle anderen interessierten Leser weltweit. „ReCent“ beleuchtet aktuelle Themen von Relevanz für die medizinische Risikoprüfung und gibt Einblicke in jüngste medizinische Forschungsergebnisse, Fallstudien und neue Methoden der Risikoprüfung. Mit Themen wie „Supercentenarians“ und „Demenz“ setzen wir uns mit dem demografischen Wandel auseinander.

Durch die aktive Mitarbeit in der Arbeitsgruppe **„Extreme Events and Climate Risks“ der Geneva Association** erhöhen wir das Bewusstsein für die hohen Schadenspotenziale aus Naturgefahren und unterstützen und motivieren Maßnahmen von Regierungen und Forschungseinrichtungen zur Reduzierung möglicher Auswirkungen auf die Bevölkerung. Die Folgen der verbleibenden Restrisiken versuchen wir durch innovative Rückversicherungslösungen finanziell zu lindern.

GRI-Angaben

102-12 , 102-13 , 102-15 , 103-1 , 103-2 , 103-3 , 201-2

Zusätzliche Informationen

- Stakeholderdialog
- Risikomanagement
- Interessenvertretung und Mitgliedschaften

- GB 2017: Chancen- und Risikobericht
- Website: ReCent Medical News
- Website: hr | Ascent
- Website: hr | ReFlex
- Website: Versicherungen mit wohltätigem Aspekt (englisch)
- Website: Ladder & Hannover Rück: Das passende Angebot für den Kunden von heute (englisch)
- Website: Sureify & Hannover Rück: Endkunden digital binden (englisch)
- Website: Facultative Cyber and Technology E&O (englisch)
- Website: Emerging Risks
- Website: Hannover Rück unterstützt Initiative zur Modellierung globaler Erdbebenrisiken
- Website: Chancen und Risiken

Klimawandel

Vor allem Entwicklungsländer in anfälligen Klimazonen werden vermehrt von extremen Wetterereignissen wie Hitzeperioden oder Stürmen betroffen sein.

Hitzeperioden können zu Ernteausfällen führen. Durch neue Technologien wie die Fernerkundung durch Satelliten können wir parametrische Deckungen entwickeln und somit Schutz gegen die Auswirkungen des Klimawandels bieten.

In unseren internen Positionspapieren beispielsweise zu den Themen Klimabedingte Katastrophen und Klimaschutzhaftung beobachten und berücksichtigen wir Chancen und Risiken des Klimawandels in unserer Risikoprüfung.

Nachhaltige Versicherungslösungen

Durch das Angebot von nachhaltigen Rückversicherungslösungen bzw. durch die Unterstützung nachhaltiger Erstversicherungslösungen sowie die Integration von Nachhaltigkeitsaspekten ins Underwriting können wir Chancen und Risiken aus diesen Themen wahrnehmen und Innovationen ableiten. Darüber hinaus können wir verhindern, dass sich Risiken negativ auf die Gesellschaft und unser Unternehmen auswirken. Somit unterstützen wir die Minimierung negativer ökologischer und sozialer Auswirkungen auf die Gesellschaft. Daher bilden nachhaltige Versicherungslösungen für uns ein wesentliches Thema. Umfangreiche Ausschlüsse können jedoch auch zu einer Vergrößerung der Versicherungslücke führen, sodass Risiken nicht adäquat abgesichert werden. Eine umfangreiche Berücksichtigung aller Auswirkungen ist für uns daher notwendig.

Weltweit betreiben wir alle Sparten der Schaden- und Personen-Rückversicherung. Unsere Produkte und Dienstleistungen sind optimal auf die individuellen Anforderungen unserer Kunden und die spezifischen Bedingungen des jeweiligen Marktes abgestimmt. Die ethischen und moralischen Ansprüche, die wir an unser eigenes Handeln stellen, wirken sich auch auf unsere Produkte und Dienstleistungen sowie auf den Umgang mit unseren Kunden aus. Als Rückversicherer, d. h. als Business-to-Business-Dienstleister, stehen wir mit Verbrauchern bis auf wenige Ausnahmen in keinem direkten Kontakt. Unsere Geschäftstätigkeit schafft somit grundsätzlich keinen direkten Zugang zu Finanzdienstleistungen. Durch unser Produktangebot tragen wir jedoch dazu bei, dass vielen Menschen Zugang zu Versicherungsschutz indirekt ermöglicht wird. Denn mittels international agierender Rückversicherer sind Erstversicherer häufig erst in der Lage, große Einzelrisiken und Risiken aus Naturgefahren abzusichern. Nicht nur deswegen sind nachhaltige Versicherungslösungen für uns wesentlich. Wir unterstützen auch junge Versicherungsgesellschaften beim kostenintensiven Aufbau von Neugeschäft bzw. der Ausweitung der Versicherungsdichte. Durch das Angebot von Versicherungslösungen wie Agrarversicherungen leisten wir zudem einen Beitrag zur gesellschaftlichen Entwicklung in strukturschwachen Regionen. Denn so können sich Menschen mit geringen finanziellen Möglichkeiten gegen elementare Risiken wie Folgen von Naturkatastrophen oder Ernteausfälle absichern. Einen weiteren Ausbau der nachhaltigen Rückversicherungslösungen und die Intensivierung der Zusammenarbeit mit Erstversicherern war ein Ziel unserer Nachhaltigkeitsstrategie 2015 – 2017, das wir im neuen Strategiezyklus 2018 – 2020 weiter fortführen.

Lösungen der Schaden-Rückversicherung

Im Bereich der Schaden-Rückversicherung ist uns vor allem die Minimierung von negativen Umweltauswirkungen sowie die finanzielle Inklusion und die Erhöhung der Resilienz weltweit wichtig. So unterstützen wir zum einen ökologische Produkte wie Aquakulturversicherungen sowie Versicherungslösungen zur Förderung erneuerbarer Energien und CO_2-Sequestierungen. Zum anderen beteiligen wir uns auch an sozialen Produkten wie beispielsweise indexbasierten Disaster Finance Konzepten zur kurzfristigen Unterstützung von Staaten nach Naturkatastrophen sowie Mikro- und Agrarversicherungen in Entwicklungs- und Schwellenländern.

Agrarversicherungen

Die Nachfrage nach Versicherungen für landwirtschaftliche Nutzflächen und Viehbestände nimmt angesichts einer stetig wachsenden Weltbevölkerung, des damit steigenden Nahrungsmittelbedarfs und der Auswirkungen des Klimawandels weiter zu. Die Versicherung der agrarischen Produktion ist vor allem für die Entwicklung armer Regionen besonders wichtig. Neben der Absicherung von Ertragsschwankungen spielen eine Vielzahl von positiven sozioökonomischen Faktoren eine Rolle. Hierzu zählt unter anderem die Möglichkeit für versicherte Landwirte, leichter in Agrar- und nicht Agrargeschäftsfelder investieren zu können und somit zur Stabilität in ländlichen Räumen beizutragen. Vor diesem Hintergrund setzt sich beispielsweise die auf Betreiben der Bundesregierung begründete Initiative InsuResilience der G7-Staaten zum Ziel, bis zum Jahr 2020 400 Millionen armen und gefährdeten Menschen in Entwicklungsländern Versicherungsschutz gegen Klimarisiken zu bieten. Die dadurch wachsende Implementierung öffentlich-privater Partnerschaften bietet für uns neue Möglichkeiten, profitables Geschäft in bisher nicht etablierten Märkten zu zeichnen. So unterstützen wir bereits ausgewählte Projekte, die unter dieser Initiative laufen und darauf abzielen, die Resilienz verschiedener Länder zu stärken. Die zunehmende Verfügbarkeit von neuen Technologien, wie beispielsweise Fernerkundung durch Satelliten, ermöglicht es uns, unser Geschäftsfeld mit innovativen und effizienten Versicherungsprodukten weiter auszubauen. Darunter fallen zum Beispiel parametrische Deckungen, bei denen die Versicherungsleistung nicht von einem tatsächlichen Schaden, sondern von ei-

nem objektiv messbaren Kriterium (z.B. Niederschlagsmengen) abhängig ist. Im Jahr 2017 haben wir im Bereich der Agrarversicherungen eine Prämie im mittleren dreistelligen Millionenbereich (EUR) geschrieben, etwa drei Viertel davon in Entwicklungs- und Schwellenländern in Südamerika, Asien und Afrika.

Lösungen der Personen-Rückversicherung

Im Bereich der Personen-Rückversicherung beschäftigen wir uns vor allem mit den Themen Digitalisierung und demografischer Wandel. Mit unserem Angebot der Vorzugsrenten setzen wir uns im Bereich der Langlebigkeitsprodukte mit dem Trend der steigenden Lebenserwartung auseinander. Durch den Online-Vertrieb von Lebensversicherungen sowie die aktive Unterstützung des Krankengeschäfts auf Märkten mit unzureichender Gesundheitsversorgung tragen wir zu einer sozialen und finanziellen Inklusion bei und erhöhen die Versicherungsdichte auf verschiedenen Märkten. Darüber hinaus fördern wir die gesunde Lebensweise der Versicherten durch ganzheitliche Lifestyle-Versicherungskonzepte und unterstützen beispielsweise in Südafrika einen Erstversicherer, der es seinen Versicherungsnehmern ermöglicht, beim Kauf ihrer Versicherungspolice einen Teil der Prämie in wohltätige Zwecke zu investieren.

Digitalisierung

Rund ein Drittel der Bevölkerung leidet an einer Beeinträchtigung des Stütz- und Bewegungsapparats. Mit der innovativen Lösung wie Qinematic Posture Scan Software bieten wir Erstversicherern eine Möglichkeit, um sowohl langfristige Beeinträchtigungen zu reduzieren als auch durch verlässliche 3-D-Messungen die Entscheidungskompetenz bei der Risiko- und Leistungsprüfung zu verbessern. Körperhaltung, Gleichgewicht und Bewegung werden dabei gescannt und als 3D-Video in nur wenigen Minuten generiert. Körperliche Schwächen oder Asymmetrien werden mühelos identifiziert und gesundheitlichen Problemen kann dadurch gezielt vorgebeugt werden. Zuverlässige digitale 3-D-Messungen können die Entscheidungskompetenz des Versicherers sowohl während des Underwritings als auch während der Schadenbearbeitung deutlich verbessern.

GRI-Angaben

103-1 , 103-2 , 103-3 , 203-1 , FS6 , FS7 , FS8 , FS13 , FS14

Zusätzliche Informationen

- Unternehmensprofil
- Interessenvertretung und Mitgliedschaften

- Website: Agrarversicherung – ein Wachstumssektor
- Website: Fakultativ
- Website: Langlebigkeitsrisiko bei Übernahme von Rentenbeständen
- Website: Versicherungen mit wohltätigem Aspekt (englisch)
- Website: Discovery & Hannover Rück: Vitality Active – „Shared Value“-Versicherungsmodel (englisch)
- Website: Qinematic® & Hannover Rück: Posture Scan Software (englisch)
- GB 2017: Personen-Rückversicherung
- GB 2017: Schaden-Rückversicherung
- Website: Schaden-Rückversicherung
- Website: Personen-Rückversicherung

Nachhaltigkeit im Asset Management

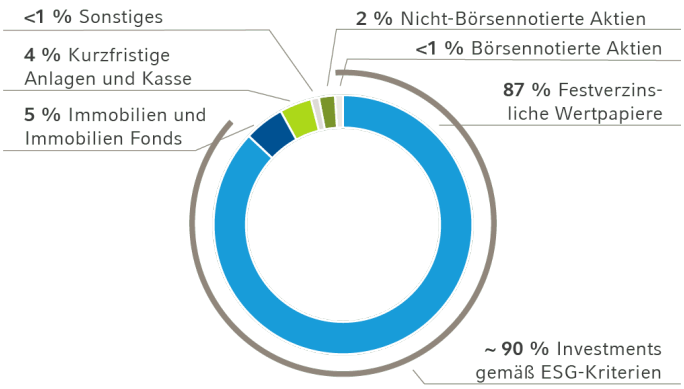
Neben unseren direkten Auswirkungen auf die Umwelt und die Gesellschaft können wir durch unsere Kapitalanlagen einen positiven Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung leisten, indem wir Finanzierungen gesellschaftskritischer Investitionen meiden. Daher ist Nachhaltigkeit im Asset Management für uns ein wesentliches Thema.

Im Rahmen unserer Kapitalanlagepolitik streben wir stabile und marktgerechte Renditen an, um unter Wahrung eines ausgewogenen Risiko-/ Ertragsverhältnisses und einer breiten Diversifikation jederzeit unseren versicherungstechnischen Verpflichtungen und Liquiditätserfordernissen nachkommen zu können. Wir berücksichtigen darüber hinaus Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekte, sogenannte ESG-Kriterien. Unseren Nachhaltigkeitsansatz im Bereich Kapitalanlagen haben wir in der 2011 entwickelten und seither bereits zweimal aktualisierten „Responsible Investment Policy“ schriftlich fixiert.

Ausschlüsse

Für die Überprüfung von Unternehmen als Emittenten von Anleihen oder Aktien 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. Unternehmen, die Menschenrechte missachten oder sich an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen, verstoßen gegen elementare Prinzipien der Vereinten Nationen. Wertpapiere dieser Unternehmen sind für unsere Investitionen ebenso ausgeschlossen wie Emittenten, die grundlegende Arbeitsnormen und Umweltschutzaspekte missachten. Schließlich werden Engagements auch bei Unternehmen ausgeschlossen, die durch den Einsatz von Zwangs- / Kinderarbeit, Diskriminierung oder Korruption aufgefallen sind. Im Mittelpunkt der Prüfung staatlicher Emittenten steht die Frage, ob ihnen aktuell Sanktionen auferlegt sind und um welche Sanktionen es sich handelt. Außerdem vermeiden wir Engagements bei Emittenten, die an der Entwicklung und Verbreitung kontroverser Waffen beteiligt sind. Im Bereich fossiler Energieträger schließen wir seit 2018 Emittenten aus, die 25 % oder mehr ihrer Umsätze aus der Kohleförderung und Kohleenergieerzeugung erzielen.

Asset Allokation zum 31. Dezember 2017



Bilanzwert 2017: 40,1 Mrd. EUR

Insgesamt werden abhängig von strategiebedingten Allokationsänderungen nahezu 90 % unserer Kapitalanlagen (Bilanzwert zum Stichtag 31.12.2017: EUR 40,1 Mrd.) seit 2012 einem halbjährlicher Negativ-Screening unterzogen. 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, vermeiden wir ein Engagement.

Im Berichtsjahr haben wir die Konzipierung des Best-in-Class-Investmentansatzes weiter vorangetrieben. Inzwischen wurde das Instrument implementiert. Die Analyse nach ESG-Kriterien umfasst das Portfolio, das auch dem Negativ-Screening unterzogen wird. Erste Ergebnisse zeigen ein sehr erfreuliches Bild zur Nachhaltigkeitsqualität des aktuellen Bestandsportfolios.

Die Entwicklung und Anwendung der ESG-Kriterien und die Umsetzung der Richtlinie stellt ein ESG-Beauftragter im Investment-Team sicher. Wesentliche Investitionsentscheidungen werden zudem im Investment Komitee diskutiert und verabschiedet. Dem Investment Komitee gehören zwei Vorstandsmitglieder an.

Mittels Ausführung unseres Stimmrechts können wir Einfluss auf die Geschäftsausübung von börsennotierten Aktiengesellschaften nehmen. Da der Anteil börsennotierter Aktien in unserem Anlageportefeuille jedoch weniger als 2 % der gesamten Kapitalanlagen 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, nunmehr ergänzt durch den Best-in-class-Ansatz. Sollte sich der Portefeuilleanteil börsennotierter Aktien dauerhaft signifikant erhöhen, wird das Thema „active ownership“ einer erneuten Überprüfung bzw. Entscheidung zugeführt.

GRI-Angaben

103-1 , 103-2 , 103-3 , FS11

Kundenorientierung und -zufriedenheit

Für den Erfolg unseres Unternehmens ist es entscheidend, dass unsere Kunden uns als gefragten Geschäftspartner wahrnehmen. Um als beste Option zu gelten, müssen wir 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. Wir erwarten von allen unseren Mitarbeitern, dass sie sich im Umgang mit Kunden jederzeit integer verhalten und legen diese Erwartungen in weltweit gültigen Geschäftsgrundsätzen verbindlich fest.

Wir stehen in engem Kontakt mit unseren Kunden. Um individuellen Kundenwünschen schnell und flexibel zu begegnen, setzen wir auf flache Hierarchien, direkte Entscheidungswege und zeichnungsbefähigte Mitarbeiter. Mittels themenspezifischer Konferenzen, Seminare und Geschäftsbesuche stehen wir in einem kontinuierlichen und regelmäßigen Dialog mit unseren Kunden, intensivieren unsere Kundenbeziehungen 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 Bereich der Schaden-Rückversicherung pflegen wir unsere Kundenbeziehungen sowohl direkt als auch über Rückversicherungsmakler im Rahmen regelmäßiger Geschäftsreisen oder Videokonferenzen. Des Weiteren sind wir mit unseren Mitarbeitern weltweit auf Messen sowie Fachtagungen präsent und bieten themenspezifische Seminare für unsere Kunden an. Über Informationsveranstaltungen wie die Seminarreihe „Building Bridges“ der Schaden-Rückversicherung fördern wir den Branchenaustausch. In diesem Rahmen bieten wir unseren internationalen Kunden bereits seit 2012 jährlich das mehrtägige Seminar „Advanced Reinsurance Methods, Practices and Current Topics“ an. Seit 2016 haben wir unser Angebot um die Themen „Kredit, Kaution und politische Risiken“ ergänzt. Unsere Tochtergesellschaft E+S Rück bietet ihren Kunden darüber hinaus auf Fachtagungen neben Informationen zum Schaden- und Risikomanagement auch Vorträge zu den Themen Compliance, Sanktionen und der Reform des Versicherungsaufsichtsrechts Solvency II sowie zum Klimawandel.

Informationsveranstaltungen

Unsere Tochter in Indien veranstaltete im Berichtsjahr das „Annual Risk Seminar“ für Underwriter und Schadenspezialisten der Branche. Mit Themen wie psychische Störungen, Lungenerkrankungen, Genetik, Invaliditätsansprüche und vereinfachtes Underwriting präsentierten unsere Mitarbeiter unsere Expertise in Risikomanagement, Forschung und Innovation. In Kuala Lumpur haben wir erfolgreich unser erstes versicherungsmathematische Training mit 20 Erstversicherungskunden abgeschlossen.

In der Personen-Rückversicherung sind wir durch unsere dezentrale Ausrichtung in den meisten Märkten direkt vor Ort vertreten und somit in der Lage, uns schnell und flexibel mit unseren Kunden auszutauschen. Mit dem Kunden-Newsletter „ReCent Medical News“ informieren wir seit 2014 regelmäßig zu medizinischen und sozioökonomischen Themen, auch über Soziale Medien wie LinkedIn. Weitere Flyer zu verschiedenen Themen – von automatisierter Risikoprüfung bis hin zu aktuellen Informationen – sind in unterschiedlichen Sprachen (u.a. Spanisch, Französisch, Polnisch, Deutsch, Englisch, Chinesisch, Italienisch) über das Media Centre auf unserer Website abrufbar. Hier finden sich ebenfalls Flyer zu Themen, die wir im Rahmen unserer Arbeitsgruppe „Emerging Risks & Scientific Affairs“ behandeln.

Kundenplattform

Im Zuge der Digitalisierung unseres Unternehmens arbeiten wir im Bereich der Lebensversicherung zurzeit an der Entwicklung einer digitalen Plattform. Dabei handelt es sich um eine B2B-Plattform, auf der auch Drittanbieter innovative versicherungsnahe Dienstleistungen und Produkte sowie eigene Rückversicherungslösungen und Dienstleistungen anbieten können sollen. Aktuell befindet sich die Plattform noch in der Testphase und wird bislang nur intern zum Austausch genutzt.

Um die Zufriedenheit unserer Kunden regional und konzernweit zu messen, führen wir regelmäßig Kundenbefragungen durch, sowohl eigenständig als auch im Hinblick auf bestimmte Märkte ebenfalls unter Rückgriff auf externe Marktforschungsinstitute. Da es uns wichtig ist, auf die individuellen Besonderheiten der einzelnen Märkte einzugehen, führen wir bewusst keine allgemeine, weltweite über alle Geschäftsbereiche uniforme Kundenzufriedenheitsabfrage durch.

So führen wir beispielsweise seit dem Jahr 2000 in unserem für Deutschland, Österreich, die Schweiz und Italien verantwortlichen Marktbereich in dreijährigem Turnus Kundenzufriedenheitsstudien durch. Dadurch möchten wir eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung sowie eine hohe Kundenzufriedenheit erzielen. Ein unabhängi-

ges Marketinginstitut hat im Jahr 2016 Marktrecherchen bei über 90 % unserer deutschen Kunden durchgeführt und stellte zusammenfassend fest:

„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 Marktforschungsagentur eine jährliche Befragung von Rückversicherungskunden in den Märkten USA, Europa, Südafrika, Kanada, Australien 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. 2017 blieb die positive Wahrnehmung bei unseren Kunden in den internationalen Märkten stabil. Unser intensiver und vielschichtiger Kundendialog hat hier einen wesentlichen Beitrag geleistet.

Zudem liefert die Marktforschungsagentur 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, Trends in der Erstversicherung, eine flächendeckende Analyse der Marktdurchdringung und Marktwahrnehmung sowie ein Stärken-Schwächen-Profil aus Sicht der Kunden. Insbesondere im Segment Financial Solutions in den USA gelten wir als Marktführer und „Best in Class". Von unseren Kunden werden wir als ausgesprochen angenehmer und unkomplizierter Geschäftspartner wahrgenommen. Insbesondere unsere direkte Ansprechbarkeit, Flexibilität sowie schnelle Antwortzeiten werden von den Kunden positiv bewertet und als Vorteil gegenüber unseren Wettbewerbern angesehen. Darüber hinaus sind wir aufgrund der regelmäßigen Ergebnisauswertung der Studie in der Lage, den Erfolg unserer Strategie zu messen und gegebenenfalls zu reagieren.

Die Ergebnisse unserer Kundenbefragungen und Studien arbeiten wir intern auf, um mögliche Handlungsfelder zu identifizieren. Die eingeleiteten Maßnahmen wie intensive Schulungsprogramme für unsere Kunden und Marktbetreuer haben nicht nur zu einer Verbesserung unserer Markenwahrnehmung geführt, sondern auch unsere Dienstleistungen und Produkte gestärkt. So haben wir in den vergangenen Jahren unsere automatisierten Risikoprüfungssysteme weiterentwickelt, den Kundenwünschen entsprechend ausgebaut und den Märkten neue Produktideen zur Verfügung gestellt.

Auszeichnungen in den letzten fünf Jahren

Jahr	Auszeichnung
2017	ReTakaful Company of the Year (Middle East Insurance Industry Awards)
	Specialty Reinsurer of the Year (Reactions North America Awards)
2016	Rückversicherer des Jahres (Reactions London Market Awards)
	Rückversicherungsteam des Jahres: Specialty Team (Reactions London Market Awards)
2015	Best Reinsurer for Client Responsiveness: GWP > $2bn (Intelligent Insurer North America Awards)
	Best Reinsurer for Innovation: GWP > $2bn (Intelligent Insurer North America Awards)
	Best Reinsurer for Expertise and Market Knowledge: GWP > $2 bn (Intelligent Insurer North America Awards)
	Rückversicherer des Jahres (Reactions London Market Awards)
	Ulrich Wallin „Reinsurance CEO of the Year" (Reactions London Market Awards)
	Bester Rückversicherer in Kolumbien (Reactions)
2014	Middle East Award: Best Reinsurer for Client Service (Intelligent Insurer)
	Bester Rückversicherer in Argentinien (Reactions Latin America Awards)
	Bester Rückversicherer im restl. Südamerika, inkl. Peru, Ecuador, Bolivien, Uruguay und Paraguay (Reactions Latin America Awards)
	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)
	Ulrich Wallin „Outstanding Contributor of the year - Risk" (Insurance Insider)

Anders als im Privatkundengeschäft hat die Rückversicherungsbranche gegenüber ihren Geschäftskunden keine gesetzlichen Aufklärungspflichten. Vielmehr sind die Erstversicherer in der Regel im Rahmen des Abschlusses eines Rückversicherungsvertrages zur detaillierten Auskunft über ihre Geschäftstätigkeiten und das rückzuversichernde Portefeuille gegenüber den Rückversicherern verpflichtet. Dadurch soll der Rückversicherer in die Lage versetzt werden, die Risiken zutreffend einzuschätzen. Im Berichtszeitraum haben wir nicht gegen Informationspflichten im Hinblick auf Produkte oder Dienstleistungen verstoßen. Es gab auch keine Verstöße gegen freiwillige Verfahrensregeln zu Informationspflichten. Wir führen keine auf den Endkunden abzielenden Werbemaßnahmen im Sinne von Produktmarketing durch. Vereinzelt gibt es Werbemaßnahmen für die Marken Hannover Re und E+S Rück zum Beispiel in Form von Imageanzeigen und Informationsbroschüren über die Ausrichtung des Unternehmens. Verkaufsförderung findet nur im individuellen Kontakt mit Geschäftskunden statt.

GRI-Angaben

103-1 , 103-2 , 103-3 , 417-1 , 417-2 , 417-3

Zusätzliche Informationen

- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Stakeholderdialog
- Nachhaltige Versicherungslösungen
- Website: Nachhaltigkeitsstrategie
- Website: ReCent Medical News
- Website: Media Centre