

Mecklenburgische Versicherungsgruppe

Nachhaltigkeitsbericht 2019



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	3
1. Über diesen Bericht.....	4
2. Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe	5
3. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe	10
3.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit	10
3.2 Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie.....	10
3.3 Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen	12
3.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte	14
3.5 Organisation und Umsetzung	15
4. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte	17
4.1 Nachhaltige Unternehmensführung.....	17
4.2 Kunden	23
4.3 Vermittlerinnen und Vermittler.....	33
4.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	38
4.5 Umwelt.....	45
4.6 Gesellschaftliche Verantwortung.....	50
5. Maßnahmen 2020	55

Abkürzungsverzeichnis

AIAG	Internationale Vereinigung der Versicherer der landwirtschaftlichen Produktion
AMICE	Vereinigung der gegenseitig und genossenschaftlich organisierten Versicherer in Europa
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BRE	Beitragsrückerstattung
CMS	Compliance Management System
CSR	Corporate Social Responsibility (unternehmerische Sozialverantwortung)
DNK	Deutscher Nachhaltigkeitskodex
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EDL-G	Energiedienstleistungsgesetz
ESG	Environment, Social and Governance (Umwelt, Soziales und Unternehmensführung)
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGB	Handelsgesetzbuch
IDD	Insurance Distribution Directive (Vermittlerrichtlinie)
IHK	Industrie- und Handelskammer
IT	Informationstechnologie
MB	Monatsbeitrag
ME	Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit
ME-Gruppe	Mecklenburgische Versicherungsgruppe
MEK	Mecklenburgische Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft
MEL	Mecklenburgische Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft
ORSA	Own Risk and Solvency Assessment (unternehmenseigene Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung)
PKV-Verband	Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.
RfB	Rückstellung für Beitragsrückerstattung
SFCR	Solvency and Financial Condition Report (Bericht über die Solvabilität und Finanzlage)
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VAIT	Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT

1. Über diesen Bericht

Das Thema Nachhaltigkeit im Allgemeinen gewinnt sowohl auf politischer als auch auf gesellschaftlicher Ebene zunehmend an Bedeutung und ist – nicht zuletzt durch die Fridays-for-Future-Bewegung – aktueller denn je. Aspekte der Nachhaltigkeit rücken damit auch vermehrt in den Fokus der aufsichtlichen Steuerung und Regulierung durch die Finanzaufsicht, die Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit ihrer „Sustainable Finance“ Initiative zu einem ihrer langfristigen Schwerpunktthemen erklärt hat.

Versicherungsunternehmen können dabei in vielerlei Hinsicht einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten – als Risikoträger, Risikomanager und als Investoren.

Der Begriff Nachhaltigkeit beschränkt sich dabei nicht allein auf ökologische Aspekte, sondern umfasst ebenfalls soziale Belange sowie die Berücksichtigung von Grundsätzen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung. Nachhaltigkeit heißt für uns daher auch, Verantwortung für unsere Mitarbeiter, die Region und die Gesellschaft zu übernehmen.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2019 ist der dritte Nachhaltigkeitsbericht der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe (ME-Gruppe) und bezieht sich auf alle Versicherungsgesellschaften des Konzerns.

Der Bericht umfasst wesentliche ökologische, gesellschaftliche und soziale Entwicklungen im Zusammenhang mit der ME-Gruppe. Darin geben wir einen grundlegenden Überblick über das Thema Nachhaltigkeit in unserem Haus und berichten über verschiedene Maßnahmen, die wir unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit für unsere Anspruchsgruppen ergreifen, um einen positiven Beitrag zu leisten. Dabei wird auf die umfassende Darstellung vieler untergeordneter Maßnahmen verzichtet und nur die wesentlichen Maßnahmen und Projekte beschrieben.

Der Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an Privat- und Firmenkunden, mit uns anderweitig geschäftlich verbundene Unternehmen, Vermittlerinnen und Vermittler sowie die allgemeine Öffentlichkeit.

Der Bericht beinhaltet die geforderten Informationen nach dem Gesetz zur Stärkung der nicht-finanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernberichten. Dieses Gesetz resultiert aus der Umsetzung entsprechender europäischer Richtlinien¹ und wird deshalb auch als CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz bezeichnet. In diesem Umsetzungsgesetz werden die neuen inhaltlichen Anforderungen an die nicht-finanzielle Erklärung im Wesentlichen im Rahmen der Regelungen des Handelsgesetzbuchs (HGB) berücksichtigt. Die auch in diesem Bericht umgesetzten inhaltlichen Mindestanforderungen ergeben sich vor allem aus § 289c HGB.

Der Bericht orientiert sich zudem an dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex². Wir haben die dort aufgeführten Angaben und Leistungsmerkmale bezogen auf die Besonderheiten der Versicherungswirtschaft und dabei insbesondere auf die ME-Gruppe angepasst und zum Teil erweitert. Der Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe wird jährlich veröffentlicht und ist ausschließlich als Online-Version unter www.mecklenburgische.de³ verfügbar

¹ Richtlinien 2014/95/EU und 2013/34/EU

² Stand Dezember 2018; <https://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de>

³ <https://www.mecklenburgische.de/unternehmen/geschaeftsentwicklung/>

2. Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

Die Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit (ME) ist Kern der ME-Gruppe. Sie wurde als „Hagelschadens Assekuranz Gesellschaft in den Mecklenburgischen Landen“ im Jahr 1797 von dem seinerzeit im Herzogtum Mecklenburg-Strelitz regierenden Herzog Karl II. als Versicherungsverein gegründet. Wir sind damit die älteste private überregionale deutsche Versicherungsgesellschaft und der älteste noch existierende Hagelversicherer weltweit.

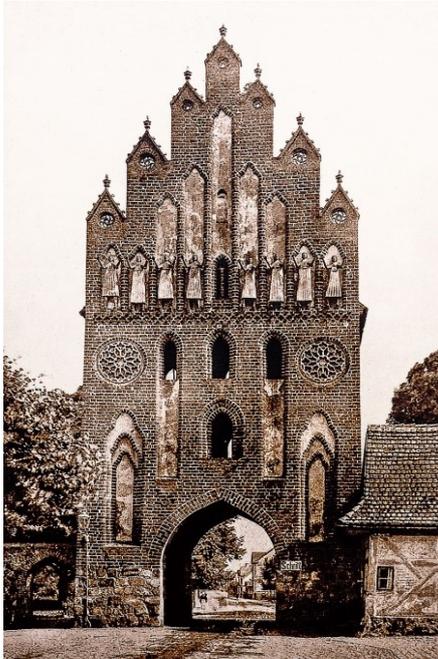


Bild: gotisches Neue Tor in Neubrandenburg, erbaut Ende des 15. Jahrhunderts



Bild: gotisches Neue Tor in Neubrandenburg, Stadtseite des Tores

Auch aus dem Bewusstsein dieser Tradition heraus fühlt sich die ME-Gruppe den folgenden unternehmerischen Grundgedanken und Zielen verpflichtet:

- ❖ Wahrung der Eigenständigkeit der Mecklenburgischen als unabhängige Versicherungsgruppe.
- ❖ Beibehaltung der Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit.
- ❖ Konzentration auf das Geschäftsgebiet der Bundesrepublik Deutschland und auf die Kerngruppen Privatkunden, Landwirtschaft und Gewerbe.
- ❖ Festhalten am Ausschließlichkeitsvertrieb als unerlässlichem Bindeglied zwischen der Mecklenburgischen und unserer Kundschaft. Die Vermittlerinnen und Vermittler sind dabei 24 Bezirksdirektionen und zwei Vertriebsbüros zugeordnet.

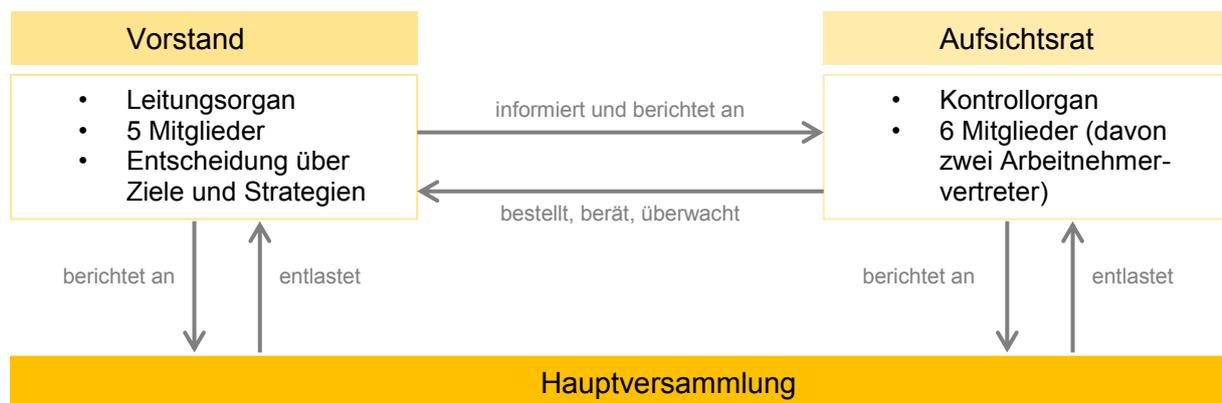
Die Geschäftsstrategie beruht auf der Bereitstellung eines bedarfsgerechten Versicherungsschutzes sowie einem ertragsorientierten Wachstum zur Wahrung der Finanzkraft der Gruppe.

Die Kontinuität unserer Unternehmenspolitik sowie das hohe Engagement unserer Führungskräfte im Innen- und Außendienst, unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unserer Agenturen sind die Grundlagen dafür, dass die Mecklenburgische auch weiterhin eine starke und unabhängige Versicherungsgruppe im deutschen Versicherungsmarkt bleibt.

Die ME hat im Jahr 2019 ihr 223. Geschäftsjahr erfolgreich abgeschlossen. Sie betreibt im Wesentlichen die folgenden Versicherungszweige und –arten im selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft:

- ❖ Unfallversicherung
- ❖ Haftpflichtversicherung
- ❖ Kraftfahrtversicherung
- ❖ Rechtsschutzversicherung
- ❖ private und gewerbliche Sachversicherungen
- ❖ Hagelversicherung
- ❖ Technische Versicherungen.

Die folgende Abbildung stellt die drei Organe der ME zum 31.12.2019 dar.



Hauptversammlung

Die Hauptversammlung besteht aus 60 Mitgliedervertreterinnen und Mitgliedervertretern, die selbst Mitglieder der Gesellschaft, also Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer, sind. Sie vertreten in der Hauptversammlung die Interessen der Kunden.

Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand. Daneben ist er insbesondere für die Bestellung der Vorstandsmitglieder sowie für die Prüfung und Billigung des Jahresabschlusses auf Einzel- und Konzernebene zuständig. Der Aufsichtsrat besteht aus sechs Personen, die selbst Mitglieder der Gesellschaft sein müssen. Entsprechend den Vorschriften des Drittelbeteiligungsgesetzes werden vier Vertreter von der Hauptversammlung und zwei von den Arbeitnehmern, i.d.R. jeweils für fünf Jahre, gewählt. Eine Wiederwahl ist zulässig.

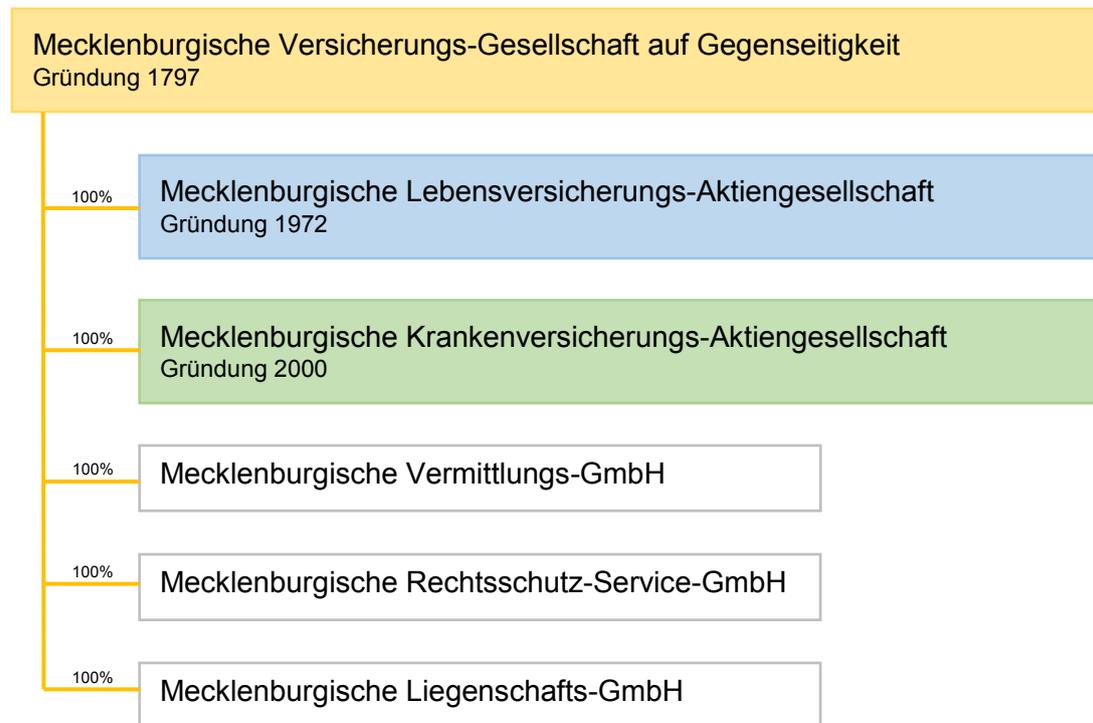
Vorstand

Der Vorstand leitet die Gesellschaft in eigener Verantwortung und legt Ziele sowie Strategien fest. Nach § 7 der Satzung der Gesellschaft besteht der Vorstand aus mindestens zwei Personen. Die Mitglieder werden vom Aufsichtsrat bestellt und abberufen.

Eine vom Aufsichtsrat erlassene Geschäftsordnung für den Vorstand der Mecklenburgischen legt die Ressortzuständigkeiten der einzelnen Vorstandsmitglieder fest. Dabei sind die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Funktionstrennung erfüllt.

Neben diesen Gremien ist ein **Landwirtschaftlicher Beirat** eingerichtet. Der Beirat besteht aus bis zu acht Personen. Dieser hat die Aufgabe, den Vorstand sowie die mit landwirtschaftlichen Versicherungsfragen beschäftigten Abteilungen in Fragen der Produktgestaltung, Tarifpolitik und Schadenregulierung zu beraten.

In der folgenden Abbildung ist die Konzernstruktur der ME-Gruppe abgebildet.



Die Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG (MEL) als 100%-ige Tochter der ME schloss 2019 ihr 48. Geschäftsjahr erfolgreich ab. Die Gesellschaft hat im Berichtsjahr folgende Versicherungsarten in den unterschiedlichsten Ausprägungen angeboten:

- ❖ Lebensversicherungen
- ❖ Rentenversicherungen
- ❖ Kollektivversicherungen
- ❖ Zusatzversicherungen (insbesondere Berufsunfähigkeitsversicherungen).

Die Mecklenburgische Krankenversicherungs-AG (MEK), ebenfalls eine 100%-ige Tochter der ME schloss 2019 ihr 20. Geschäftsjahr erfolgreich ab. Sie betreibt als substitutive Krankenversicherung die Krankheitskostenvollversicherung sowie verschiedene Zusatzversicherungen:

- ❖ Krankentage- und Pflegegeldversicherungen
- ❖ Pflegepflichtversicherungen
- ❖ Auslandsreisekrankenversicherungen
- ❖ sowie ambulante, stationäre und Zahn-Zusatzversicherungen.

Folgende Gesellschaften gehören ebenfalls zum Konzernverbund:

- ❖ Die Mecklenburgische Vermittlungs-GmbH zur Vermittlung des von uns nicht selbst betriebenen Versicherungsgeschäftes an Kooperationspartner.
- ❖ Die Mecklenburgische Rechtsschutz-Service-GmbH zur Verwaltung sowie zur Abwicklung von Schäden aus den Verträgen unserer Rechtsschutzversicherung.
- ❖ Die Mecklenburgische Liegenschafts-GmbH, die gruppenweit unsere Direktinvestitionen in Immobilien verwaltet.

Im Rahmen der Geschäftsstrategie des Konzerns wird auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen unseren Wachstums- und Ertragszielen geachtet. Ein ertragreiches Geschäft ist für uns als Versicherungsverein dabei besonders wichtig, um die Anpassung der Gruppe an neue technologische oder auch regulatorische Anforderungen zu gewährleisten.

Die folgende Übersicht zeigt anhand wesentlicher Kennzahlen die erfolgreiche und nachhaltige Entwicklung der ME-Gruppe in den letzten 10 Jahren.

ME-Gruppe		2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	594	571	551	540	520	507	493	476	457	441
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.488	2.433	2.374	2.332	2.298	2.261	2.230	2.196	2.153	2.166
Kapitalanlagen	in Mio. Euro	2.483	2.145	2.302	2.222	2.110	2.018	1.910	1.808	1.717	1.673
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	2.232	2.378	2.100	2.026	1.956	1.887	1.813	1.724	1.633	1.588
Konsolidiertes Eigenkapital	in Mio. Euro	373	360	335	309	282	266	249	228	213	199
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	**	410,9	371,1	358,8	-	-	-	-	-	-
ME		2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	446	427	409	397	384	370	357	342	329	318
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.204	2.157	2.104	2.068	2.039	2.007	1.981	1.949	1.914	1.885
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	711	669	662	641	613	601	579	547	518	512
Eigenkapital	in Mio. Euro	325	314	290	265	244	230	215	198	184	171
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	344,7	361,9	361,9	343,3	-	-	-	-	-	-
MEL		2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	123	121	121	124	119	122	122	121	118	114
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	164	163	164	164	164	165	166	168	166	164
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	1.431	1.399	1.372	1.329	1.295	1.246	1.201	1.151	1.094	1.059
Eigenkapital	in Mio. Euro	48	46	45	44	39	34	32	29	25	24
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	534,6	997,3	695,1	465,3	-	-	-	-	-	-
MEK		2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	25	23	21	19	17	15	14	13	10	9
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	120	113	106	100	95	89	83	79	73	66
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	90	77	66	56	47	40	33	26	21	17
Eigenkapital	in Mio. Euro	11	11	10	10	9	9	8	7	7	7
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	308,7	375,6	403,1	360,3	-	-	-	-	-	-

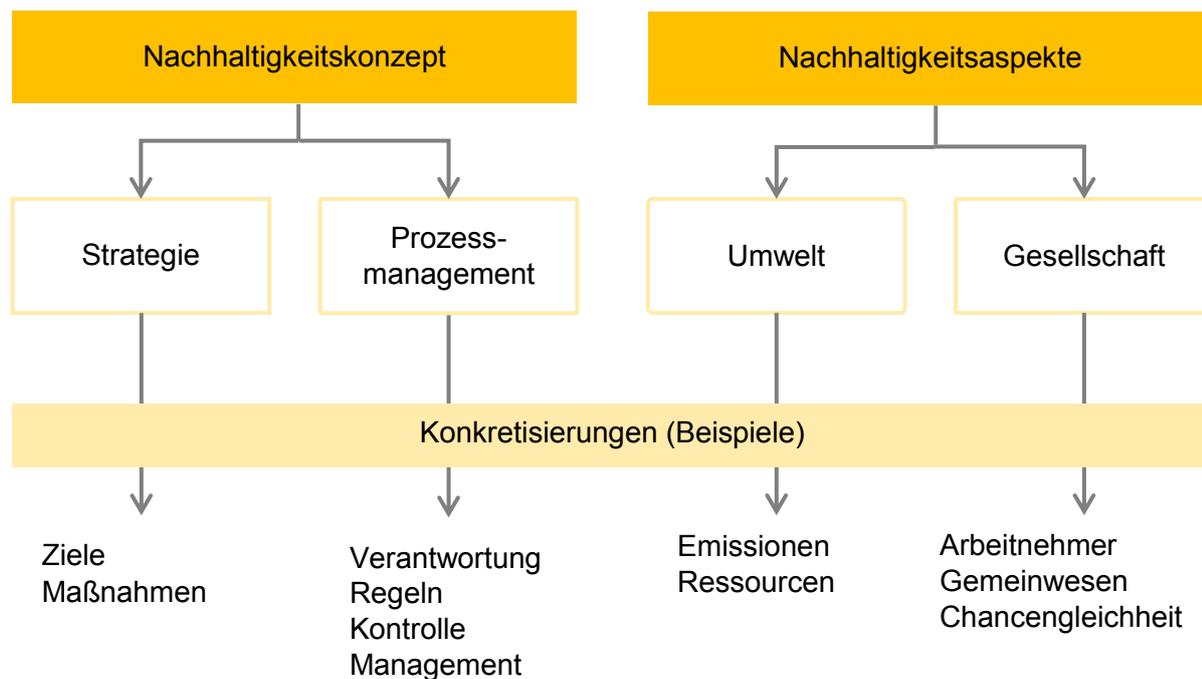
* Angaben nach Meldeszenario

** Wert war zum Zeitpunkt der Berichtsveröffentlichung noch nicht verfügbar.

3. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

3.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit

Um das Thema der Nachhaltigkeit für die ME-Gruppe zu konkretisieren und gleichzeitig steuerbar zu machen, wird in Anlehnung an den Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) gedanklich zwischen dem Nachhaltigkeitskonzept auf der einen und den verschiedenen Nachhaltigkeitsaspekten auf der anderen Seite unterschieden.



Im Nachhaltigkeitskonzept geht es darum, wie das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen gelebt und in die unternehmerischen Prozesse eingebunden wird. Dazu sind entsprechende Zielvorstellungen notwendig. Darüber hinaus müssen Verantwortlichkeiten definiert werden. Es ist weiterhin festzulegen, inwieweit Zielvorstellungen der Gruppe auf vor- oder nachgelagerte Mitglieder der Wertschöpfungskette ausgedehnt werden sollen und können.

Unter den Nachhaltigkeitsaspekten verstehen wir die für die Mecklenburgische abgeleiteten Handlungsfelder, die im Sinne der Nachhaltigkeit gesteuert und über die im Rahmen dieses Berichtes informiert wird.

3.2 Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie

Aus der Vielzahl von Begriffsbestimmungen zum Nachhaltigkeitsbegriff kann als Essenz folgende allgemeingültige Grundüberlegung abgeleitet werden:

Nachhaltig ist die Entwicklung einer Gesellschaft oder eines Unternehmens in seinem gesellschaftlichen Umfeld, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können. Dabei werden langfristige Ziele in den Feldern Ökonomie, Ökologie und Soziales gleichzeitig verfolgt und aufeinander abgestimmt.

Die ME-Gruppe fühlt sich diesem Leitbild verpflichtet. Die Herausforderung im täglichen Handeln besteht darin, ein derartiges Leitbild in ein einheitliches Zielsystem des Unternehmens zu integrieren und Mechanismen zu entwickeln, um mögliche Zielkonflikte zu lösen. Dabei bilden die drei großen Handlungsfelder Ökonomie, Ökologie und Soziales unserer Einschätzung nach langfristig keine grundsätzlichen Gegensätze.

Als mittelständischer Versicherer mit einem begrenzten Einfluss auf Gesellschaft und Umwelt tragen wir dem Nachhaltigkeitsgedanken zunächst in unserem engeren Umfeld Rechnung. Das sind unsere Kunden, Vermittlerinnen und Vermittler sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und vor allem das direkte gesellschaftliche Umfeld sowie das jeweilige Umfeld der mit uns verbundenen Agenturen.

Als erste Konkretisierung des vorher genannten Leitbildes werden folgende strategische Nachhaltigkeitsziele abgeleitet:

- ❖ Die Gesellschaft strebt eine langfristig ausgeglichene Balance zwischen Wachstums- und Ertragszielen an. Beides ist Grundlage für die finanzielle Entwicklung des Unternehmens und maßgeblicher Interessengruppen und in gewisser Weise auch Voraussetzung für ein Engagement für gesellschaftliche oder umweltbezogene Belange. Die Koordination der Unternehmensziele erfolgt durch eine entsprechend ausgerichtete Unternehmensführung, die diesbezügliche Risiken und Chancen gleichermaßen in ihre strategischen Entscheidungen einbezieht.
 - ❖ Durch bedarfsgerechte Produkte und eine regelmäßige, bedarfsgerechte Beratung wird eine langfristige, durch gegenseitiges Vertrauen gekennzeichnete Kundenbindung angestrebt. Nicht der einmalige Verkaufserfolg, sondern die dauerhafte und umfassende Kundenverbindung steht bei unserem Handeln im Vordergrund. Gegenüber unseren Kunden geben wir zum Teil langfristige Leistungsversprechen ab, die über einen Zeitraum von mehreren Jahrzehnten gelten.
 - ❖ Eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Vermittlerinnen und Vermittler wird gefördert. Das gilt in finanzieller Hinsicht und vor allem im täglichen Umgang miteinander.
 - ❖ Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in ihrer Entwicklung und in ihren Wünschen unterstützt, soweit dies im Rahmen der gegenüber unseren Kunden und Vermittlern bestehenden Verpflichtungen möglich ist. Dabei spielen Themen der beruflichen Entwicklung, gesundheitliche Aspekte oder die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben eine wichtige Rolle.
 - ❖ Unter Einbezug von Umweltbelangen wird so ressourcenschonend wie möglich gearbeitet. Bei unternehmerischen Entscheidungen werden diese Aspekte grundsätzlich in die Überlegungen einbezogen. Vielfach sind ressourcensparende Erfolge an umfassendere Investitionsmaßnahmen gebunden, die sich nur in größeren Abständen realisieren lassen. Dazu zählen beispielsweise Neu- und Umbaumaßnahmen.
 - ❖ Die Mecklenburgische ist ein Unternehmen mitten in der Gesellschaft und engagiert sich für gesellschaftliche Belange.
 - ❖ Der Compliance-Gedanke ist bei uns auch institutionell fest verankert und wird durch die Interne Revision geprüft. Verstöße gegen Menschenrechte oder Fälle von Korruption dulden wir nicht. Erfahrungsgemäß spielen diese Sachverhalte in unserem Geschäftsbetrieb eine untergeordnete Rolle.
-

Die Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen ist in den unterschiedlichen Handlungsfeldern zu definieren und wird grundsätzlich als Aufgabe in allen Verantwortungsbereichen verankert. Infolgedessen sind aus unserer Sicht auch keine besonderen Vergütungsvereinbarungen und Belohnungssysteme erforderlich.

3.3 Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen

Der Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich im Wesentlichen auf die ME-Gruppe. Wird eine vereinfachte Wertschöpfungskette betrachtet, dann wären als wichtige Glieder dieser Kette nachgelagert zunächst unsere Kunden zu nennen, die für die bezogenen Leistungen ihren Beitrag bezahlen. Dabei besteht die Leistung in der Bereitstellung des Versicherungsschutzes, in der entsprechenden Entschädigungsleistung im Schadenfall, in der Ablaufleistung bei Lebensversicherungsverträgen, in der Anlage von Kundengeldern zur Sicherstellung unserer Verpflichtungen und nicht zuletzt in der bedarfsgerechten Beratung insbesondere durch unsere Vermittlerinnen und Vermittler.

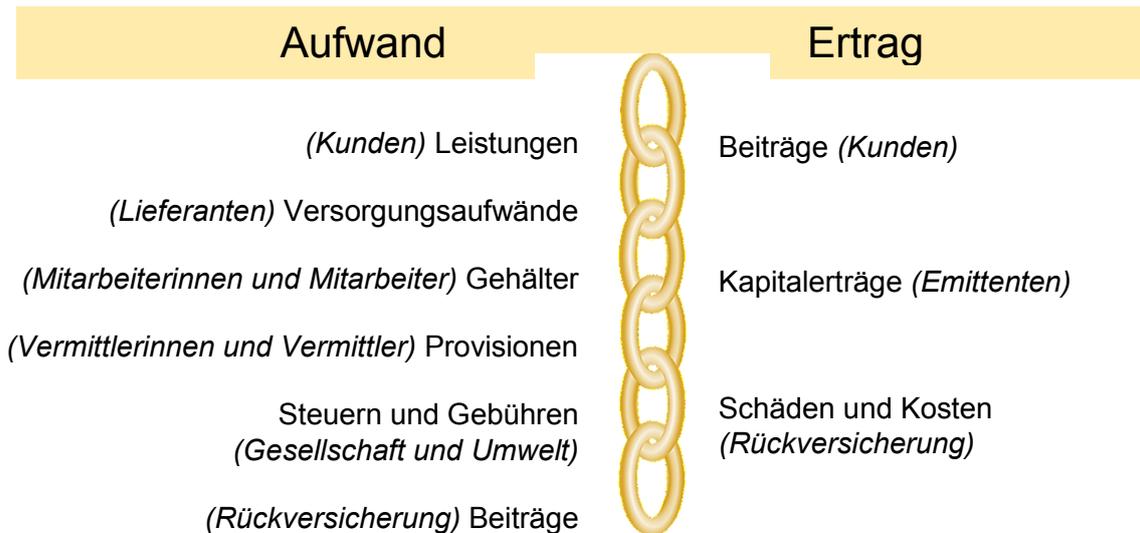
In den Vorproduktionsstufen sind als wichtigste Gruppen die Emittenten von Kapitalanlageprodukten, unsere Vermittlerinnen und Vermittler, Staatliche Behörden und Institutionen sowie Versorger (Strom, Wasser und weitere) zu nennen.

In diesem Zusammenhang sind unsere Rückversicherungsbeziehungen besonders zu erwähnen. Jedes Jahr wird ein Teil unseres Versicherungsgeschäftes an die Rückversicherungsunternehmen abgegeben. Für einen anteiligen Beitrag nehmen sie uns Schadenaufwendungen und Verwaltungskosten ab.

Die Wertschöpfung der Gesellschaft wird über die erwirtschafteten Gehälter, Provisionen und den Gewinn abgebildet, der das Vermögen der Gesellschaft erhöht.

Aus dieser Betrachtung ergeben sich automatisch die wichtigsten Anspruchsteller (Stakeholder) der Mecklenburgischen:

- ❖ Kunden
 - ❖ Lieferanten (Infrastruktur, Betriebsmittel und weitere)
 - ❖ Rückversicherer
 - ❖ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - ❖ Vermittlerinnen und Vermittler
 - ❖ Emittenten
 - ❖ Staatliche und gesellschaftliche Institutionen
 - ❖ Mitglieder beziehungsweise Mitgliedervertreterinnen und Mitgliedervertreter
-



Die Wertschöpfungskette eines Versicherungsunternehmens ist naturgemäß kürzer als beispielsweise die eines Industrieunternehmens, welches im Zuge der Produktion mit einer Vielzahl von – auch wechselnden – Lieferanten zusammenarbeitet. Auch wenn die Einflussmöglichkeiten eines Versicherungsunternehmens dadurch als vergleichsweise gering einzuschätzen sind, versuchen wir immer dort, wo es möglich ist, die verschiedenen Nachhaltigkeitsaspekte zu berücksichtigen.

Kapitalanlage

Der Nachhaltigkeitsgedanke ist seit jeher ein essenzieller Bestandteil der Kapitalanlage der ME-Gruppe. Insbesondere in der Lebens- oder Krankenversicherung können sich die vertraglichen Verpflichtungen über viele Jahrzehnte erstrecken. Daher ist es unser oberstes Anlageziel, unseren Kunden attraktive Produkte durch eine nachhaltig sichere und rentable Kapitalanlage zu bieten. Im Rahmen unserer Anlagetätigkeit werden neben ökonomischen auch noch weitere Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt. Investments in Staaten, Unternehmen oder Projekte, die aus ökologischer, sozialer oder ethischer Sicht in Misskredit fallen, unterliegen besonderen Risiken.

Neben den vorher genannten Aspekten trägt die Mecklenburgische dem Nachhaltigkeitsgedanken bereits seit mehreren Jahren durch Investitionen in Infrastrukturanlagen und erneuerbare Energien Rechnung.

Die uns vertretende Kapitalverwaltungsgesellschaft übt ihre Stimmrechte für Investmentvermögen auf Hauptversammlungen von Aktiengesellschaften aus. Für deutsche Hauptversammlungen erfolgen die Abstimmungen grundsätzlich gemäß den aktuellen Analyseleitlinien für Hauptversammlungen des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., für ausländische Hauptversammlungen gemäß den länderspezifischen Guidelines. Eine verantwortungsvolle, auf langfristige Wertschöpfung ausgerichtete Leitung und Kontrolle des Unternehmens ist dabei von genauso großer Bedeutung wie variable Vergütungskomponenten, welche auf den nachhaltigen Erfolg der Gesellschaft ausgerichtet sind. Außerdem berücksichtigen diese Leitlinien, dass die Entwicklung von Best Practices im Zusammenhang mit Social Responsibility und ESG-Themen (ESG - Environment Social Governance) zu fördern ist.

Auch der Gesetzgeber hat den Nachhaltigkeitsgedanken mit dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht im Versicherungsaufsichtsgesetz (§ 124 VAG) verankert. Demnach haben alle Versicherer in Deutschland sicherzustellen, dass ihre Kapitalanlagen eine hinreichende Sicherheit, Qualität, Liquidität, Rentabilität sowie Verfügbarkeit aufweisen. Es erfolgen nur Investitionen in Vermögenswerte, deren Risiken angemessen identifiziert, bewertet, überwacht, gesteuert, kontrolliert und in die Berichterstattung einbezogen werden können.

Neben dem Gesetzgeber hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in 2019 ein Merkblatt zum Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken veröffentlicht, welches den Versicherungsunternehmen mögliche Verfahrensweisen im Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken aufzeigt.

In Teilen hat die ME-Gruppe im Geschäftsjahr 2019 mit der Umsetzung der in diesem Merkblatt dargestellten Methoden und Verfahren begonnen und zusammen mit den mandatierten Asset Managern und der Kapitalverwaltungsgesellschaft den Kapitalanlagebestand hinsichtlich ESG-Kriterien untersucht. Zudem wurden Gespräche mit Ratingagenturen geführt und Analysen sowie Nachhaltigkeitsratings für Teilbestände der Kapitalanlagen erstellt. Derzeit befindet sich die ME-Gruppe weiterhin in der Evaluierungsphase. Das Überwachen des Kapitalanlagebestandes nach definierten ESG-Kriterien sowie die weitergehende Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Kapitalanlagestrategie sind als die nächsten Schritte vorgesehen.

Der Gedanke der dauerhaften Werthaltigkeit der Kapitalanlagen wird auch im Aufsichtsregime nach Solvency II besonders betont. Die entsprechenden Bedeckungsquoten (vgl. Seite 9) zeigen, dass die Unternehmen der ME-Gruppe auch diesbezüglich gute Ergebnisse vorweisen können.

Rückversicherung

Ein ausreichender Rückversicherungsschutz ermöglicht es uns erst, Versicherungsschutz in der Art und Weise anzubieten, wie wir es tun. Wir arbeiten seit Jahrzehnten mit wenigen, im Wesentlichen den gleichen Unternehmen zusammen. Aus Gründen der Risikoverminderung wird der Rückversicherungsschutz anteilig auf mehrere Rückversicherer verteilt. Die relativ hohe Rückversicherungsabgabe hat in den letzten Jahren stark zu einer Glättung der Ergebnisse beigetragen.

Zur Berücksichtigung des Adressausfallrisikos bei Rückversicherungsgeschäften achtet die Gesellschaft bei der Auswahl ihrer Rückversicherer darauf, ausschließlich mit Rückversicherern erstklassiger Bonität zusammen zu arbeiten.

3.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte

Aus verschiedenen unternehmensinternen und -externen Untersuchungen, Studien und Analysen und aus vielen Gesprächen und Diskussionen mit unseren Interessengruppen ergeben sich für unser Nachhaltigkeitsmanagement sechs wesentliche Handlungsfelder beziehungsweise Nachhaltigkeitsaspekte.



Innerhalb der einzelnen Handlungsfelder sind wiederum untergeordnete Aspekte im Hinblick auf ihre Wesentlichkeit für die Geschäftstätigkeit der ME-Gruppe zu gewichten und darüber zu berichten. Entsprechend beinhalten die Berichte zu den Handlungsfeldern (siehe Abschnitte 4.1 bis 4.6) nur die aus unserer Sicht wichtigsten Punkte.

3.5 Organisation und Umsetzung

Zuständig für das Nachhaltigkeitsmanagement in der ME-Gruppe ist das Nachhaltigkeitskomitee. Es besteht aus den Leitern der Abteilungen Vertriebssteuerung, Allgemeine Verwaltung und Personal. Die Koordination erfolgt durch die Abteilung Rechnungswesen, auch um die Verbindung zu den Informationen der finanziellen Berichterstattung nach HGB und den SCR-Berechnungen nach Solvency II zu gewährleisten. Unabhängig davon verbleiben konkrete Aufgabenfelder in der bestehenden fachlichen Verantwortung, wie zum Beispiel der Bereich des betrieblichen Brandschutzes bei der Allgemeinen Verwaltung oder der Bereich Sport und Gesundheit in der Personalabteilung.

Das Komitee ist dafür verantwortlich, Wünsche, Änderungen oder Ideen auf strategischer Ebene zu sammeln, vorzubereiten und im Vorstand zu präsentieren und zur Abstimmung zu bringen.

Gleichzeitig ist es Ansprechpartner auf einer operativen Ebene und sorgt für die Umsetzung unseres Nachhaltigkeitsleitbildes sowie der Nachhaltigkeitsstrategie. Dazu sind Führungskräfte der ME-Gruppe über das Thema eingehend informiert worden und alle Abteilungsleiter wurden in das Thema eingebunden. Sie wurden gebeten gegenüber ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Grundgedanken unseres Nachhaltigkeitsleitbildes und unsere Nachhaltig-

keitsstrategie zu vermitteln und auch die Ansprechpartner anzugeben, an die sich jeder wenden kann und darf, wenn er diesbezüglich Ideen zur Verbesserung oder Beanstandungen hat.

Letztlich wollen wir mit diesem Bericht nicht nur das bisher Geleistete darstellen, sondern alle Interessengruppen dazu auffordern, mit uns über das Thema der Nachhaltigkeit zu kommunizieren. So haben sich in der Vergangenheit etwa Ideen zur Gestaltung unseres Neubaus aus dem Dialog mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – auch unter Einbezug des Betriebsrates - ergeben.

4. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte

4.1 Nachhaltige Unternehmensführung

Nachhaltigkeit ist integraler Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Die Bedeutung nachhaltigen Wirtschaftens haben wir in den Jahrhunderten unserer Tätigkeit kennengelernt.

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vermittlerinnen und Vermittler führen dazu, dass wir unseren Kunden dauerhaft gute Leistungen bereitstellen können. Die Grundpfeiler unseres nachhaltigen Wirtschaftens sind das Prinzip der Gegenseitigkeit in unserer Versicherungsgemeinschaft und das Miteinander zwischen Innen- und Außendienst.

Gesellschaftliche Verantwortung nehmen wir zum einen direkt und zum anderen vielfach durch unsere Bezirksdirektionen sowie Vermittlerinnen und Vermittler vor Ort wahr. Des Weiteren fließen Umweltbelange zunehmend in unsere Entscheidungen ein.

Nachhaltige Unternehmensführung bedeutet dabei, die nachhaltige Entwicklung der Mecklenburgischen in ihrem unmittelbaren Umfeld zu gewährleisten und gleichzeitig ihren Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft insgesamt zu leisten.

Die Abstimmung der strategischen Positionen und Maßnahmen in den wesentlichen Handlungsfeldern ist dabei Kernaufgabe der nachhaltigen Unternehmensführung. Dazu sind gemeinsam vereinbarte oder vom Gesetzgeber vorgegebene Regeln notwendig.

Um unsere Prozesse noch professioneller und effizienter zu gestalten, haben wir in 2018 die Abteilung „Projektmanagement“ gegründet, die übergeordnete Projekte zentral koordiniert und zielgerichtet steuert.

Staatliche Beaufsichtigung

Seit 1901 regelt das VAG die staatliche Beaufsichtigung der in Deutschland tätigen Versicherer und Pensionsfonds. Insbesondere sind Vorschriften zur Sicherung der dauernden Erfüllbarkeit der Verträge und dem Schutz der Kunden von Bedeutung. Seit 2016 sind die internationalen Regelungen nach Solvency II hinzugekommen, die in drei Säulen aufgegliedert werden. Säule I regelt risikobasierte Anforderungen an die Eigenmittelausstattung. Säule II stellt qualitative Anforderungen an das Governance-System und hierbei insbesondere an das Risikomanagement von Versicherungsunternehmen und Säule III behandelt erweiterte Publikationspflichten. Durch das Zusammenspiel der Anforderungen in den drei Säulen hat der Nachhaltigkeitsgedanke auch in ökonomischer Hinsicht noch einmal stark an Bedeutung hinzugewonnen.

Das Governance-System stellt die Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen sicher und unterstützt eine solide und umsichtige Leitung des Unternehmens. Es ist bei der ME-Gruppe wie folgt aufgebaut:



Ein wesentliches Element des Governance-Systems sind die Schlüsselfunktionen, welche insbesondere eine angemessene und von den risikoaufbauenden Bereichen unabhängige Überwachung und Kontrolle im Unternehmen sicherstellen sollen. Die Inhaber der Schlüsselfunktionen müssen besonderen Anforderungen an die fachliche Qualifikation und persönliche Zuverlässigkeit entsprechen, bestimmte Berichtswege einhalten und funktionspezifische Aufgaben wahrnehmen.

Folgende Schlüsselfunktionen sind bei der ME-Gruppe eingerichtet:

- Compliance-Funktion
- Funktion Interne Revision
- Risikomanagementfunktion
- Versicherungsmathematische Funktion

Die Schlüsselfunktionen stehen gleichrangig und gleichberechtigt nebeneinander, ohne einander weisungsbefugt zu sein. Zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben haben sie ein vollständiges und uneingeschränktes Informationsrecht für die Bereiche, die für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Um einen kontinuierlichen Austausch der Schlüsselfunktionen sicherzustellen, finden regelmäßige Treffen zwischen den Funktionsinhabern statt.

Zuständigkeiten und Ressourcen der Schlüsselfunktionen werden in unternehmensinternen Richtlinien klar geregelt und im Folgenden kurz dargestellt.

Compliance-Funktion

Die Compliance-Funktion ist zuständig für die Überwachung der Einhaltung von Anforderungen des internen Kontrollsystems und nimmt in diesem Rahmen vor allem folgende Aufgaben wahr:

- Überwachung von Prozessen zur Erkennung und Vermeidung von Rechts- und Reputationsrisiken
- Überwachung der widerspruchsfreien Ausgestaltung und regelmäßige Überwachung der nach Solvency II aufzustellenden Richtlinien
- Sicherstellung der Kommunikation und Vermittlung Compliance relevanter Themen

Mindestens einmal jährlich werden alle wesentlichen Ergebnisse in einem Bericht zusammengefasst. Im Bedarfsfall informiert die Compliance-Funktion den Vorstand unverzüglich mittels anlassbezogener ad-hoc-Berichte.

Interne Revision

Die Interne Revision erbringt objektive und unabhängige Prüfungsleistungen, die auf die Einhaltung der Sicherheit, Ordnungsmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsprozesse ausgerichtet sind. Grundlage für die Auswahl der Prüfungsgebiete ist ein prozess- und risikoorientierter Prüfungsansatz. Prüfungsplanung, -methoden und -qualität werden fortlaufend überwacht und weiterentwickelt (z.B. Nachhaltigkeit). Im Einzelnen wird in der gesamten Versicherungsgruppe systematisch geprüft, ob

- die Zielvorgaben der Unternehmensleitung zur Geschäfts- und Risikostrategie ordnungsgemäß umgesetzt werden,
- das Interne Kontrollsystem angemessen und funktionsfähig ist,
- die externen Bestimmungen eingehalten werden
- die internen Richtlinien, Arbeitsanweisungen und Vorschriften eingehalten werden und/oder
- Fraud-Verdachtsfälle begründet sind.

Risikomanagementfunktion

Die Risikomanagementfunktion befördert die Entwicklung des Risikomanagementsystems und ist dabei insbesondere für folgende Aufgaben zuständig:

- Unterstützung des Vorstands bei der Umsetzung des Risikomanagementsystems
- Mitwirkung bei der operativen Durchführung bei der Risikobewertung und -analyse und der Funktionsausübung zur Risikoüberwachung und -berichterstattung wesentlicher Risiken
- Koordinierung des ORSA-Prozesses
- Risikoberichterstattung
- Mitwirkung im Risikokomitee

Die Risikomanagementfunktion berichtet dem Vorstand über die Gesamtrisikosituation und überwacht die gruppenweite Einhaltung der risikostrategischen Vorgaben.

Risikomanagement

Das Geschäftsmodell eines jeden Versicherers besteht in der Übernahme und dem Umgang von Risiken. Dazu gehören die Identifikation, die Bewertung und Steuerung von Risiken sowie die Risikokontrolle. Ein bei der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe implementierter Risikomanagementprozess stellt sicher, dass die Aufgabe des Risikomanagements auf allen Un-

ternehmensebenen erfüllt wird. Damit bekommt auch das Risikomanagement im Zusammenhang mit unseren Nachhaltigkeitszielen eine größere Bedeutung. Es geht darum zu erkennen, inwieweit durch die Geschäftsaktivitäten der ME-Gruppe Risiken für die relevanten Geschäftsfelder entstehen. Gleichzeitig gehört zum Risikomanagement die Analyse der Risiken, die eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaften gefährden könnten (zum Beispiel das Risiko, dass durch die demographische Entwicklung nicht mehr genügend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen). Ausführliche Informationen zum Risikomanagement können dem Geschäftsbericht und dem Bericht über die Solvabilität und Finanzlage (SFCR)⁴ entnommen werden.

Versicherungsmathematische Funktion (VMF)

Die VMF koordiniert die Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen nach Solvency II und nimmt in diesem Rahmen folgende Aufgaben wahr:

- Überwachung und Bewertung der Prozesse und Verfahren zur Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen
- Einschätzung bzgl. festgestellter Unsicherheiten und Unzulänglichkeiten
- Berichterstattung an den Vorstand bzgl. Angemessenheit und Verlässlichkeit der Berechnungen
- Stellungnahme zur Zeichnungs-, Annahme- und zur Rückversicherungspolitik
- Mitwirkung im Risikokomitee

Hinweisgebersystem

Bereits durch das Anfang 2012 eingeführte Meldeverfahren für Betrugsfälle wurde bei der ME-Gruppe eine Möglichkeit geschaffen, dass Verdachtsmomente gemeldet und aufgeklärt sowie etwaige Verstöße geahndet werden können. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ME wird mit dem Hinweisgebersystem eine Möglichkeit geboten, neben Betrugsfällen auch Verdachtsmomente zu Bestechungsdelikten, Kartellrechtsverstößen, Geldwäschegesetzverstößen oder Verstößen gegen unseren Verhaltenskodex oder unsere Verhaltensgrundsätze für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu melden. Im Geschäftsjahr 2019 gab es keine Meldungen.

Geldwäsche/Terrorfinanzierung

Die umfassenden Regelungen nach Geldwäschegesetz, VAG und BaFin-Rundschreiben gegen Geldwäsche und Terrorfinanzierung werden durch angemessene geschäfts- und kundenbezogene Sicherungssysteme umgesetzt. Die Umsetzung der Regelungen wird durch die Interne Revision geprüft. Weiterhin haben wir einen Geldwäschebeauftragten ernannt und es wird eine Risikoanalyse erstellt. Durch Handbücher, Arbeitsanweisungen und Schulungen sensibilisieren wir zusätzlich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für dieses Thema.

Umgang miteinander

Gesetzliche Grundlagen, eigene unternehmensbezogene Richtlinien und Arbeitsanweisungen sind wichtige Regelungen innerhalb unserer Gesellschaft, deren Einhaltung durch die Interne Revision und die Compliance-Funktion überwacht werden. In diesem Zusammenhang ist ein abteilungs- und bereichsübergreifendes Vertrauensverhältnis zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Führungsebenen sowie Innen- und Außendienst wichtig. Das tägliche ver-

⁴ Berichte abrufbar unter <https://www.mecklenburgische.de/unternehmen/geschaeftsentwicklung/>

trauensvolle Miteinander gewährleistet eine ordnungsgemäße Geschäftsabwicklung und schafft Vertrauen, um sich im Zweifel an seinen Vorgesetzten wenden zu können.

Bei ihrem Engagement für die Mecklenburgische erwarten wir von all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie sich an die bei uns geltenden geschriebenen und ungeschriebenen Grundsätze der Fairness und des Anstands halten. In diesem Zusammenhang wird keinerlei Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, insbesondere aufgrund von Alter, Herkunft, Nationalität, Behinderung, Geschlecht, Rasse, Religion, sexueller Orientierung, politischer Haltung oder gewerkschaftlicher Betätigung, geduldet. Ebenfalls wird keinerlei Form von Korruption, das heißt Bestechung und Bestechlichkeit im geschäftlichen Verkehr sowie Vorteilsgewährung und Bestechung gegenüber Amtsträgern, toleriert. Das Eigeninteresse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Interessen der Mecklenburgischen sind strikt zu trennen. Persönliche Beziehungen oder Interessen dürfen die geschäftliche Tätigkeit nicht beeinflussen. Unsere Entscheidungsprozesse werden allein durch sachliche Erwägungen geprägt.

Fälle entsprechender Diskriminierung oder Korruption sind uns 2019 nicht angezeigt worden.

Sicherung der Infrastruktur

In den Direktionsgebäuden der Mecklenburgischen in Hannover-Kleefeld beschäftigen wir 603 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Betriebsabteilung Allgemeine Verwaltung betreut die Infrastruktur und sorgt für die Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufs des Geschäftsbetriebes. Die Gebäudesubstanz und alle haustechnischen und steuerungstechnischen Einbauten werden in turnusmäßigen Wartungsintervallen geprüft und instand gehalten. Die anstehenden Sanierungsmaßnahmen werden identifiziert, geplant, priorisiert und in die kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmenkataloge übernommen. Bei den Sanierungen wird ein besonderes Augenmerk auf die Nachhaltigkeit sowie Umweltverträglichkeit der Investitionen gelegt.

Für nicht vorhersehbare Notfälle im Betriebsablauf ist ein allgemeines Notfallmanagement mit einem sogenannten Notfallhandbuch etabliert. In diesem Handbuch sind für unterschiedliche Notfallszenarien wie beispielweise Feuer, Pandemie, Wasserschaden oder Ausfall der Telekommunikation standardisierte Abläufe geplant, die eine geordnete Vorgehensweise in Notsituationen gewährleistet. Für Notfälle werden in den einzelnen Notfallteams Ressourcen vorgehalten, die ein zügiges Handeln bei ungeplanten Ereignissen ermöglichen.

Zur Sicherung der eigenen Infrastruktur gehört ein angemessener Versicherungsschutz. Dazu finden regelmäßig Gespräche zwischen der Direktionsabteilung „Allgemeine Verwaltung“ und den zuständigen Fachabteilungen statt. Im Rahmen dieser Besprechungen werden die bestehenden Versicherungsverträge analysiert und gegebenenfalls Änderungen oder neue Versicherungsdeckungen vereinbart. Darüber hinaus stehen die betroffenen Abteilungen im laufenden Kontakt, um notwendige Änderungen im Versicherungsschutz lückenlos vornehmen zu können.

Informationssicherheit

Zur Sicherheit der Infrastruktur gehört auch die Sicherung von Daten, insbesondere von Kundendaten. Kunden werden uns ihre Daten nur anvertrauen, wenn sie sich darauf verlassen können, dass diese bei uns sicher und vor Missbrauch geschützt sind. Vor diesem Hintergrund gilt es, ein hohes Sicherheitsniveau für die eingesetzten IT-Systeme zu gewährleisten und den gesetzlichen Anforderungen Rechnung zu tragen.

Dabei werden Schutzmaßnahmen umgesetzt, die den Anforderungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung und dem Bundesdatenschutzgesetz gerecht werden. Selbstverständlich werden auch Schutzmaßnahmen ergriffen, die aus Anforderungen des VAG sowie aus Regelungen der BaFin und des IT-Sicherheitsgesetzes resultieren. Als Mitglied des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) stellen die Anforderungen, resultierend aus dem „Code of Conduct“, für uns ebenfalls eine Verpflichtung dar.

Die Schutzmaßnahmen zur Sicherstellung unserer IT-gestützten Geschäftsprozesse werden regelmäßig durch interne und externe Audits geprüft. Die ASSEKURATA Management Services GmbH attestiert uns mit ihrem IT-Security-Siegel, bei dem die Informationssicherheit gemäß der ISO 27001 auditiert wird, dass unsere Schutzmaßnahmen den Sicherheitsanforderungen gerecht werden.



2016



2017



2018



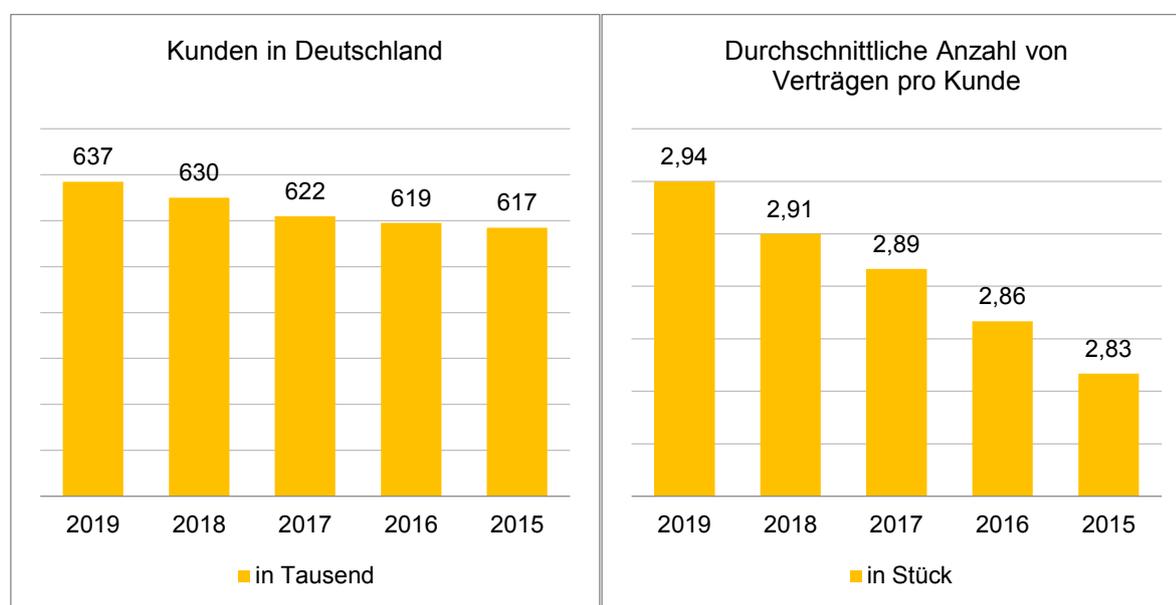
2019

4.2 Kunden

Für unsere Kunden stellen wir bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen bereit. Dies wird durch eine regelmäßige und kompetente Beratung ermöglicht. Kundennähe ist uns dabei wichtig. Wir bemühen uns, dies durch die persönliche Betreuung unserer Vermittlerinnen und Vermittler in einer Ausschließlichkeitsorganisation sowie durch ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Mecklenburgischen zu gewährleisten.

Wir erreichen unsere Ziele mit nachhaltigem Erfolg nur dann, wenn wir eine langfristige Kundenbindung aufbauen. Dabei gelingt es uns, ein zum Teil über Generationen anhaltendes Vertrauensverhältnis zu schaffen.

Die Güte unserer Produkte und Dienstleistungen wird unter anderem über das Storno- und Beschwerdeverhalten gemessen. Kritik, aber auch Bestätigung unserer Arbeit, erfahren wir in der Regel sehr schnell über die nahegelegenen zuständigen Vermittlerinnen und Vermittler, sodass wir vor Ort oder in der Direktion zeitnah reagieren können.



Entwicklung der Überschüsse in der Lebensversicherung

Neben den vertraglich garantierten Leistungen beteiligen wir unsere Kunden in der Lebensversicherung auch an den erwirtschafteten Überschüssen der einzelnen Geschäftsjahre. Der so genannte Rohüberschuss eines Geschäftsjahres setzt sich aus den drei folgenden Ergebnisquellen zusammen:

- ❖ Kapitalanlageergebnis
- ❖ Risikoergebnis
- ❖ Übriges Ergebnis (dies beinhaltet im Wesentlichen die so genannten Kostenüberschüsse)

Überschüsse aus der Kapitalanlage entstehen dann, wenn die Kapitalerträge eines Geschäftsjahres über den vertraglichen Verpflichtungen, die sich aus der Garantieverzinsung ergeben, liegen. Risiko- und Kostenüberschüsse entstehen dann, wenn die tatsächlichen Kosten beziehungsweise die tatsächlich erbrachten Versicherungsleistungen unter den kalkulatorischen Werten liegen. Aufgrund der langfristig garantierten Leistungen gegenüber unseren Kunden

sind wir zu einer vorsichtigen Kalkulation der Versicherungsbeiträge gezwungen. Die in unsere Beiträge eingerechneten Sicherheitsmargen in Bezug auf die übernommenen Risiken sowie die künftigen Kosten der Verwaltung führen zu Risiko- und Kostenüberschüssen, an denen wir unsere Kunden in hohem Maße beteiligen. Am Kapitalanlageergebnis sowie dem Risikoergebnis beteiligen wir unsere Kunden zu mindestens 90 %. Am übrigen Ergebnis beteiligen wir unsere Kunden zu mindestens 50 %.

Einstellung der Überschüsse in die Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB)

Die jährlich erwirtschafteten Überschüsse werden in RfB eingestellt und stehen somit für die Überschussbeteiligung unserer Kunden zur Verfügung. Eine Ausnahme bilden hierbei die Überschüsse, die in Form einer Direktgutschrift aus dem Jahresergebnis direkt bestimmten Versicherungsverträgen gutgeschrieben werden.

Beteiligung der Versicherungsnehmer am Rohüberschuss					
Werte in Mio. Euro	2019	2018	2017	2016	2015
Rohüberschuss des Geschäftsjahres	5,34	4,34	9,00	8,87	11,73
davon Zuführung zur RfB	3,84	2,84	7,50	6,86	10,24
Direktgutschrift	0,05	0,03	0,02	0,02	0,01
Beteiligungsquote	72,8%	65,7%	83,3%	77,5%	87,2%

Der RfB kommt eine bedeutende Rolle bei der langfristigen Stabilisierung der Überschussbeteiligung zu. Ebenso wie die Gewinne an den Kapitalmärkten sind auch die jährlichen Erträge eines Lebensversicherungsunternehmens Schwankungen ausgesetzt, zum Beispiel der Entwicklung des Kapitalanlage- oder des Risikoergebnisses. Diese Schwankungen werden von der RfB aufgefangen.

Die in die RfB eingestellten Mittel stehen ausschließlich als künftige Überschussbeteiligung für unsere Kunden zur Verfügung. Ein Teil der RfB ist bereits für die laufenden Überschüsse gebunden, während ein Teil der RfB noch nicht durch die aktuelle Überschussdeklaration „gebunden“ ist. Dieser Teil wird als „freie“ beziehungsweise „ungebundene“ RfB bezeichnet und stellt eine Art Puffer dar, der zur Stabilisierung der Überschussbeteiligung verwendet werden kann.

Entwicklung der RfB					
Werte in Mio. Euro	2019	2018	2017	2016	2015
Stand der RfB am Jahresanfang	92,2	100,7	105,0	111,1	113,2
Entnahme für Überschussbeteiligung des Geschäftsjahres	11,4	11,3	11,7	13,0	12,3
Zuführung im Geschäftsjahr	3,8	2,8	7,5	6,9	10,3
Stand der RfB am Ende des Geschäftsjahres	84,7	92,2	100,7	105,0	111,2
davon Schlussüberschussanteifonds	49,9	52,2	52,5	50,4	53,4
davon freie RfB	22,2	27,8	36,8	42,6	44,7

Ein weiterer wesentlicher Teil der RfB ist der so genannte Schlussüberschussanteifonds. Bei den Schlussüberschüssen handelt es sich um eine zusätzliche Überschussbeteiligung unserer Kunden, die zum Beispiel bei Ablauf von Versicherungsanlageprodukten fällig werden und deren endgültige Höhe von der aktuellen Überschussdeklaration bei Ablauf des Vertrages abhängt. Der Schlussüberschussanteifonds dient zur Vorfinanzierung der Schlussüberschüsse.

Entwicklung der Überschüsse in der Krankenversicherung

In der **Krankenversicherung** werden die erwirtschafteten Überschüsse der einzelnen Geschäftsjahre ebenfalls in einer RfB angesammelt und stehen somit unmittelbar für die Überschussbeteiligung der Versicherungsnehmer zur Verfügung.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der RfB während der letzten 5 Jahre.

Entwicklung der RfB					
Werte in Mio. Euro	2019	2018	2017	2016	2015
Stand der RfB am Jahresanfang	15,22	11,94	10,32	8,73	8,62
Entnahme für Überschussbeteiligung des Geschäftsjahres	4,99	1,70	3,14	1,38	2,43
davon Beitragsrückerstattung	0,78	0,71	0,58	0,54	0,47
Zuführung im Geschäftsjahr	5,98	4,98	4,76	2,97	2,54
Stand der RfB am Ende des Geschäftsjahres	16,21	15,22	11,94	10,32	8,73

Mittelentnahmen aus der RfB werden unter anderem für die Begrenzung oder Vermeidung von Beitragserhöhungen im Rahmen einer Beitragsanpassung verwendet und dienen damit der langfristigen Stabilisierung der Beiträge.

In der Krankheitskostenvollversicherung werden für leistungsfrei gebliebene Versicherte Beitragsrückerstattungen (BRE) ausgezahlt. In der Regel wird für Leistungsfreiheit des Vorjahres ein Monatsbeitrag (MB), für Leistungsfreiheit der beiden Vorjahre zwei MB und für Leistungsfreiheit der letzten drei Vorjahre drei MB an die Kunden zurückerstattet. Diese Mittel werden ebenfalls durch Entnahmen aus der RfB finanziert und stiegen in den letzten Jahren kontinuierlich an.

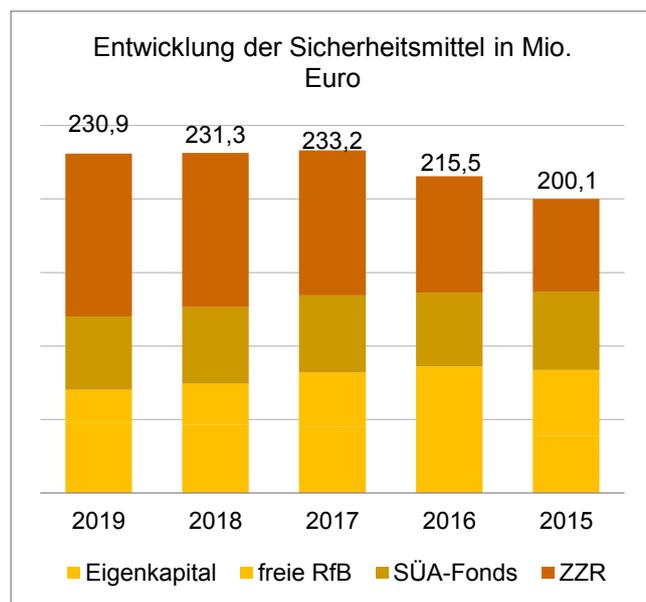
Die Entwicklung der Sicherheitsmittel in der Lebensversicherung

Zur Erfüllung der versicherungsvertraglichen Leistungen, insbesondere der Zinsgarantien in den Versicherungsanlageprodukten, bilden wir Deckungsrückstellungen. Die Kalkulation dieser Reserven beruht auf vorsichtigen versicherungsmathematischen Annahmen.

Um insbesondere im aktuellen Niedrigzinsumfeld langfristig die vertraglich garantierten Zinszahlungen sicherzustellen, bilden wir neben der rechnermäßigen Deckungsrückstellung auch eine Zinszusatzreserve, die zum Ende des Jahres 2019 bereits 110,8 Mio. Euro betrug.

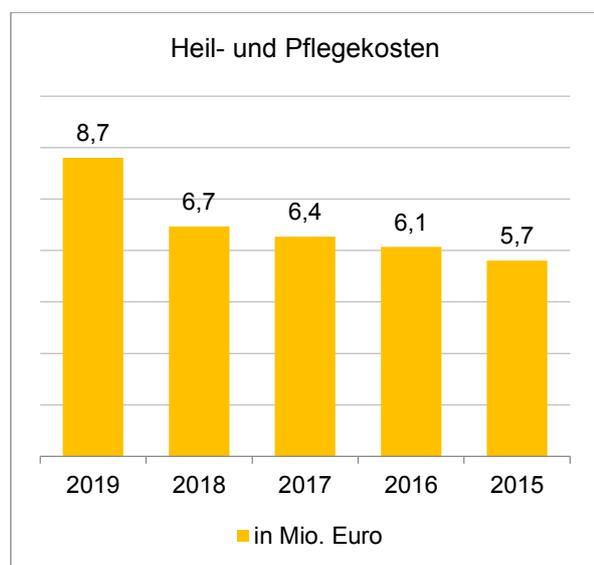
Gemeinsam mit dem Eigenkapital des Unternehmens bilden die ungebundene RfB, der Schlussüberschussanteilfonds und die Zinszusatzreserve die so genannten Sicherheitsmittel der MEL.

Am 31. Dezember 2019 erreichten die Sicherheitsmittel der MEL ein Volumen von insgesamt 230,9 Mio. Euro.



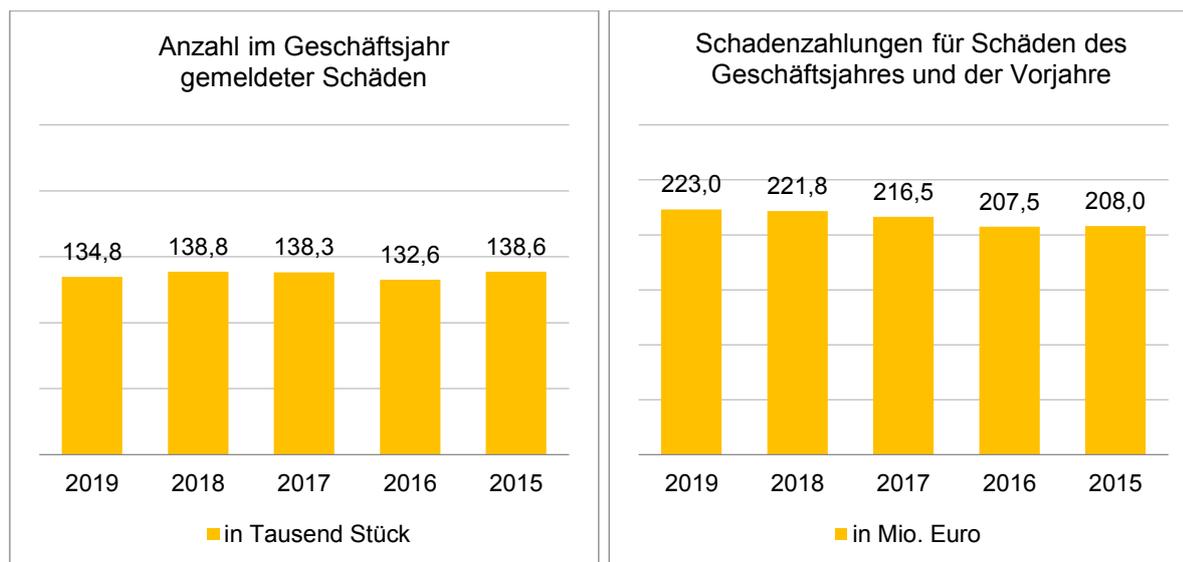
Die Entwicklung der Leistungen in der Krankenversicherung

Wir übernehmen im Versicherungsfall die Heil- und Pflegekosten.



Entwicklung der Zahlungen in der Schaden-Unfall-Versicherung

Die Schadenstückzahlen und die Schadenzahlungen unterliegen hohen Schwankungen. Dies liegt einerseits an unvorhersehbaren Elementarschadenereignissen, wie beispielsweise Stürme, Hagelschauer oder Überschwemmungen, die eine hohe Zahl an Schäden verursachen. Andererseits können je nach Schadenfall die Schadenhöhen und die damit zu leistende Schadenzahlung sehr unterschiedlich ausfallen. Daher lassen hohe oder geringe Schadenstückzahlen keinen direkten Rückschluss auf die Höhe der Schadenzahlungen zu.



Beschwerdemanagement

Die Beziehung zum Kunden ist für unseren Geschäftserfolg von wichtiger Bedeutung. Auch wenn wir ein Beschwerdeaufkommen unterhalb des Marktdurchschnitts verzeichnen, werden Kritik und Beschwerden von uns sehr ernst genommen. Die ME-Gruppe verpflichtet sich Beschwerden rechtlich korrekt und fair zu bearbeiten und in verständlicher Sprache zu beantworten. Eine Beschwerde kann grundsätzlich an jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter der Mecklenburgischen gerichtet werden.

In der ME-Gruppe ist eine Richtlinie für ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Damit werden Beschwerden auf jeder Ebene rechtzeitig erkannt und es kann entsprechend schnell reagiert werden. Die Richtlinie regelt die Organisation des Beschwerdemanagements in unserer Versicherungsgruppe und legt das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung fest. Jeweils zum 1. März eines Kalenderjahres wird ein Beschwerdebericht für das vergangene Jahr bei der BaFin eingereicht.

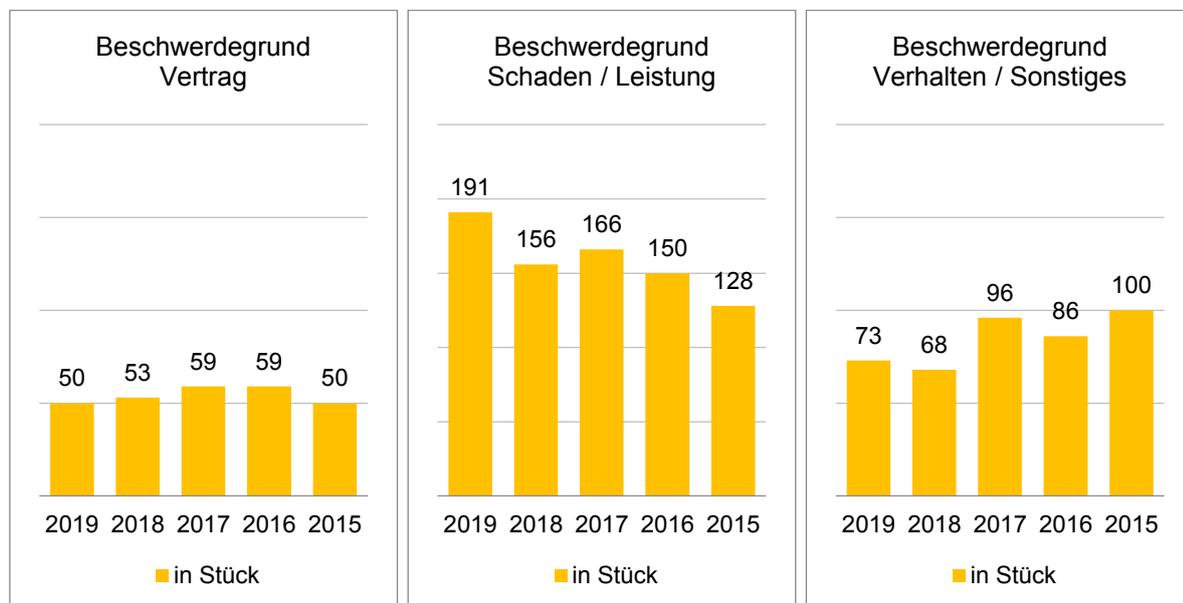
Die Beschwerden werden durch den Verantwortlichen für das Beschwerdemanagement, die Direktionsabteilungen oder die Bezirksdirektionen hinsichtlich wiederholt auftretender oder systematischer Probleme sowie potenzieller rechtlicher und operationaler Risiken analysiert. Damit soll sichergestellt werden, dass

- ❖ die Hintergründe von Beschwerden erkannt werden, um gemeinsame Ursachen für die Beschwerden ermitteln und abstellen zu können und
- ❖ Ursachen ermittelt werden, die auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, die keinen direkten Bezug zur vorliegenden Beschwerde haben.

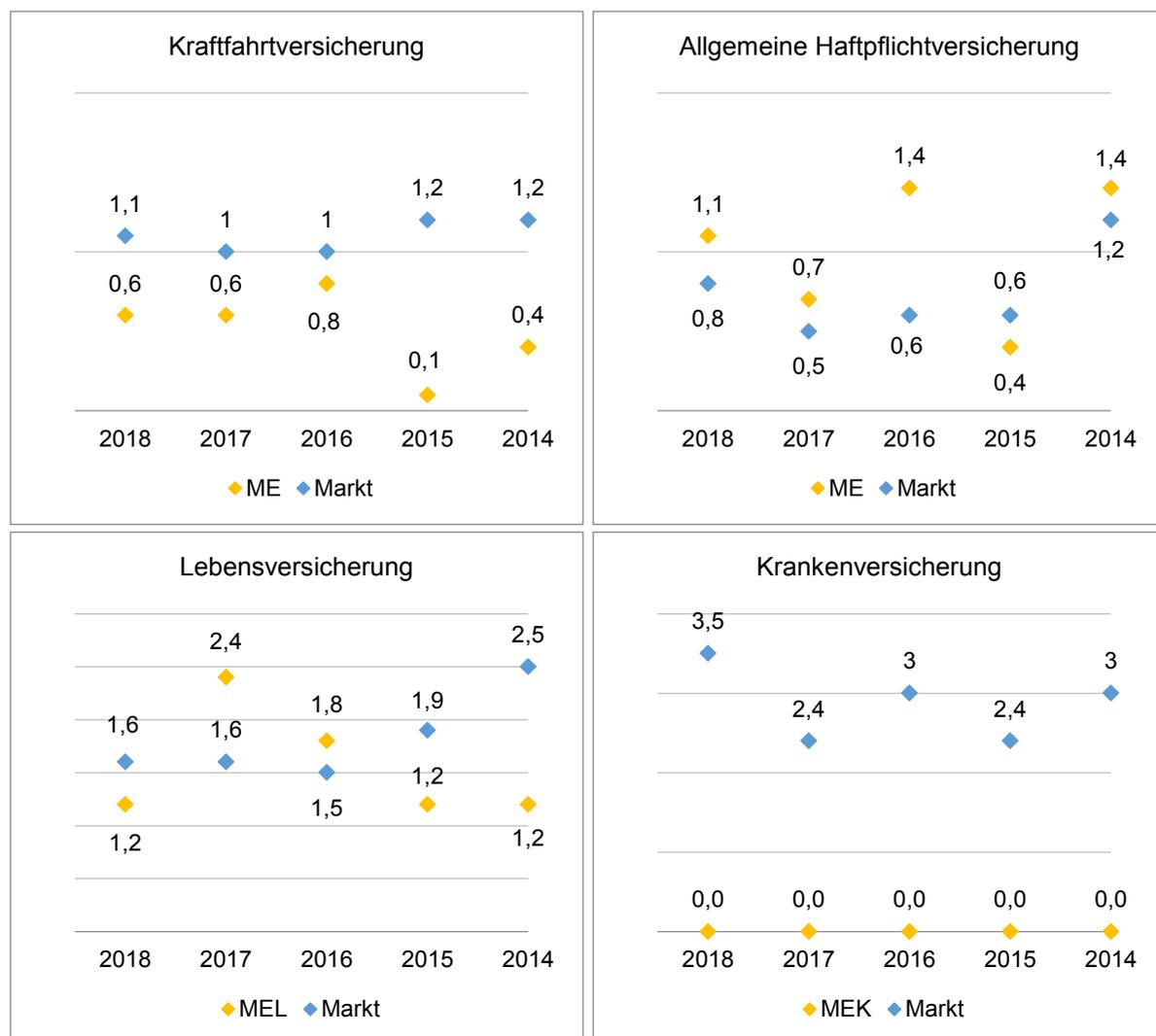
Die folgende Übersicht zeigt die Anzahl der Beschwerden, die über die BaFin, den Ombudsmann oder direkt zu uns gelangt sind:

Eingegangene Beschwerden Anzahl in Stück	2019	2018	2017	2016	2015
BaFin-Beschwerden	17	10	17	22	15
davon Schaden / Unfall	14	9	15	20	15
davon Leben	3	1	2	2	0
davon Kranken	0	0	0	0	0
Ombudsmann-Beschwerden	63	55	62	54	44
davon Schaden / Unfall	58	49	55	44	41
davon Leben	4	5	6	7	3
davon Kranken	1	1	1	3	0
Beschwerden bei der ME	234	212	242	219	219
davon Schaden / Unfall	211	198	233	214	208
davon Leben	9	5	4	1	8
davon Kranken	14	9	5	4	3
Gesamt	314	277	321	295	278

Unabhängig von der Bedeutung für den einzelnen Beschwerdeführer sind 314 Beschwerden bezogen auf 637.000 Kunden ein sehr niedriges Ergebnis (0,05 %). Die folgenden Übersichten gliedern alle Beschwerden nach Beschwerdegründen auf.



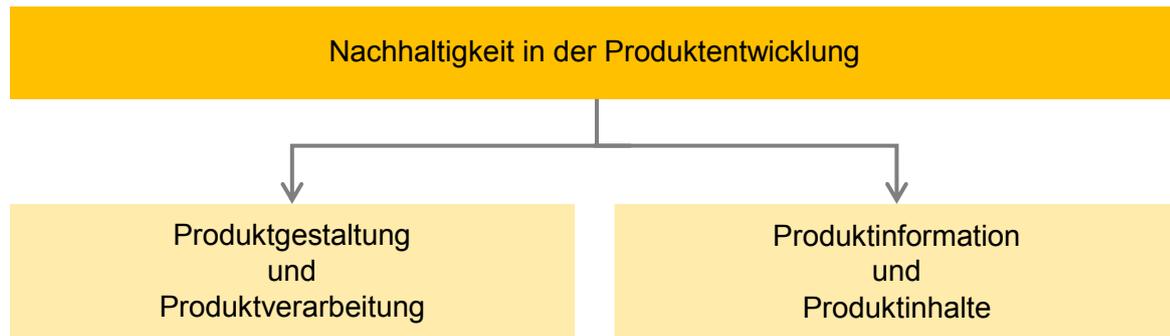
Die BaFin veröffentlicht jährlich eine nach Versicherungsunternehmen und -zweigen aufgeschlüsselte Beschwerdestatistik⁵. Diese Statistiken erlauben einen Vergleich der ME-Gruppe mit dem Markt. In den folgenden Grafiken sind größere Sparten der Schaden-Unfall-Versicherung (Kraffahrt- und Allgemeine Haftpflichtversicherung), die Lebensversicherung (gesamt) sowie die Krankenversicherung (gesamt) abgebildet. Dargestellt wird die durchschnittliche Anzahl von Beschwerden pro 100.000 Verträge für die Mecklenburgische im Vergleich zum restlichen Markt.



Produkte

Nachhaltigkeitsaspekte spielen bei der Produktentwicklung im Unternehmen in zweierlei Hinsicht eine Rolle. Erstens im Rahmen der Produktgestaltung und technischen Verarbeitung der Produkte in der Organisation selbst. Zweitens im Rahmen der Produktinhalte, wobei zunehmend gesetzliche Anforderungen auch im Zusammenhang mit der Information unserer Kunden über unsere Produkte zu beachten sind.

⁵ Die jährliche Beschwerdestatistik der BaFin für das Jahr 2019 war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht veröffentlicht, daher wird in den folgenden Grafiken der Zeitraum von 2014 bis 2018 dargestellt.



Produktgestaltung und Produktverarbeitung

Im Prozess der Produktgestaltung im Bereich der **Schaden-Unfallversicherung** werden Produkte entwickelt, die den Bedarf unserer Kunden treffen. Sie sind in der Regel so flexibel gestaltet, dass sie auf den individuellen Bedarf eines jedes Kunden eingestellt werden können. Bei jeder Produktentwicklung werden umfangreiche Marktanalysen vorgenommen. Weiterhin werden Produktneuerungen im Dialog mit unseren Vermittlerinnen und Vermittlern sowie unseren Innen- und Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern besprochen, die insbesondere auch die Sichtweise unserer Kunden in den Produktentwicklungsprozess einbringen können. Das Thema Nachhaltigkeit werden wir in den Produktentwicklungsprozess aufnehmen.

In der Lebens- und Krankenversicherung steht unser langfristiges Leistungsversprechen bei unseren Kunden bis zum Ablauf jeder einzelnen Police im Vordergrund. Dementsprechend müssen bei der Entwicklung neuer Produkte auch langfristige Trends und Sicherheiten mit angemessener Sorgfalt berücksichtigen werden. Dafür werden bedarfsgerechte Produkte, die sich am Risikoprofil sowie am Sicherheitsbedürfnis unserer Kunden orientieren, angeboten. Hierbei steht der langfristige Vorsorge- und Leistungsgedanke stets an erster Stelle. Im Zusammenhang mit der Verarbeitung unserer Produkte wird auf ressourcensparende Abläufe geachtet. Dazu zählen automatische Prozessabläufe und das Ziel einer möglichst papierlosen Kommunikation. Dadurch konnte in 2019 z.B. eine Reduzierung des Papierverbrauchs im Druckzentrum um mehr als acht Prozent erzielt werden (Vgl. Seite 48).

Produktinformationen und Produktinhalte

Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch bei den Produktinhalten selbst eine bedeutende Rolle. Im Rahmen der Produktinformationen bestehen schon seit Jahren erhebliche gesetzliche Anforderungen beispielsweise hinsichtlich der Beratungs- und Dokumentationspflichten bei Aufnahme eines Antrages. Der Versicherungsnehmer erhält Produktinformationsblätter, die ihm auf den ersten Blick einen Eindruck von unserem Angebot vermitteln sollen. Unsere Versicherungsbedingungen gestalten wir mit Blick auf die rechtliche Eindeutigkeit so verständlich wie möglich. Unsere Beratungsverpflichtungen bestehen auch im Rahmen eines laufenden Vertrages.

In der **Schaden-Unfallversicherung** finden sich in den Produkten selbst eine Vielzahl von Elementen wieder, die den Nachhaltigkeitsgedanken auch bei unseren Kunden unterstützen. Beispielhaft sind einige Punkte zu nennen:

- ❖ Versicherung gegen Naturgefahren wie Blitz, Überspannung, Überschwemmung und Starkniederschläge, Hagel, Erdsenkung, Erdbeben, Lawinen und weitere.
 - ❖ Unterstützung des Ausbaus alternativer Energien durch die Versicherung von Photovoltaik-, Biogasanlagen oder Sonnenkollektoren.
-

-
- ❖ Übernahme der Kosten des Wiederaufbaus nach einem Brandschaden an einem Gebäude sowie zusätzliche Mehrkosten etwa aufgrund neuer umwelttechnischer Auflagen.
 - ❖ Übernahme von Aufräumungs-, Demontierungs- oder Abbruchkosten nach einem Sachschaden.
 - ❖ Übernahme von Ansprüchen aus Umwelt- oder Produktschäden in der Haftpflichtversicherung.

In der **Lebensversicherung** bieten wir traditionell Produkte, bei denen eine garantierte Leistung erst nach vielen Jahrzehnten entweder als einmalige Versicherungsleistung oder als lebenslange Rente ausgezahlt wird. Damit können unsere Kunden zum Beispiel ihre Altersversorgung planen und sicherer auf die Zeit nach dem Arbeitsleben blicken.

- ❖ In diesem Zusammenhang sind insbesondere auch unsere Versicherungsprodukte mit staatlicher Unterstützung zu erwähnen (Riester-Rente, Rürup-Rente) und die Angebote im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge.
- ❖ Die Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG ist eine der wenigen Gesellschaften am Markt, die noch Riester-Produkte anbietet.

Die **private Krankenversicherung** leistet ebenso wie die Lebensversicherung ihren Beitrag zur Stabilisierung unseres Sozialversicherungssystems. Dazu werden Tarife im Rahmen der Krankenvollversicherung als auch verschiedene Zusatztarife angeboten. In 2011 wurde die Pflegetagegeldversicherung eingeführt, um unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, möglichst in jungen Jahren einen preiswerten Versicherungsschutz zu erlangen. Im Hinblick auf das aktuell diskutierte und schwer abzuschätzende Pflegerisiko wird dieses Thema immer wichtiger.

Tarifwechsel Krankenversicherung

Die Gesellschaft hat sich den Leitlinien der privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel angeschlossen. Diese Leitlinien beschreiben Kriterien einer guten Praxis des Tarifwechselrechts in der privaten Krankheitskostenvollversicherung.

Schadenabwicklung in der Schaden-Unfallversicherung

Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch im Zusammenhang mit der Art der Schadenregulierung eine wichtige Rolle. Anstelle eines vollständigen Austauschs wird im Sinne der Nachhaltigkeit zunächst grundsätzlich versucht, die beschädigte Sache so ressourcenschonend wie möglich zu reparieren.

Wird beispielsweise eine Vielzahl von Autos durch ein Hagelunwetter beschädigt, organisieren wir für unsere Kunden die Reparatur an zentralen Orten. Durch den Einsatz der lackschadenfreien Ausbeultechnik muss das betroffene Karosserieteil weder lackiert noch ausgetauscht werden, sodass der Materialverbrauch bei der Regulierung von Hagelschäden auf das Nötigste beschränkt wird. Bei der Reparatur von Gebäude-Leitungswasserschäden werden die erforderlichen Instandsetzungs- und Wiederherstellungsmaßnahmen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten so zerstörungsarm wie möglich – u.a. durch eine materialschonende Demontage von Bauteilen – durchgeführt. Auch bei einbruchbedingten Schäden an Türen und Fenstern besteht das vorrangige Interesse darin, die vorhandene Bausubstanz weiterhin zu erhalten.

Leistungen in der Personenversicherung

In der Krankenversicherung bieten wir aktiv Unterstützung bei Eintreten eines Krankheitsfalles im Ausland an. Mit einem 24-Stunden-Notrufservice, Empfehlungen für Krankenhäuser im Ausland oder der Organisation und Übernahme anfallender Kosten eines notwendigen Rücktransports wird unseren Versicherten im Ernstfall geholfen. Im Bereich der Pflegeversicherung bieten wir über verschiedene Assistance-Leistungen umfangreiche Unterstützung bei Eintreten eines Pflegefalls an. Angefangen mit einer Pflegeheimplatzgarantie, die direkte Vermittlung und Organisation von Dienstleistungen (Grundpflege, Menüservice, Pflegeschulung der Angehörigen und vieles weitere) sind weitere Hilfen im akuten Pflegefall möglich. Später können durch verschiedene Beratungsleistungen, Vermittlungs-Services und die Benennung von Dienstleistern die langfristige Pflege geplant und organisiert werden.

Datenschutz

Datenschutz ist in der ME-Gruppe schon immer ein wichtiges Thema gewesen. Ab Beginn haben wir uns deshalb dem Datenschutzkodex „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ angeschlossen. Mit dem Kodex hat der GDV im Einvernehmen mit seinen Mitgliedsunternehmen und in Abstimmung mit den Datenschutzaufsichtsbehörden der Länder einheitliche Standards für den Umgang mit personenbezogenen Daten in der Versicherungswirtschaft festgelegt. Der Code of Conduct ergänzt und vertieft die gesetzlichen Regelungen branchenspezifisch und führt so zu einer sparsameren und transparenten Verarbeitung personenbezogener Daten. Ferner wurden mit Inkrafttreten der Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 weitere Anpassungen der Datenverarbeitung im Sinne der Einhaltung der diesbezüglichen gesetzlichen Anforderungen implementiert.

4.3 Vermittlerinnen und Vermittler

Im Geschäftsmodell der Mecklenburgischen spielen unsere Vermittlerinnen und Vermittler, die mit uns in der Ausschließlichkeit verbunden sind, eine zentrale Rolle. Sie arbeiten in regional begrenzten Märkten mit großer Kundennähe, in dem sich oft auch die Kunden untereinander kennen. Diese Struktur ist für uns von großer Bedeutung. Unsere Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler stehen für eine persönliche Betreuung. Sie stellen für ihre Kunden, die sie oft seit Jahren persönlich kennen und ihnen vertrauen, einen zentralen Ansprechpartner in Versicherungsfragen dar.

Gerade dieser Vertriebsweg hat bundesweit über die letzten Jahrzehnte zu einer breiten Versorgung der Menschen mit notwendigem Versicherungsschutz geführt. Unsere Erfahrung ist, dass die geringe Erfahrung vieler Menschen mit bedarfsgerechten Versicherungsprodukten einen auf die Kunden zugehenden, dauerhaften Ansprechpartner verlangt. Unsere Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler legen deshalb Wert auf eine hohe Beratungsqualität, ein breites Fachwissen, großen Fleiß und dauerhafte Präsenz. Damit kommt ihr hoher Anspruch an sie selbst, ihren Beruf und ihre Arbeit zum Ausdruck.

Für uns als ME-Gruppe ist es wichtig unseren Agenturen selbst und in der Zusammenarbeit mit uns eine nachhaltige Geschäftsentwicklung zu ermöglichen.

Unterstützung der Vermittlerinnen und Vermittler durch die Bezirksdirektionen und die Direktion

Unsere Vermittlerinnen und Vermittler werden in ihrer Arbeit durch 24 Bezirksdirektionen und zwei Vertriebsbüros, die deutschlandweit verteilt sind, unterstützt. Diese kümmern sich um die Belange der dort jeweils angeschlossenen Vermittlerinnen und Vermittler.



Abbildung: Unsere Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros in Deutschland

In den Bezirksdirektionen haben zum Ende 2019 insgesamt 128 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im angestellten Außendienst 799 Vermittlerinnen und Vermittler betreut. Dabei geht es zunächst um die Belange der Vermittlerinnen und Vermittler selbst. Bei besonderen Fragestellungen unterstützen unsere angestellten Verkaufsleiterinnen und Verkaufsleiter, die über spezielles Wissen verfügen, die Vermittlerinnen und Vermittler in der Kundenberatung und -betreuung vor Ort.

Genauso wichtig ist die Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Direktion. Hier besteht in der Regel die Zuordnung der Vermittlerinnen und Vermittler zu festen Ansprechpartnern in den vertrags-, schaden- oder leistungsbearbeitenden Abteilungen, so dass eine persönliche Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst gewährleistet ist.

Gegenüber unseren Vermittlerinnen und Vermittlern achten wir auf eine angemessene Vergütung ihrer Tätigkeiten. Darüber hinaus wird den Agenturen ein Altersversorgungswerk nach dem vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft und den Vermittlerverbänden erarbeiteten Versorgungskonzept angeboten.

Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft

Ein wichtiger Pfeiler unseres Auftretens am Versicherungsmarkt sind die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft. Die aktuelle Fassung ist seit dem 1. September 2006 gültig und dient unter anderem der Förderung und Sicherstellung des Leistungswettbewerbs zwischen den Versicherungsunternehmen und zwischen den Vermittlerinnen und Vermittlern. Derartige Wettbewerbsregeln können Wirtschafts- und Berufsvereinigungen für ihren Bereich aufstellen und vom Bundeskartellamt anerkennen lassen. Die Wettbewerbsrichtlinien wurden vom GDV und vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. als den Vertretern der Versicherungswirtschaft sowie vom Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e.V. und dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. für den Versicherungsaußendienst entwickelt und schriftlich niedergelegt.

Verhaltenskodex

An unsere Vermittlerinnen und Vermittler werden im Hinblick auf Verhaltensregeln für den Vertrieb von Versicherungsprodukten schon immer hohe Anforderungen gestellt. Das belegen auch unsere eigenen „Grundsätze, nach denen wir arbeiten“, die wir uns als Gesellschaft bereits 1976 selbst gegeben haben. Diese von uns aus freien Stücken aufgestellten Grundsätze zeigen, wie wichtig uns eine solide und bedarfsgerechte Beratung ist und schon immer war.

Aus diesem Verständnis heraus sind wir von Beginn an dem „Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ des GDV beigetreten. Dieser Kodex richtet sich in erster Linie an die Versicherungsunternehmen. Er umfasst elf Verhaltensregeln, zu deren Einhaltung sich die beigetretenen Unternehmen verpflichten. Ziel des Kodex ist es die Belange der Kunden in den Fokus des Beratungsprozesses zu rücken und dadurch eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten zu gewährleisten.

1. *Wir bieten unseren Kunden klare und verständliche Versicherungsprodukte an.*
2. *Wir orientieren uns an den Interessen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt unseres Handelns.*
3. *Wir haben uns Regeln für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Handeln gegeben.*
4. *Wir dokumentieren die Beratung unserer Kunden sorgfältig und nachvollziehbar.*
5. *Wir beraten und betreuen unsere Kunden anlassbezogen auch nach Vertragsabschluss.*
6. *Bei Abwerbungen und Umdeckungen verhalten wir uns rechtlich und ethisch einwandfrei. Auf wesentliche Änderungen im Versicherungsschutz weisen wir hin.*
7. *Unsere Vermittler legitimieren sich gegenüber dem Kunden klar und eindeutig.*
8. *Wir fordern und fördern eine hohe Vermittlerqualifikation.*
9. *In der Zusammenarbeit mit Maklern achten wir darauf, dass umsatzbezogene Zusatzvergütungen nicht deren Unabhängigkeit beeinträchtigen.*
10. *Wir weisen unsere Kunden auf das bestehende Ombudsmann-System hin.*
11. *Die im GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschriebenen Regeln haben wir mit den ME-Verhaltensgrundsätzen inhaltlich vollständig übernommen und für uns verbindlich gemacht. Wir arbeiten nur mit Vermittlern zusammen, die diese Verhaltensgrundsätze anerkennen und praktizieren.*

Unabhängige Wirtschaftsprüfer kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen. Der Prüfbericht ist einsehbar unter www.gdv.de⁶.

Entsprechend der Maßgaben des GDV-Verhaltenskodex wurde ein Compliance Management System (CMS) für den Vertrieb unserer Versicherungsprodukte eingerichtet. Darunter sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens abzielen. Die Einzelheiten dazu können unter Kapitel 4.1 nachgelesen werden.

Auswahl und Ausbildung der Vermittlerinnen und Vermittler

Die Auswahl der Vermittlerinnen und Vermittler erfolgt mit großer Sorgfalt unter Einhaltung einheitlicher Unternehmensvorgaben und gesetzlicher Vorschriften zur Zuverlässigkeit, Sachkunde und Weiterbildung.

Die Rekrutierung erfolgt mit einem strukturierten Vertriebsentwicklungsprozess zur Gewinnung von leistungsfähigen Vermittlerinnen und Vermittlern, der Ausbildung von Branchenfremden oder der vertriebsorientierten Ausbildung von Kundenberatern. Unsere individuelle Aus- und Weiterbildung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine kompetente Beratungs- und Betreu-

⁶ <https://www.gdv.de/resource/blob/5018/4bba30601341f3df3b5335f6e52273ae/mecklenburgische-versicherungs-gesellschaft-a-g--pr-fungsbericht-1033919614-data.pdf>

ungsleistung beim Kunden. Alle unsere Vermittlerinnen und Vermittler haben mindestens die Qualifikation einer Versicherungsfachfrau beziehungsweise eines -fachmanns (IHK). Die berufliche Entwicklung gestalten die Vermittlerinnen und Vermittler selbstständig durch ihre Kenntnisse und Leistungen in unseren Karrierestufen.

Weiterbildungsinitiative „gut beraten“

Die Versicherungswirtschaft unterliegt einem kontinuierlichen Wandel durch gesetzliche Grundlagen oder Innovationen bei Produkten und Dienstleistungen. Professionelle Versicherungsvermittlung bleibt nicht bei der Erstausbildung stehen, sondern muss kontinuierlich weiterentwickelt werden. Daher wurde die freiwillige Brancheninitiative „gut beraten“ zur laufenden Weiterbildung von Versicherungsvermittlern von den Verbänden der Versicherer und der Versicherungsvermittler gegründet und seither getragen.

Die Mecklenburgische legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau und eine qualitativ hochwertige Beratung durch ihre Vermittlerinnen und Vermittler. Standard ist eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz. Seit September 2013 können Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler für die Teilnahme an bestimmten Weiterbildungsmaßnahmen Weiterbildungsstunden und –minuten erwerben. Es werden dabei nur solche Weiterbildungsmaßnahmen angerechnet, die auf den Erhalt oder die Weiterentwicklung der Fach- und Beratungskompetenz der Vermittlerinnen und Vermittler abzielen. Im Jahr 2018 wurde der Personenkreis der Weiterbildungspflichtigen erweitert. Auch ausgewählte Direktionsmitarbeiter, alle Mitarbeiter auf den Bezirksdirektionen, alle nebenberuflichen Vermittler und Innendienstkräfte in Agenturen sind nun neben den hauptberuflichen Vermittlern, den angestellten Außendienstmitarbeitern in Agenturen und den Kundenberatern zur regelmäßigen Weiterbildung verpflichtet. Die Initiative „gut beraten“ hat sich in den letzten Jahren bei der Mecklenburgischen gut bewährt.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 3.397.756 Weiterbildungsminuten und damit knapp 56.630 Weiterbildungsstunden gutgeschrieben. Weiterbildungsmaßnahmen finden in Veranstaltungen unserer Betriebsdirektionen, in Direktionsseminaren und durch Möglichkeiten des e-learning statt.

Die Mecklenburgische wurde zum Thema Weiterbildungsqualität erstmals 2016 durch einen externen Auditor der Brancheninitiative „gut beraten“ geprüft. Die Untersuchung unserer Prozesse und Anforderungen haben wir mit „sehr gut“ bestanden. Uns wurde eine im Marktvergleich sehr hohe Weiterbildungsqualität bescheinigt.

Insurance Distribution Directive (IDD)

Die europäische IDD-Richtlinie wurde zum 23. Februar 2018 in der Gewerbeordnung, dem VAG sowie im Versicherungsvertragsgesetz umgesetzt. Sie beinhaltet gegenüber ihrem Vorgänger (Insurance Mediation Directive) einige Erweiterungen.

Die Richtlinie enthält dabei Vorgaben zu:

- ❖ Berufszugang, Qualifikation und Weiterbildung
 - ❖ Beratung und Information gegenüber dem Kunden
 - ❖ Vergütung und Vermeidung von Interessenkonflikten
 - ❖ Besonderheiten für Versicherungsanlageprodukte
 - ❖ Steuerung und Aufsicht von Versicherungsprodukten
-

In 2017 wurden die vielfältigen Aufgaben durch die neue IDD-Richtlinie bereits intensiv vorbereitet, sodass die neuen Regelungen fristgerecht umgesetzt werden konnten. Auf IDD-Informationsveranstaltungen wurden die Vermittlerinnen und Vermittler umfangreich geschult.

Click-Check – die elektronisch gestützte Risikoanalyse

In der IDD-Richtlinie wurden die Beratungsverpflichtungen insbesondere bei Versicherungsanlageprodukten deutlich erhöht.

Unabhängig davon haben wir das Beratungstool „Click-Check“ zur Risikoanalyse für unsere Vermittlerinnen und Vermittler entwickelt. Durch dieses Tool wird die systematische und ganzheitliche Beratung unserer Vermittlerinnen und Vermittler im Hinblick auf den Versicherungsbedarf unserer Kunden unterstützt und erhöht. In 2018 wurde Click-Check in Veranstaltungen vorgestellt und anschließend veröffentlicht.

Die Vermittlerinnen und Vermittler haben die elektronisch gestützte Risikoanalyse hervorragend aufgenommen und seit der Einführung deutlich über 163.000 Click Checks durchgeführt.

Aufgrund der positiven Resonanz wird Click Check weiterentwickelt und wir prüfen die Vorschläge der Anwender zur Weiterentwicklung.

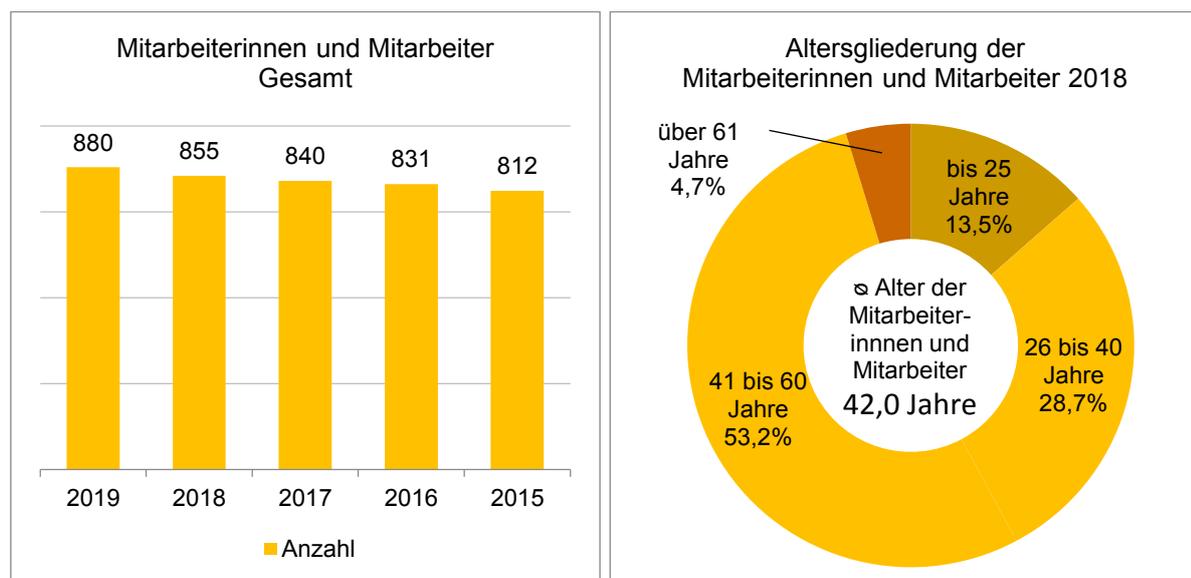
4.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für den Erfolg unserer Gesellschaft von entscheidender Bedeutung. Vor dem Hintergrund komplexer werdender Arbeitsaufgaben und der demografischen Entwicklung konkurrieren wir stets mit vielen anderen Wirtschaftszweigen um geeignete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher sind zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für das Wohl der Mecklenburgischen einsetzen, Ziel unserer nachhaltigen Personalpolitik. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich bei uns im Hinblick auf ihren Arbeitsplatz sicher fühlen, sodass sie vor diesem Hintergrund ihre persönliche Lebensplanung gestalten können.

Beschäftigungsstand⁷

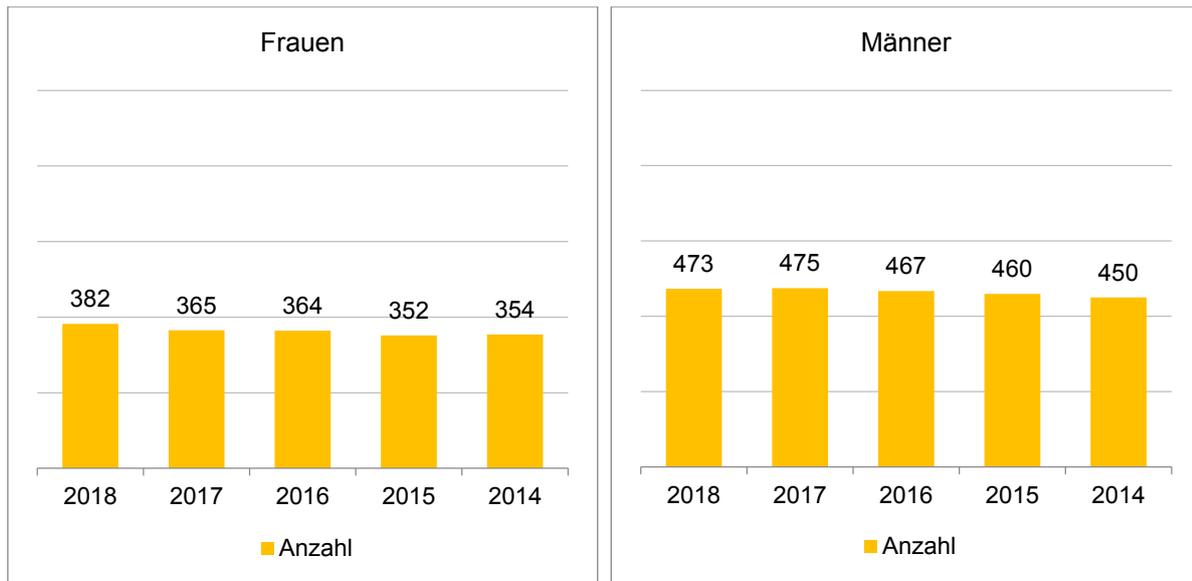
Ende 2019 waren insgesamt 880 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei uns beschäftigt, davon waren 603 in der Direktion in Hannover tätig, die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unseren Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros zugeordnet.

Im Hinblick auf das Alter unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versuchen wir möglichst ein Gleichgewicht zwischen den verschiedenen Altersklassen zu erreichen, das heißt vor allem immer wieder junge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Arbeitsprozess zu integrieren. In den letzten Jahren hat sich das durchschnittliche Alter unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend kaum verändert.

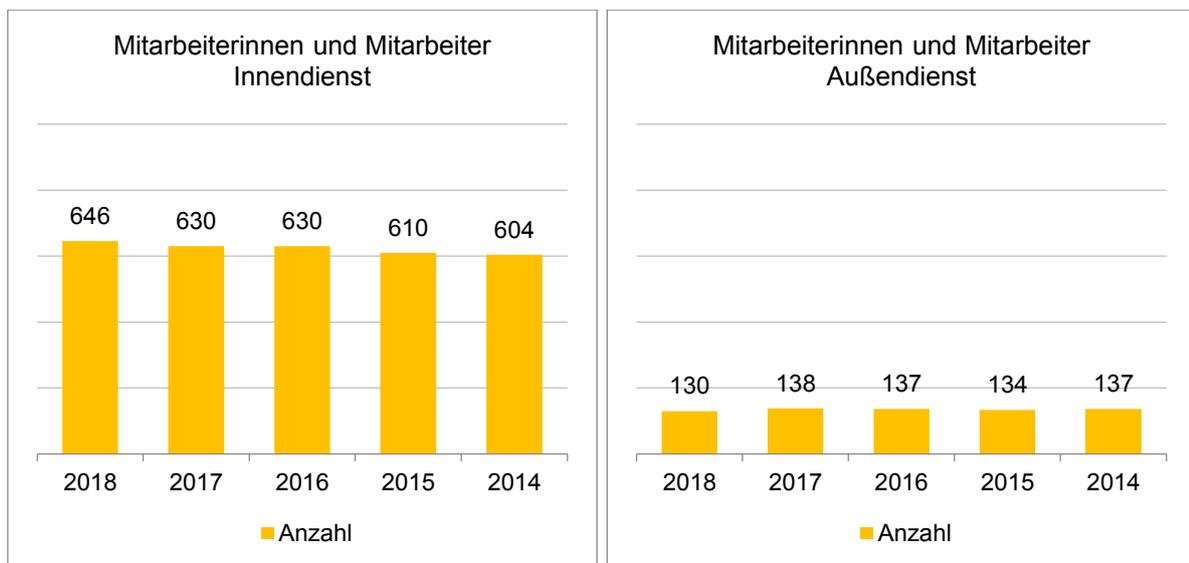


Die Verteilung zwischen Männern und Frauen ist in den letzten Jahren annähernd gleichgeblieben.

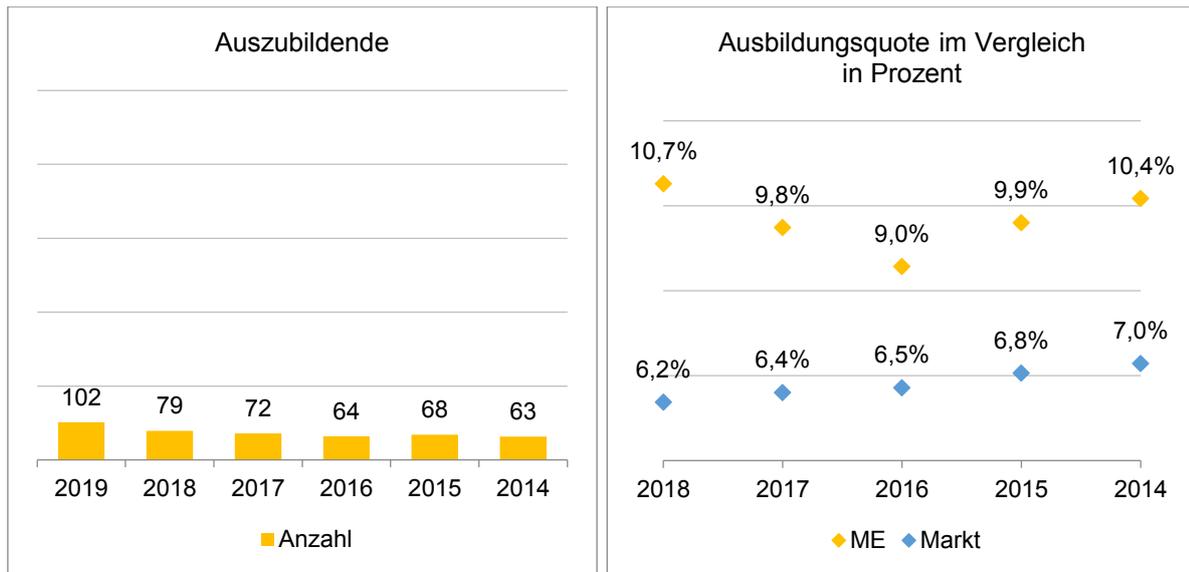
⁷ Die detaillierte interne Personalstatistik für das Jahr 2019 war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht fertiggestellt, daher wird in vereinzelt Grafiken der Zeitraum von 2014 bis 2018 dargestellt.



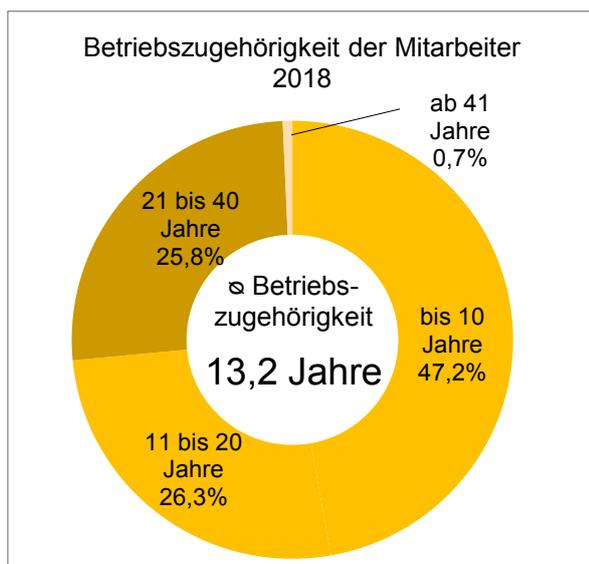
Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist seit 2014 vor allem im Innendienst von 604 auf 646 deutlich gestiegen.



Wir legen seit Jahren stets Wert auf eine hohe Zahl von Auszubildenden im Unternehmen. Die in der folgenden Grafik verwendete Ausbildungsquote setzt sich dabei zusammen aus der Quote der Auszubildenden im Unternehmen, der Quote von durch das Unternehmen finanzierter Ausbildungsplätze in Agenturen und der Quote dual Studierender. Bisher können unsere Auszubildenden nach Beendigung der Ausbildung im Regelfall übernommen werden.



Die Dauer der Betriebszugehörigkeit ist für uns ein Zeichen der Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Wertschätzung des Unternehmens. Wir freuen uns deshalb mit durchschnittlich 13,2 Jahren über ihre lange Zugehörigkeit zu unserem Unternehmen.



Offene Kommunikation und Beteiligung

Eine gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten des Unternehmens ist der Mecklenburgischen sehr wichtig. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat, dem Gesamtbetriebsrat und der Jugend- und Auszubildendenvertretung wird durch regelmäßige Treffen gefördert.

Die Kommunikation untereinander wird durch vielfältige Maßnahmen unterstützt. Mit verschiedenen jährlichen Veranstaltungen beispielsweise dem Betriebsfest, der Weihnachtsfeier oder dem Spieleabend wird die Kommunikation, auch über den eigenen Tätigkeitsbereich hinaus, untereinander gefördert. Auch der Kontakt mit unseren ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird durch ein jährliches Pensionärstreffen regelmäßig gepflegt. Sportliche Aktivitäten, wiederkehrende Treffen zwischen Innen- und Außendienst sowie unsere eigene, sehr gut frequentierte Kantine tragen zu einer besseren Kommunikation untereinander bei.



Bild: Betriebsfest der Mecklenburgischen 2019

Arbeitsplatz

Die Mecklenburgische bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein interessantes und attraktives Arbeitsumfeld, besonders zu benennen wären etwa:

- ❖ Moderne Büroräume
- ❖ 13,3 Gehälter, 2019 nach Vorstandsentscheidung auf 14 Gehälter aufgestockt
- ❖ Kantine mit vielfältigem Angebot sowie Unterstützung beim Essensgeld
- ❖ Job Ticket
- ❖ Altersversorgung
- ❖ Flexible Arbeitszeiten
- ❖ Vermögenswirksame Leistungen
- ❖ Mitarbeiterkonditionen bei Versicherungsprodukten
- ❖ Zuwendungen aus besonderem Anlass (Hochzeit, Geburt oder Jubiläen)
- ❖ Hilfe bei finanziellen Engpässen

Gesundheitsmanagement

Gesundheitsraum

Im Rahmen unserer Gesundheitsförderung hat die Mecklenburgische im Jahr 2016 einen Gesundheitsraum für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eröffnet. Hier können sie eigenständig ihr persönliches Training an den bereitgestellten Cardio-Geräten absolvieren. Daneben wird ein breit gefächertes Kursprogramm für alle Fitnesslevel angeboten. An vier Tagen in der Woche wird ein auf sie persönlich abgestimmtes ganzheitliches Fitnessprogramm angeboten.

Ausgebildete, durch die ME finanzierte Trainer, leiten die verschiedenen Kurse und helfen bei der richtigen Einweisung an den Geräten.

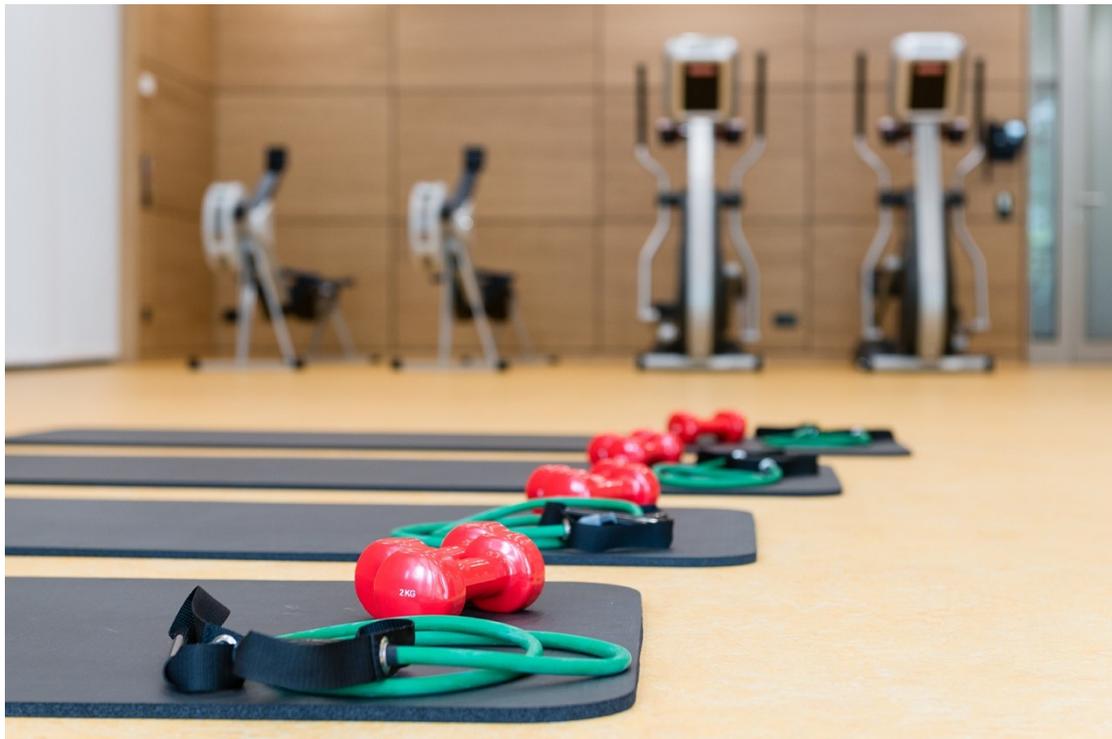


Bild: Gesundheitsraum in den Räumen des Neubaus in der Berckhusenstraße 150

Gesundheitstage

Seit 2013 findet in der Regel jährlich im Direktionsgebäude der Mecklenburgischen ein Gesundheitstag mit einem vielfältigen Angebot zum Thema Gesundheit statt. Impulsvorträge, Aktivstationen und Schnupperkurse bieten verschiedene Möglichkeiten, sich über gesunde Ernährung, Bewegung und Gesundheitsprävention zu informieren, sich auszuprobieren und den eigenen Gesundheitszustand überprüfen zu lassen. Mit der Ausrichtung des Gesundheitstages setzen wir bereits bei der Prävention an, damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesund und aktiv bleiben.

Arbeitsmedizinische Sprechstunde

Zu der Gesundheitsprävention gehört auch das Angebot einer arbeitsmedizinischen Sprechstunde. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit verschiedene arbeitsmedizinische Untersuchungen, beispielsweise ein Seh- und Hörtest, durchführen oder sich allgemein zu allen gesundheitlichen Fragestellungen persönlich beraten zu lassen. Die Ergonomie-Beratung am Arbeitsplatz oder die Gripeschutzimpfung sind seit Jahren ebenfalls feste Bestandteile unserer Präventionsmaßnahmen. Im Ergebnis zeigen sich die positiven Effekte mit einer seit mehreren Jahren unter der Branche liegenden Fehlzeitenquote.

Betriebssport

Gemeinschaftliche Aktivitäten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern den persönlichen Austausch. Hierbei werden unter anderem unsere Betriebssportgruppen Badminton, Bowling, Fußball, Radsport und Selbstverteidigung durch die Übernahme der Platz- und Hal-

lennutzungskosten oder die Kostenübernahme für Funktionskleidung unterstützt. Als einzelne Höhepunkte werden Mannschaftsveranstaltungen wie Firmenfußball- oder Bowling-Wettbewerbe ausgerichtet.

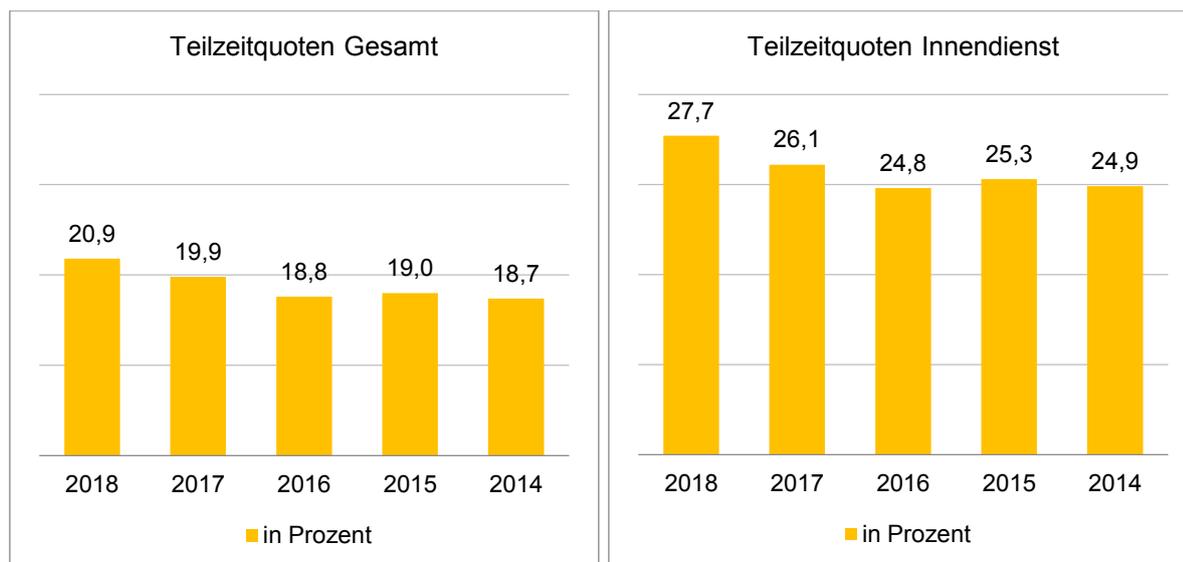
Die Mecklenburgische nimmt seit dem Jahr 2007 mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelmäßig am Hannoverschen Firmenlauf teil und übernimmt dabei die Kosten für die Anmeldung, Ausstattung mit Laufshirts und Verpflegung.



Bild: Teilnehmer der Mecklenburgischen beim Hannover Firmenlauf

Familienförderung

Die Mecklenburgische bemüht sich die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu unterstützen und hat seit Jahren eine über der Branche liegende Teilzeitquote. Natürlich wird auch Vätern die Möglichkeit geboten, ihre Elternteilzeit in Anspruch zu nehmen.



Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Kindern freiwillige finanzielle Sozialleistungen an. Familien mit Kindern im Alter bis drei Jahren erhalten monatlich einen Zuschuss zu den Kinderkrippenkosten in Höhe von 100 Euro (bei Teilzeit entsprechend anteilig). Für Familien mit Kindern im Alter bis sechs Jahren ermöglicht die Mecklenburgische die teilweise oder vollständige Umwandlung freiwilliger Sonderzahlungen in Beiträge zu den Kinderbetreuungskosten.

Mobiles Arbeiten

Seit Mitte 2019 läuft in der Direktion der Mecklenburgischen eine Pilotphase zum Mobilien Arbeiten. Bei mobiler Arbeit wird die bisher in den Räumlichkeiten der ME zu erbringende Arbeitsleistung teilweise an wechselnde Arbeitsorte verlagert und ist dort, unterstützt durch Geräte und Einrichtungen der Informationsverarbeitungs- oder Kommunikationstechnik der ME, zu erbringen. Dies fördert die Flexibilisierung der Arbeitszeit und trägt somit unter anderem zu einer besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf bei. Darüber hinaus möchten wir die Attraktivität als Arbeitgeber sowie die Mitarbeiterbindung erhöhen.

Ausbildung und Weiterbildung

Wir begrüßen die Bereitschaft unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Weiterqualifikation und fördern sie im Bereich der Aus- und Weiterbildung. Weiterbildungen zum Fachwirt, zum Aktuar oder zum Versicherungsexperten werden von der Mecklenburgischen finanziell unterstützt. Junge Akademiker werden bei uns flexibel in ihre neue Aufgabe eingearbeitet, entweder in der zuständigen Fachabteilung mit individuellen Einarbeitungsplänen oder als Trainee. Eine weitere wichtige Rolle spielt die betriebliche Ausbildung. Jedes Jahr werden überdurchschnittlich viele Auszubildende in der Direktion, den Bezirksdirektionen und den Agenturen eingestellt.

Für unsere Innen- und Außendienstmitarbeiterinnen und -Mitarbeiter bieten wir ein breit gefächertes Seminarspektrum an. Neben intensiven und praxisorientierten Verkaufstrainings, Produkt-, Fach- und IT-Schulungen, gibt es auch Seminare zur Agenturentwicklung. Betriebswirtschaftliches Know-How, aber auch Themen rund um Personaleinstellung und -führung, unterstützen unsere Vermittlerinnen und Vermittler in der unternehmerischen Entwicklung.



Bild: Motiv unserer Bildungsbroschüre 2019

4.5 Umwelt

Unsere Geschäftsprozesse sind darauf ausgerichtet, negative Auswirkungen auf die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Eingriffe in das ökologische Umfeld werden so auf das Notwendigste beschränkt. Gleichzeitig stützen unsere Produkte und Leistungen gesellschaftliche Entwicklungen, die eine nachhaltige Entwicklung der Umwelt fördern sollen.

Baumaßnahmen

Die Sanierungs- und Bauunterhaltungsaktivitäten wurden in den älteren Gebäudeteilen der Direktion mit den Baujahren 1983 und 1994 planmäßig durchgeführt. Das langfristig geplante Projekt „Erneuerung der Videoüberwachungsanlage und Gegensprechanlage“ wurde 2019 umgesetzt und abgeschlossen. Das Unternehmen ist somit technisch und auch in Bezug auf den personenbezogenen Datenschutz auf dem neuesten Stand.

Durch die Umbau- und Renovierungsmaßnahmen in einzelnen Gebäudeteilen konnte darüber hinaus eine signifikante Einsparung beim Wasserverbrauch von jährlich 90 m³ erzielt werden. Eine entsprechende Reduzierung konnte gleichermaßen auch bei der Abwassermenge erreicht werden.

Die eigenen Liegenschaften der Mecklenburgischen Versicherungsgesellschaft a.G. in Gießen, Neubrandenburg und Kassel werden ebenfalls gewissenhaft instand gehalten. Auch hier wird bei den Bauunterhaltungsarbeiten ein besonderes Augenmerk auf den nachhaltigen Betrieb der Gebäude gelegt.

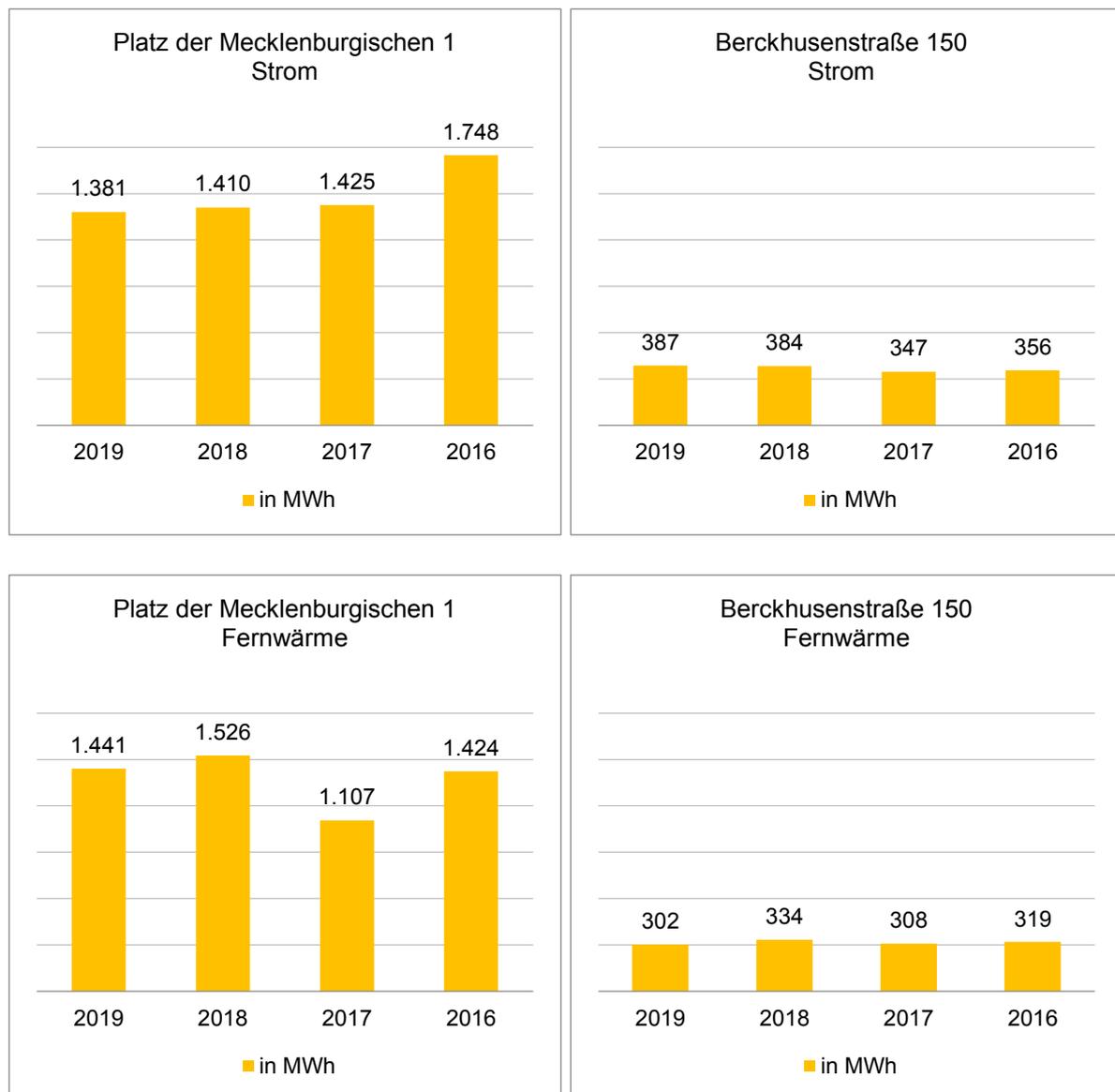
Verbrauch von Energie und Rohstoffen

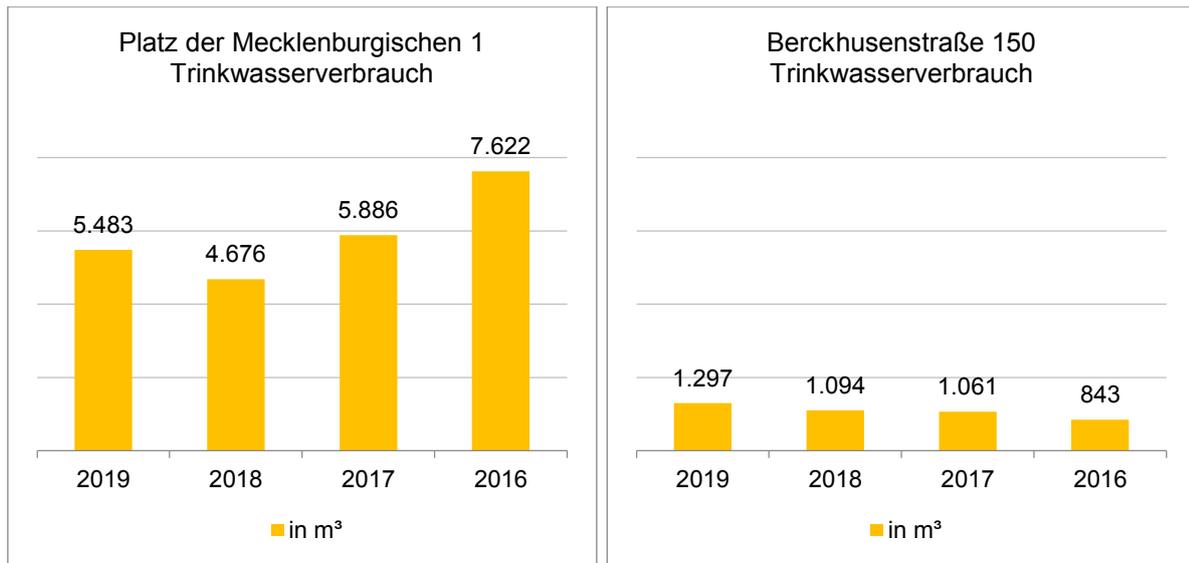
Den Strom- und Fernwärmeverbrauch messen wir in unserem Direktionssitz in Hannover. Er besteht aus zwei Gebäudekomplexen, die sich am Platz der Mecklenburgischen 1 und am gegenüberliegenden Neubau in der Berckhusenstraße 150 befinden.

Unser Unternehmen ist auf der Grundlage des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) dazu verpflichtet, ein Energieaudit durchführen zu lassen. In 2019 erfolgte turnusgemäß die erneute Auditierung durch einen externen Dienstleister.

Im Rahmen des Audits wurden die Direktionsgebäude und fünf Bezirksdirektionen betrachtet. Die Energieverbräuche wurden detailliert analysiert und anschließend wurden Vorschläge für Energieeinsparmaßnahmen durch den Dienstleister unterbreitet. Wir prüfen aktuell, welche Maßnahmen im Sinne der ökologischen Nachhaltigkeit kurzfristig umgesetzt werden können.

In 2019 haben wir den Stromliefervertrag für unsere Stromabnahmestellen in den Liegenschaften der Direktion und in allen 26 Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros ausgeschrieben. Aus Gründen der Nachhaltigkeit haben wir uns dabei bewusst für den Einkauf von Ökostrom entschieden, sodass wir unseren Strom für die Jahre 2020 bis 2023 vollständig erzeugt aus norwegischer Wasserkraft beziehen. Mit dieser Maßnahme prognostizieren wir für die Vertragslaufzeit eine Einsparung von CO₂-Emissionen in einer Größenordnung von rund 4.300 Tonnen.



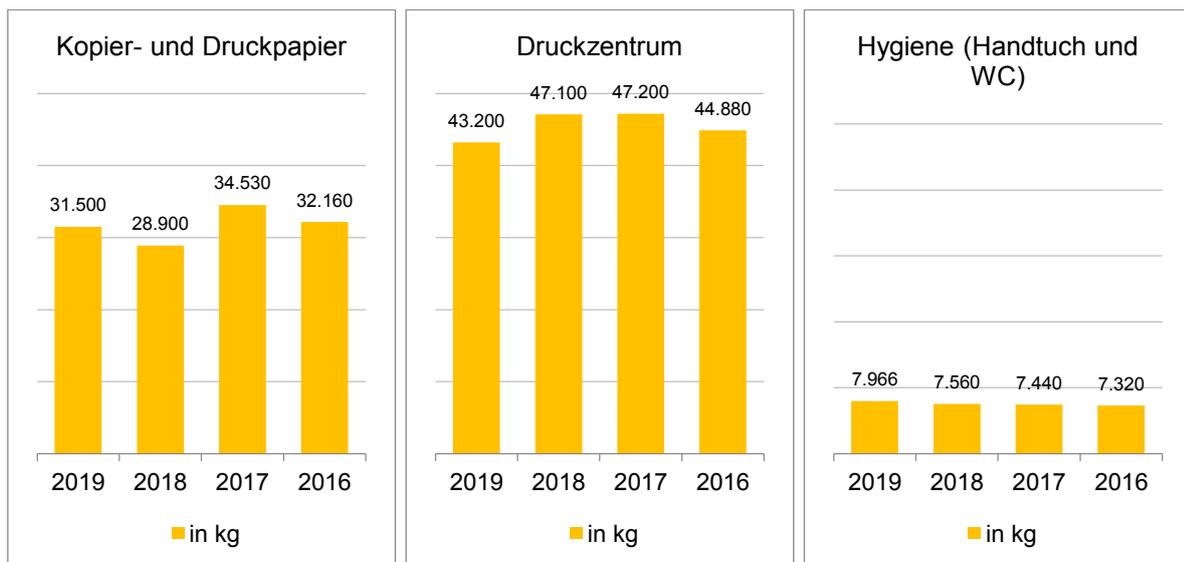


Papierverbrauch

Als Versicherer hat unser Unternehmen traditionell einen hohen Papierverbrauch. In den letzten Jahren haben wir jedoch viele Anstrengungen unternommen, diesen zu reduzieren.

Intern wurde der Anteil der durch Datenverarbeitung gestützten Kommunikation weiter erhöht. Dazu zählt etwa die elektronische Auslieferung von internen Unterlagen für Agenturen sowie bei Vertragsaufnahme selbst die Möglichkeit, Anträge elektronisch oder telefonisch zu vereinbaren.

Mit der Entwicklung, Konkretisierung und Umsetzung unserer Digitalisierungsstrategie in den nächsten Jahren wird der Anteil an Papier-Kommunikation zurückgehen. Dabei wird es eine besondere Herausforderung sein, die umfassenden gesetzlich geforderten Beratungsdokumentationen zu beachten.



Emissionen (THG/CO₂/Stickoxide)

Bei unseren Dienst- oder Poolfahrzeugen achten wir bei der Beschaffung darauf, den Schadstoffausstoß möglichst gering zu halten. Im Jahr 2019 wurden daher zwei Poolfahrzeuge für Dienstfahrten der Direktionsmitarbeiter ersatzbeschafft. Die neuen Fahrzeuge erfüllen die Anforderungen der aktuellen Euro-6-Abgasnorm „EURO 6 d-temp“. Wir beabsichtigen darüber hinaus, die Post- und Kurierfahrten innerhalb des Stadtgebietes in Hannover mittelfristig mit einem Elektrotransportfahrzeug abzudecken.

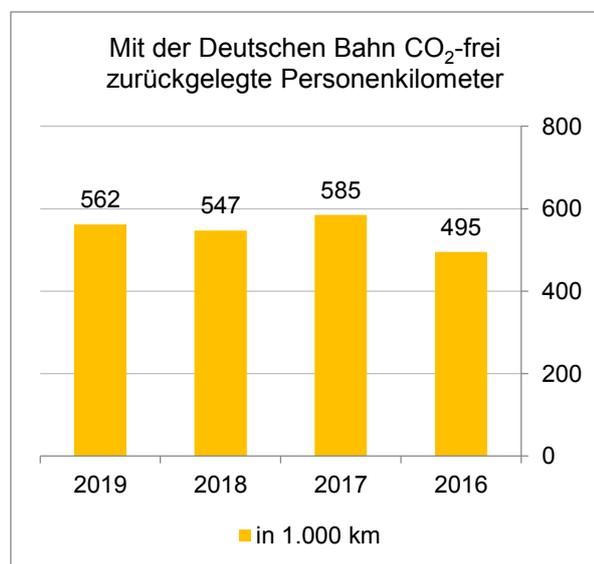
Abfall

Im Kreislauf der Ressourceneffizienz ist das Thema Abfall ein wichtiger Bestandteil. An allen Standorten wurde ein Abfall-Trennsystem etabliert. Unser Ziel ist es, möglichst viele Werkstoffe separat zu entsorgen und dadurch das Restmüllaufkommen zu reduzieren.

Alternativen zum Auto

Deutsche Bahn

Die ME-Gruppe schont seit jeher die Umwelt durch den gezielten Einsatz von öffentlichen Verkehrsmitteln bei der Durchführung von Dienstreisen. Im Jahr 2008 hat die Mecklenburgische dazu ihr Buchungsverfahren von Dienstreisen auf ein Online-Portal umgestellt, um für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Direktion und Bezirksdirektionen das Reisen per Bahn noch einfacher zu gestalten. Im Geschäftsjahr 2019 wurden hier alleine 562.663 Personenkilometer mit der Deutschen Bahn CO₂-frei zurückgelegt.



Öffentlicher Nahverkehr

Um auch die Fahrten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur und von der Arbeit nach Hause umweltfreundlicher zu gestalten und den Umstieg auf die öffentlichen Verkehrsmittel positiv zu begleiten, hat die Mecklenburgische im Jahr 2010 das Job Ticket eingeführt. Durch die direkte Nähe zur Straßenbahn und der S-Bahn bietet die Mecklenburgische eine ideale

Anbindung für Berufspendler, Kunden und Gäste. Inzwischen nutzt ein Drittel der Belegschaft in der Direktion das Angebot zum Job Ticket.

Fahrrad

Im Zuge des Neubaus Berckhusenstraße 150 und dem Umbau unseres Direktionsgrundstücks (Parkplatz und Garten) wurden vermehrt Fahrradständer gebaut. So können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem Fahrrad zur Arbeit anreisen, dies auf dem Gelände der Mecklenburgischen sicher abstellen. Zudem wurde auf dem Gelände des Neubaus an Fahrradständern vier Steckdosen für E-Bikes integriert.

4.6 Gesellschaftliche Verantwortung

Gesellschaftliche Verantwortung bedeutet unseren Beitrag zur Mitgestaltung der Gesellschaft zu leisten. Jeder soll – bei gegenseitiger Rücksichtnahme – seine faire Chance auf Selbstentfaltung bekommen. Dies kennen wir aus unserem Geschäftsmodell mit dem Prinzip der Gegenseitigkeit.

Unsere Maßnahmen haben vor allem regionalen Bezug, das gilt für die Aktivitäten der Direktion und insbesondere für die Aktivitäten unserer Agenturen vor Ort. Mit verschiedenen Aktionen in den Bereichen Sport, Kunst und Kultur oder Lehre und Forschung tragen wir insbesondere auch zur Belebung der ländlichen Regionen bei.

Versicherungsumfeld

Die ME ist Mitglied des GDV, des Arbeitgeberverbandes der Versicherungsunternehmen, des Vereins „Der Versicherungsombudsmann“, der Internationalen Vereinigung der Versicherer der landwirtschaftlichen Produktion (AIAG) und der Vereinigung der gegenseitig und genossenschaftlich organisierten Versicherer in Europa (AMICE).

Aufgrund der Mitgliedschaft im Verein Verkehrsofferhilfe e.V. ist die Gesellschaft verpflichtet, anteilig die zur Durchführung des Vereinszwecks erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen. Der Umfang der Verpflichtungen ergibt sich aus dem Pflichtversicherungsgesetz.

Die MEK ist Mitglied des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband). Damit ist der „Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung“ beim PKV-Verband für die Gesellschaft zuständig.

In den Verbänden arbeitet die Mecklenburgische mit, um die Interessen ihrer Mitglieder, eigene Interessen und auch die Interessen der Branche gegenüber der Politik und der staatlichen Behörden zu vertreten.

Kunstpreis der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe für Bildende Kunst in Mecklenburg-Vorpommern

Die ME-Gruppe vergibt alle zwei Jahre den Kunstpreis der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe für Bildende Kunst in Mecklenburg-Vorpommern. Die mehrwöchige begleitende Ausstellung „Fünf Positionen der Gegenwart in Mecklenburg-Vorpommern“ und die Preisvergabe finden in enger Zusammenarbeit mit der Kunstsammlung Neubrandenburg und in deren Räumen statt. Der Preis wurde erstmals 2006 vergeben und ist mit jeweils 10.000 Euro dotiert. Im Jahr 2019 wurden die Künstler und Künstlerinnen Christian Frosch, Claudia Heinicke, Cindy Schmiedichen, Peter Klitta und Reinhard Buch für den Kunstpreis 2020 nominiert.

Es freut uns besonders, dass Günther Uecker bereits zum achten Mal Schirmherr unseres Kunstpreises sein wird. Der 1930 in Wendorf gebürtige Mecklenburger – seit 1955 in Düsseldorf ansässig – zählt zu den bedeutendsten deutschen Künstlern. Im Oktober 2015 wurde sein Lebenswerk mit dem Staatspreis des Landes Nordrhein-Westfalen gewürdigt.

Mit dem Kunstpreis schaffen wir mehr Aufmerksamkeit für das vielfältige und von hoher Qualität gekennzeichnete Schaffen der Künstler in diesem Bundesland. Darüber hinaus wird den Künstlern die Gelegenheit gegeben, ihre Arbeiten einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und in einem Katalog zu dokumentieren. Dabei achten wir verstärkt darauf die Katalog-Auflage nur auf tatsächlich benötigte Stückzahlen zu begrenzen.



Bild: Kunstpreisträgerin 2018 Sarah Fischer und Vorstandsvorsitzender Thomas Flemming

Das wahrscheinlich kleinste Versicherungs-Museum der Welt

2007 ergab sich die Möglichkeit, in den Räumlichkeiten eines sogenannten Wiekhauses⁸ in Neubrandenburg ein kleines Museum einzurichten, das wahrscheinlich kleinste Versicherungsmuseum der Welt. 2017 konnte nach viermonatiger Renovierungszeit passend zum 220. Geburtstag der Firmengruppe die Wiedereröffnung gefeiert werden. Das Museum erstreckt sich über drei Etagen des wiedererrichteten Wiekhauses in der mittelalterlichen Stadtmauer und bietet dem Besucher damit ein besonderes Raumerlebnis.



Bild: Außenansicht Wiekhaus



Bild: Innenansicht der Museumsräume

⁸ Wiekhäuser kommen im Wesentlichen im Nordosten Deutschlands vor (Mecklenburg, Brandenburg).

Das Museum bietet einen Rückblick auf 220 Jahre Firmenhistorie. Dabei wird gleichzeitig die Geschichte der Versicherung von den Anfängen bis heute aufgezeigt. Neben der Sammlung historischer Versicherungsschilder zeigt die Ausstellung unter anderem Exponate der täglichen Arbeit, wie zum Beispiel ein altes Diktiergerät oder eine historische Rechenmaschine.

Für das Museum arbeitet eine Vollzeitkraft, die für die jährlich 3.000 Besucher ein Ansprechpartner ist. Über den normalen Museumsbetrieb hinaus werden im Wiekhaus „Märchenstunden“ mit Kindergartengruppen und Schulklassen veranstaltet. Manchmal nutzen wir es auch für kleine Veranstaltungen.

Musikfestival Usedom

Das Usedomer Musikfestival findet seit 1994 jährlich im Herbst in den vielfältigen Veranstaltungsorten auf der Insel Usedom statt. Die ME-Gruppe unterstützt das Musikfestival seit 1997, also fast von Beginn an.

Das Festival widmet sich der Kunst des Ostseeraums mit dem Schwerpunkt „Klassische Musik“ und jedes Jahr wird dort eines der zehn Länder, die das Meer umgeben, drei Wochen lang exklusiv vorgestellt. Vom dritten Septemberwochenende bis zum zweiten Oktoberwochenende bestimmen Kammermusik und Sinfoniekonzerte mit namhaften Interpreten und Künstlern das Programm. Sie werden ergänzt durch Jazz, Folklore, experimentelle Musik, Kunstausstellungen, Vorträge und Lesungen zur Präsentation des aktuellen Gastlandes.

Inzwischen ist die Veranstaltung ein international bekannter und wichtiger Faktor in der Tourismuswirtschaft der Insel, die sich dadurch auch in der Nachsaison auf viele in- und ausländische Gäste freuen kann.

Spenden

Wie jedes gesellschaftliche Engagement stehen auch Spenden der Gesellschaft immer unter dem Vorbehalt, dass sie im Sinne der Mitglieder getätigt werden sollten. Entsprechend vorsichtig gehen wir mit unseren Spenden um.

Es gibt einige Bereiche, die wir traditionell seit Jahren mit Spendengeldern fördern. Beispielhaft können drei Aktivitäten genannt werden:

- ❖ Wir unterstützen die Leibniz Universität Hannover direkt durch die Beteiligung am dort angesiedelten House of Insurance (bis Ende 2017 Kompetenzzentrum Versicherungswissenschaften), aber auch junge Studenten durch die Vergabe von Stipendien. Außerdem versuchen wir, interessierten Studenten durch Praktika die Möglichkeit zu geben, die Arbeit in einer Versicherungsgesellschaft kennenzulernen.
 - ❖ Auch im Jahr 2019 hat sich die ME-Gruppe wieder mit 10.000 Euro an der Weihnachtshilfe der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ) beteiligt. Wir spenden regelmäßig für die seit 1975 bestehende Aktion Weihnachtshilfe der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ). Die HAZ-Weihnachtshilfe ist die größte Spendenaktion in der Region Hannover und ist für alle Menschen da, die in der Region Hannover Unterstützung brauchen.
 - ❖ Der Freundeskreis Garbsen e.V. ist die älteste, aktive und unabhängige Organisation in Garbsen auf Basis von bürgerschaftlichem Engagement mit dem Ziel, andere Menschen zu unterstützen. Der Verein setzt sich für die Förderung der Belange einer funk-
-

tionierenden selbständigen Stadtgesellschaft ein. Jedes Jahr findet die Verleihung des Ehrenringes statt, der 2019 an Professor Dr. Jörg Sennheiser vergeben wurde, dessen Leistung bei der Entwicklung und Produktion von Mikrofonen und Kopfhörern hervorzuheben ist.

Anlassbezogen spenden wir darüber hinaus zu besonderen Gelegenheiten.

Engagement unserer Agenturen und Vermittlerinnen und Vermittler vor Ort

Unsere Vermittlerinnen und Vermittler und ihre Familien setzen sich als Bürger ihrer Städte und Gemeinden in vielfältiger Weise ein, indem sie in Vereinen und Verbänden mitarbeiten oder in der Freiwilligen Feuerwehr engagiert sind. Neben dem ganz persönlichen Engagement steht immer auch das Engagement als eigenständiger regional ansässiger Betrieb im Vordergrund, der sich und die ME-Gruppe vor Ort repräsentiert und in diesem Sinne sein gesellschaftliches Engagement wahrnimmt. Dabei stellen wir den Agenturen über das Marketing-Portal Werbemittel und Druckstücke, auch in digitaler Form, zur Verfügung und achten darauf, die Auflagen von Druckstücken bedarfsgerecht zu ermitteln. Auch bei der Auswahl unserer Druckereien, mit denen wir zusammenarbeiten, setzen wir auf umweltzertifizierte Betriebe und klimaneutralen Druck. Bei Werbemitteln legen wir grundsätzlich Wert auf eine angemessene Auflage. So vermeiden wir, bspw. bei verderblichen Artikeln oder zeitlich begrenzten Aktionen, Restposten und somit Müll. Darüber hinaus achten wir darauf, Werbemittel einzusetzen, die wiederverwertbar sind und setzen nach Möglichkeit auf plastikfreie Alternativen.

Eine kleine Auswahl der unterschiedlichen Aktivitäten und Aktionen, die in einem Jahr stattfinden, können einen Eindruck geben:

- ❖ Unsere Agenturen unterstützen viele Sportvereine durch Trikotsponsoring oder durch das Ausrichten von Turnieren oder anderen Veranstaltungen.
- ❖ Vermittlerinnen und Vermittler organisieren kleine Veranstaltungen vor Ort, als Begegnungsstätte für ihre Mitbürgerinnen und Mitbürger, auf denen man sich trifft und unterhält – manchmal auch über Versicherungen.
- ❖ Wir sind in einer Vielzahl von Messen der unterschiedlichsten Art mit Ständen vertreten, um dort mit Kunden oder Nichtkunden in Kontakt zu treten.
- ❖ Unsere Agenturen beteiligen sich aktiv oder mit einer finanziellen Unterstützung bei Stadt- und Dorffesten, organisieren Tage der offenen Tür im eigenen Vermittlerbüro oder organisieren Events in ihrem Ort sowie Gewinnspiele.

Gelegentlich werden Aktivitäten auch regional übergreifend durchgeführt. So gibt es seit einiger Zeit eine Zusammenarbeit unserer Bezirksdirektionen Schwerin, Rostock und Neubrandenburg mit dem Ostseewelle HIT-RADIO Mecklenburg-Vorpommern, die mit der Aktion „Scheine für Vereine“ die Vereine des Landes finanziell unterstützen soll. Hierfür können sich Vereine bewerben. Über einen Zeitraum von vier Wochen wird dann jeden Werktag ein Verein ausgelost und im Programm vorgestellt. Der Verein hat anschließend zwei Musiktitel lang Zeit, sich beim Sender zu melden und die 1.000 Euro zu gewinnen. Weitere maximal 1.000 Euro können vor Ort mit einer Unterschriftenaktion am Showmobil des Senders gewonnen werden.

Letztlich geht es uns bei all unseren Aktivitäten immer darum, Menschen zusammenzubringen, das Miteinander im Sinne der Gegenseitigkeit zu pflegen und regional Verantwortung zu übernehmen.

Kampagne zum 222-jährigen Firmenjubiläum

Im Jahr 2019 feierte die Mecklenburgische ihr 222-jähriges Bestehen. Diese besondere Zahl bewarb das Unternehmen mit einer Imagekampagne, um bundesweit den Bekanntheitsgrad der Marke deutlich zu steigern. Bei der Motiventwicklung wurden Innen- und Außendienst sowie Kunden/-innen unter der Fragestellung „Was macht die Mecklenburgische aus?“ miteinbezogen. Wichtig bei der Konzeption war es, eine Kampagne zu entwickeln, die sowohl Nichtkundinnen und Nichtkunden, Kundinnen und Kunden als auch Vermittlerinnen und Vermittler sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichermaßen anspricht. Daraus ergaben sich fünf sympathische Motive, in denen die genannten Zielgruppen beschreiben, was für sie die Mecklenburgische ausmacht.

Folgende Werbemaßnahmen haben über das gesamte Jubiläumsjahr verteilt stattgefunden:

- Über 1200 Großflächenplakate bundesweit
- Verkehrsmittelwerbung in zahlreichen Städten
- „Coffee to go“-Becher als Werbemittel für unsere Agenturen, die vom Verbraucher weiterverwendet werden können
- 3 Promotion-Aktionen (Frühjahr, Sommer, Herbst) jeweils an allen Bezirksdirektionsstandorten mit direkter Ansprache und Verschenken von Promotion-Taschen – auch hierbei bewusster Einsatz von Baumwolltaschen, die vom Verbraucher z.B. zum Einkaufen weiterhin benutzt werden können
- Messestand mit Jubiläums-Motiv
- Bundesweites Gewinnspiel



Ihren persönlichen Ansprechpartner
finden Sie unter
www.mecklenburgische.de



Bild: Eins von fünf Kampagnenmotiven zum 222-jährigen Firmenjubiläum

5. Maßnahmen 2020

Der Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2019 ist der dritte Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe, für den umfangreiche Datenbestände ausgewertet und erweitert worden sind.

Grundsätzliches Ziel der ME – als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit – ist es, wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich verantwortungsvollem Handeln zu verbinden. Auch in den kommenden Jahren möchten wir unsere unternehmerischen Aktivitäten unter Berücksichtigung von Aspekten der ökonomischen, sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit ausbauen sowie unsere nachhaltigkeitsbezogene Berichterstattung weiter verbessern.

Für den kommenden Berichtszeitraum 2020 stehen darüber hinaus einige konkrete Vorhaben an, über die wir im Folgenden einen kurzen Überblick geben möchten.

Digitalisierung

Auch in den kommenden Jahren unterstützt und fördert die ME-Gruppe die Digitalisierung von Geschäftsprozessen mit dem Ziel, die Kundenkommunikation und -beratung weiter zu verbessern und so einen zusätzlichen Mehrwert für unsere Kunden zu erzielen.

Unter anderem plant die Mecklenburgische die zeitnahe Einführung der App „easy send Mecklenburgische“, mit der unsere Versicherungsnehmerinnen und –nehmer ihre Belege für die Krankenversicherung komfortabel und sicher per App einreichen können. Dies ermöglicht nicht nur die zügige Bearbeitung der Kundenanliegen, sondern auch das Einsparen von Papier und anderen Ressourcen.

Um unsere Kundinnen und Kunden noch zeit- und ortsunabhängiger – aber weiterhin persönlich und individuell – beraten zu können, beabsichtigt die ME zudem die Einführung von Videoberatungsmöglichkeiten durch unsere Vermittlerinnen und Vermittler. Mithilfe eines elektronischen Antragssystems sollen unsere Kundinnen und Kunden in diesem Zusammenhang außerdem die Möglichkeit erhalten, Verträge zukünftig mittels elektronischer Fernunterschrift unterzeichnen zu können.

VAIT

Im Juni 2018 wurden die „Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT“ (VAIT) von der BaFin veröffentlicht. Die VAIT beziehen sich auf die technisch-organisatorische Ausstattung von Unternehmen und hat zum Ziel, einen flexiblen und praxisnahen Rahmen für die Ausgestaltung der IT vorzugeben, insbesondere für das Management der IT-Ressourcen und für das IT-Risikomanagement.

Der Einsatz von IT hat für Versicherungsunternehmen eine zentrale Bedeutung. Wir setzen auf hohe Sicherheitsstandards, einen sorgfältigen Umgang mit den Kundendaten und einen angemessenen Einsatz von Hard- und Software.

Laufend überwachen wir unsere IT-Systeme und werden auch in Zukunft unsere Prozesse, die IT-Aufbau- und Ablauforganisation sowie die personelle Ausstattung auch unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten prüfen.

Umbaumaßnahmen

Für das kommende Jahr sind darüber hinaus diverse Baumaßnahmen geplant. Beispielsweise sollen im Jahr 2020 verschiedene energieeinsparende Maßnahmen am Hausmeisterhaus in der Nackenberger Straße Nr.11 projektiert und ausgeführt werden. Dazu wird in der Pla-

nungsphase ein Energieberater hinzugezogen, der technisch berät und bei der Priorisierung der einzelnen Maßnahmenpakete unterstützt.

Auch bei den Flachdachflächen sind weitere bauunterhaltende Maßnahmen geplant. Hier werden größtenteils aufwendig angelegte Gründächer gestaltet, die neben der optisch ansprechenden Aufmachung auch Verbesserungen für das Mikroklima zur Folge haben.

Für die Verbesserung der Regenwasserableitung bei starken Niederschlagsereignissen ist der Bau eines zusätzlichen unterirdischen Rückhaltebeckens mit einem Fassungsvermögen von ca. 20 m³ geplant. Mithilfe dieser Rückstaumöglichkeit wird nicht nur das öffentliche Kanalnetz entlastet, sondern gleichzeitig auch die Gefahr eines Rückstaus in die eigenen Gebäude verringert.

Förderung des elektrobetriebenen Fuhrparks der Vermittler

Der Mecklenburgischen Versicherungsgesellschaft a.G. sind die Umweltbelange beispielsweise im Kfz-Bereich sehr bewusst. Daher haben wir uns bei der finanziellen Unterstützung von Autos unserer Vermittler entschieden, elektrobetriebene Autos künftig mit einem höheren Zuschuss zu fördern.
