

# Nachhaltigkeitsbericht 2021

Echt. Versichert. Vor Ort.



**Mecklenburgische**  
VERSICHERUNGSGRUPPE



# Inhalt

---

<b>5</b>	Vorwort	5
	Abkürzungsverzeichnis	6
	Über diesen Bericht	9
<b>10</b>	<b>Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe</b>	
	Hauptversammlung	11
	Aufsichtsrat	11
	Vorstand	11
<b>16</b>	<b>Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe</b>	
	Strategierahmen zur Nachhaltigkeit	16
	Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie	16
	Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen	17
	Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte	19
	Organisation und Umsetzung	19
<b>20</b>	<b>Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte</b>	
	Nachhaltige Unternehmensführung	20
	Kundinnen und Kunden	24
	Vermittlerinnen und Vermittler	29
	Attraktiver Arbeitgeber	32
	Umwelt	37
	Gesellschaftliche Verantwortung	39
<b>43</b>	<b>Ausblick</b>	
	Impressum	44



»» **Seit ihrer Gründung im Jahr 1797 sind Nähe und Verbundenheit fest in der Kultur der Mecklenburgischen verankert.**

**Toren Grothe**  
Vorsitzender der Vorstände

## Sehr verehrte Damen und Herren,

das Jahr 2021 war von besonderen Herausforderungen gezeichnet, die uns weiter begleiten. Nach wie vor bestimmt die andauernde Pandemie unseren Alltag. In den letzten beiden Jahren hat sich dadurch die Art unserer Zusammenarbeit sehr verändert und neue Formen der Interaktion mussten sich finden. Für die Mecklenburgische waren weite Schritte in Richtung Digitalisierung notwendig. Mittlerweile ist für viele Bereiche das mobile Arbeiten von zu Hause zum Alltag geworden.

Das vergangene Jahr war in unserem Kerngeschäft, der Versicherungstechnik, von einem nicht für möglich gehaltenen Schadenereignis geprägt. Die durch das Tiefdruckgebiet „Bernd“ ausgelöste Naturkatastrophe im Juli 2021 hatte durch große Regenmengen eine verheerende Flutkatastrophe an Ahr und Erft ausgelöst. Die Zerstörung und die Verluste sind erschütternd. Weite Teile des Gebäudebestands und teilweise ganze Dörfer wurden so stark beschädigt, dass ein Wiederaufbau an gleicher Stelle fraglich bleibt. Die finanzielle Absicherung von Elementarrisiken in der Gebäudeversicherung ist damit besonders in Blickfeld geraten.

Die Strategie 2025 der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe besteht aus drei Säulen. Die erste Säule der Strategie widmet sich der nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft. Neben den gesetzlichen Anforderungen aus der Taxonomieverordnung, dass beispielsweise die Kapitalanlage fortlaufend auf Nachhaltigkeitsrisiken untersucht wird, bieten wir unseren

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vielfältige Angebote zur Gesundheitsförderung an. Neben ergonomischen Arbeitsplätzen und gesunden Mahlzeiten in der Kantine wurde eine psychologische Beratung durch einen externen Dienstleister eingeführt und auch in Zeiten der Pandemie Möglichkeiten für sportliche Betätigung im Umfeld des Arbeitsplatzes geschaffen.

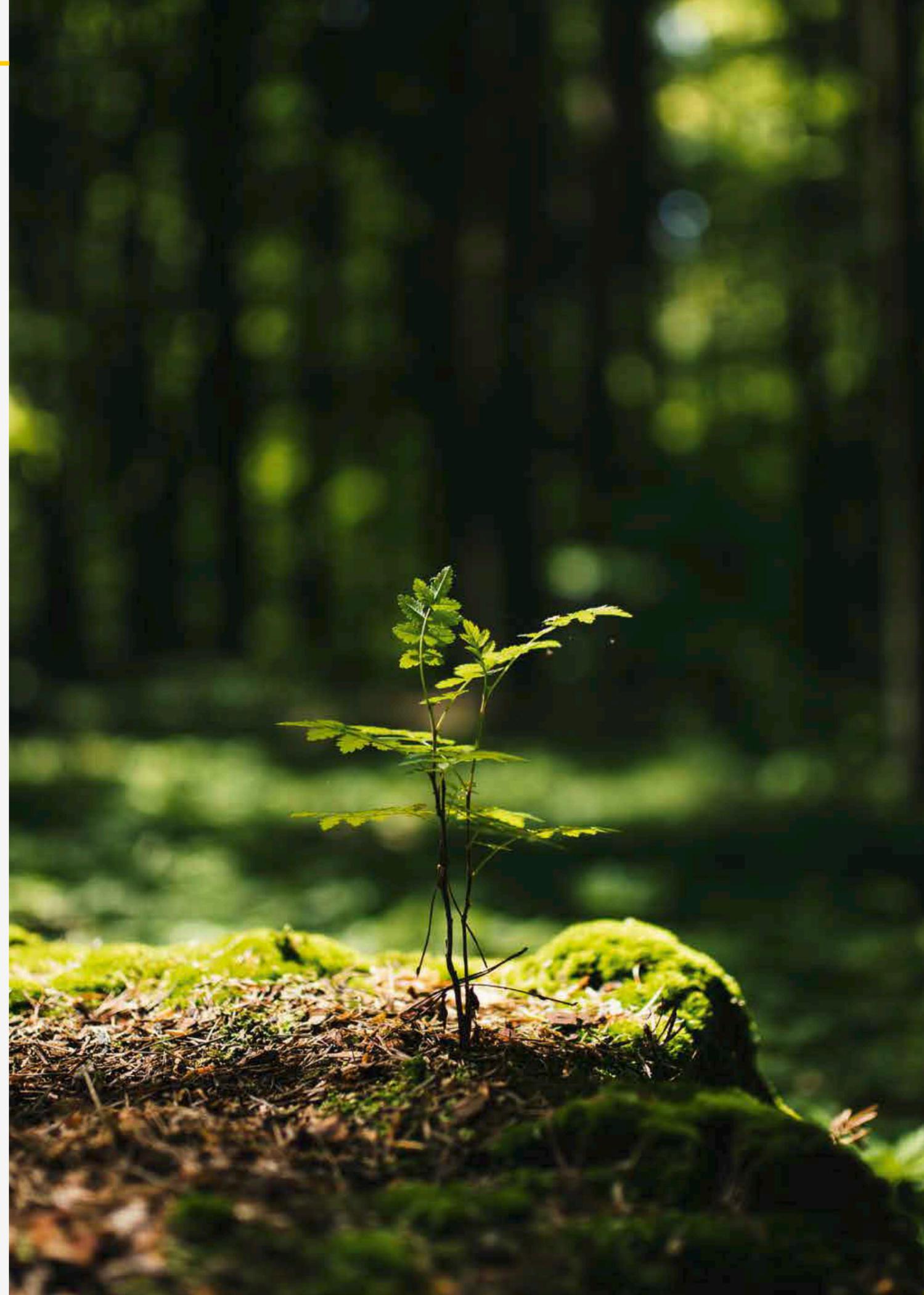
Seit ihrer Gründung im Jahr 1797 sind Nähe und Verbundenheit fest in der Kultur der Mecklenburgischen verankert. Mit 225 Jahren sind wir der älteste private überregional tätige deutsche Versicherungsverein und der älteste Hagelversicherer weltweit. Und damit haben wir auch einen Grund zu feiern. Im Zuge des Jubiläumjahres haben wir neben den Feierlichkeiten auch außerordentliche Spenden an gemeinnützige Vereine geplant.

Wir blicken weiter gespannt und zuversichtlich in die Zukunft und freuen uns auf die kommenden Jahre.

Mit freundlichen Grüßen  
Toren Grothe

## Abkürzungsverzeichnis

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





## Über diesen Bericht

Gesellschaftlich und in der Regulatorik hat das Thema Nachhaltigkeit im Jahr 2021 weiter an Bedeutung gewonnen. Dabei etabliert sich ein neues Grund- und Selbstverständnis zu diesem Thema und zunehmend sind alle Unternehmensbereiche dabei involviert. Perspektivisch wird Unternehmenssteuerung auch anhand von Nachhaltigkeitsaspekten ausgerichtet werden. Aktuell steht Nachhaltigkeit im Fokus der aufsichtlichen Regulierung. Leitschnur ist die Deutsche Sustainable Finance Strategie. Auch auf europäischer Ebene sind neue Regularien zur Integration von Nachhaltigkeitsrisiken, insbesondere im Risikomanagement, ergänzt worden.

Versicherungsunternehmen können als Risikoträger, Risikomanager und Investor einen wesentlichen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten.

Dabei beschränkt sich der Begriff Nachhaltigkeit im weiteren Sinne nicht allein auf Umweltaspekte, sondern umfasst soziale Belange sowie die Berücksichtigung von Grundsätzen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gleichermaßen. Insofern etabliert sich auch eine neue Begriffswelt (Stichwort ESG-Kriterien – Environment, Social and Governance) Nachhaltigkeit heißt für die Mecklenburgische Versicherungsgruppe (ME-Gruppe) daher auch, Verantwortung als Arbeitgeberin und Partnerin für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre regional vor Ort tätigen Agenturen und die Gesellschaft zu übernehmen.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2021 ist der fünfte Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe und bezieht sich auf die drei Versicherungsgesellschaften des Konzerns.

Der Bericht umfasst wesentliche ökologische, gesellschaftliche und soziale Entwicklungen im Zusammenhang mit der ME-Gruppe.

Der Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an unsere Kundinnen und Kunden sowie an alle unseren Geschäftspartnerinnen und -partner und die allgemeine Öffentlichkeit.

Der Bericht beinhaltet alle 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 Richtlinien<sup>1</sup> 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.

Zudem orientiert sich der Bericht an dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex<sup>2</sup>. Die dort aufgeführten Angaben und Leistungsmerkmale bezogen auf die Besonderheiten der Versicherungswirtschaft und dabei insbesondere auf die ME-Gruppe wurden dementsprechend angepasst und zum Teil erweitert. Der Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe wird jährlich veröffentlicht und ist ausschließlich als Online-Version unter [www.mecklenburgische.de](http://www.mecklenburgische.de)<sup>3</sup> verfügbar.

<sup>1</sup> Richtlinien 2014/95/EU und 2013/34/EU

<sup>2</sup> Stand Juli 2020; [www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de)

<sup>3</sup> [www.mecklenburgische.de/unternehmen/zahlen-fakten](http://www.mecklenburgische.de/unternehmen/zahlen-fakten)

# Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

- Hauptversammlung
- Aufsichtsrat
- Vorstand

Die Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit (ME) ist das Mutterunternehmen 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. Sie ist damit die älteste private überregionale deutsche Versicherungsgesellschaft und der älteste Hagelversicherer weltweit.

Auch aus dem Bewusstsein dieser Tradition heraus fühlt sich die ME 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 Privatkundinnen und -kunden, Landwirtschaft und Gewerbe.
- Festhalten am **Ausschließlichkeitsvertrieb** als unerlässlichem Bindeglied zwischen der Mecklenburgischen und unserer Kundschaft. Die Vermittlerinnen und Vermittler sind dabei 23 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 der Unternehmenspolitik sowie das hohe Engagement der Führungskräfte im Innen- und Außendienst, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Agenturen sind die Grundlagen dafür, dass die Mecklenburgische auch weiterhin eine starke und unabhängige Versicherungsgruppe im deutschen Versicherungsmarkt bleibt.

Die ME hat im Jahr 2021 ihr 225. Geschäftsjahr erfolgreich abgeschlossen. Sie betreibt im Wesentlichen die folgenden Versicherungszweige und -arten im selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft:

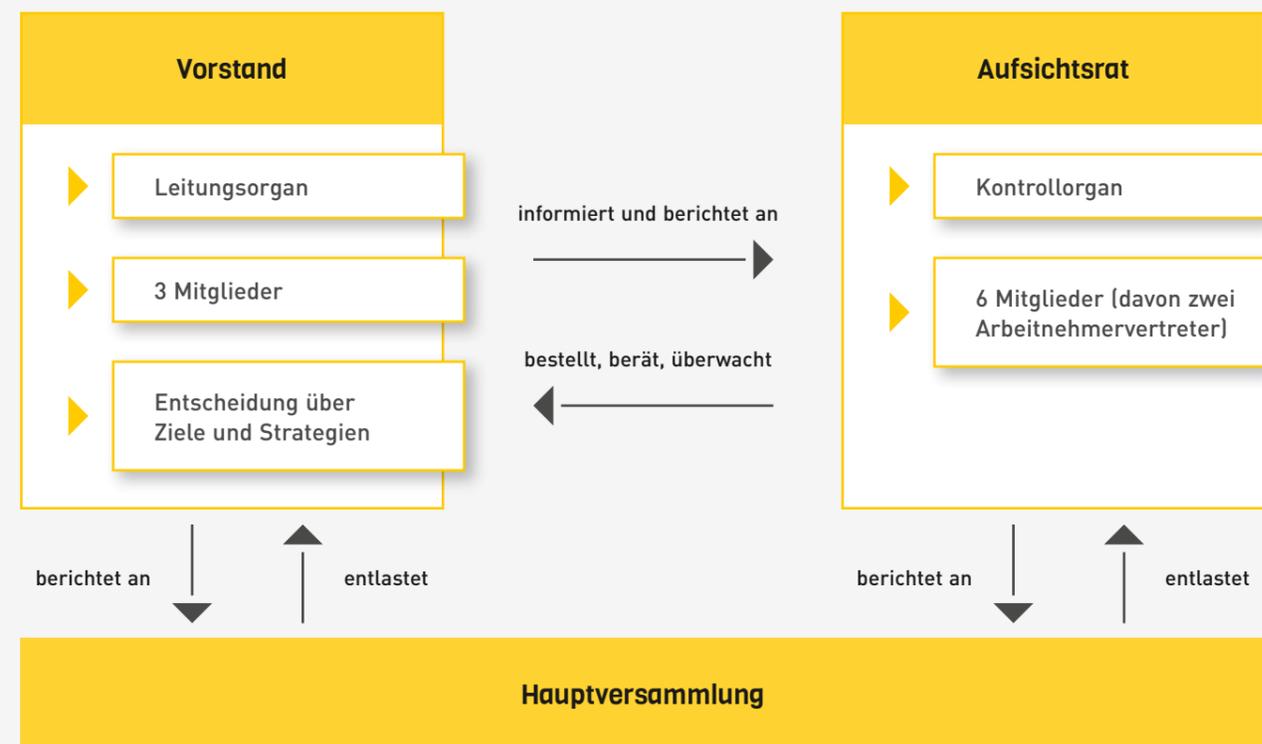
- Unfallversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Kraftfahrtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- private und gewerbliche Sachversicherungen
- Hagelversicherung
- Technische Versicherungen

Die Abbildung auf der folgenden Seite stellt die drei Organe der ME-Gruppe zum 31.12.2021 dar.



Gotisches Neues Tor in Neubrandenburg, erbaut Ende des 15. Jahrhunderts.

## Die Organe der ME



## Hauptversammlung

Die Hauptversammlung besteht aus 60 Mitgliedervertreterinnen und -vertretern, die selbst Mitglieder der Gesellschaft, also Versicherungsnehmerinnen und -nehmer, sind. Sie vertreten in der Hauptversammlung die Interessen der Kundinnen und 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 Vertreterinnen und Vertreter von der Hauptversammlung und zwei von den Arbeitnehmerinnen und -nehmern, 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.

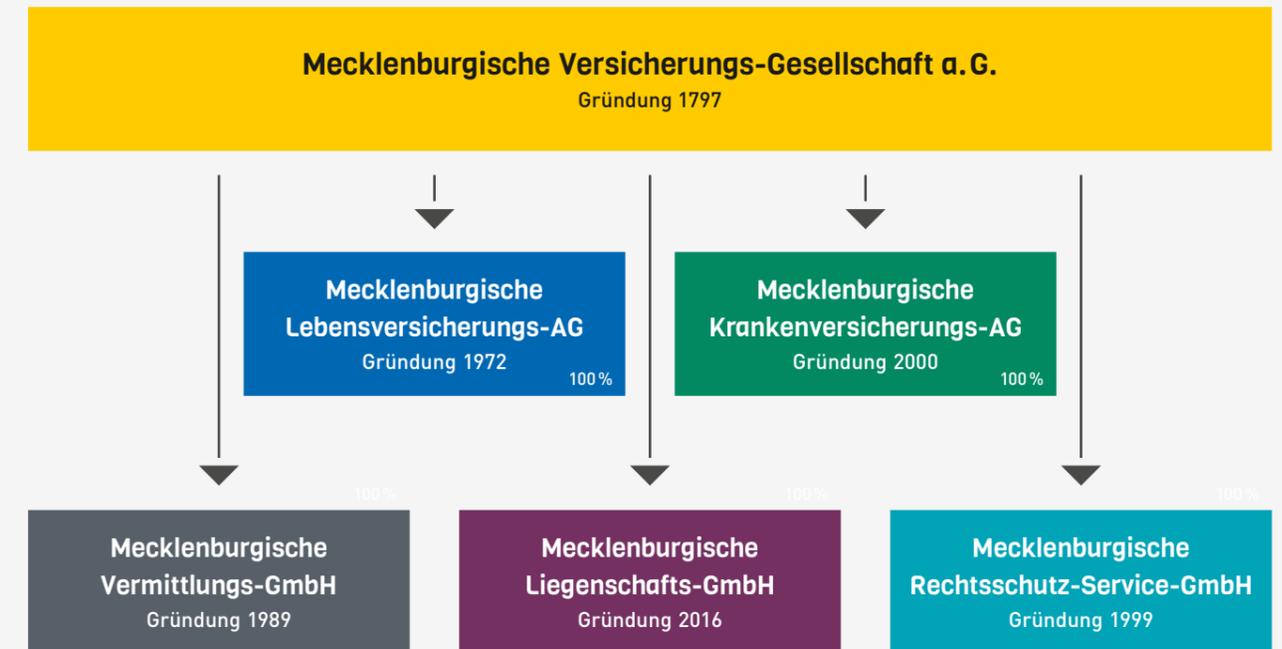
Eine vom Aufsichtsrat erlassene Geschäftsordnung für den Vorstand der Mecklenburgischen legt die Ressortzuständigkeiten der einzelnen Vorstandsmitglieder fest. Dabei sind die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Funktionstrennung erfüllt.

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.



Das Direktionsgebäude  
der Mecklenburgischen.

## Die Gesellschaften der ME



Die Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG (MEL) als 100%-ige Tochter der ME schloss 2021 ihr 50. 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 2021 ihr 22. 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 nicht selbst betriebenen Versicherungsgeschäftes an Kooperationspartner.
- Die **Mecklenburgische Rechtsschutz-Service-GmbH** zur Verwaltung sowie zur Abwicklung von Schäden aus den Verträgen der Rechtsschutzversicherung.
- Die **Mecklenburgische Liegenschafts-GmbH**, die gruppenweit die Direktinvestitionen in Immobilien verwaltet.

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

Auf der folgenden Seite sind die wesentlichen Kennzahlen, welche die langfristige Entwicklung der ME-Gruppe in den letzten zehn Jahren widerspiegeln.

<b>ME-Gruppe</b>		<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	634	612	594	571	551	540	520	507	493	476	457
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.609	2.549	2.488	2.433	2.374	2.332	2.298	2.261	2.230	2.196	2.153
Kapitalanlagen	in Mio. Euro	2.641	2.552	2.483	2.378	2.302	2.222	2.110	2.018	1.910	1.808	1.717
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	2.376	2.274	2.232	2.145	2.100	2.026	1.956	1.887	1.813	1.724	1.633
Konsolidiertes Eigenkapital	in Mio. Euro	412	394	373	360	335	309	282	266	249	228	213
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	**	347,0	357,0	410,9	371,1	358,8	-	-	-	-	-
<b>ME</b>		<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	478	463	446	427	409	397	384	370	357	342	329
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.316	2.261	2.204	2.157	2.104	2.068	2.039	2.007	1.981	1.949	1.914
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	771	721	711	669	662	641	613	601	579	547	518
Eigenkapital	in Mio. Euro	357	340	325	314	290	265	244	230	215	198	184
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	300,6	331,4	344,7	361,9	361,9	343,3	-	-	-	-	-
<b>MEL</b>		<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	127	122	123	121	121	124	119	122	122	121	118
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	165	164	164	163	164	164	164	165	166	168	166
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	1.488	1.450	1.421	1.399	1.372	1.329	1.295	1.246	1.201	1.151	1.094
Eigenkapital	in Mio. Euro	55	54	48	46	45	44	39	34	32	29	25
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	641,9	526,0	534,6	997,3	695,1	465,3	-	-	-	-	-
<b>MEK</b>		<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	29	27	25	23	21	19	17	15	14	13	10
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	128	124	120	113	106	100	95	89	83	79	73
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	116	103	90	77	66	56	47	40	33	26	21
Eigenkapital	in Mio. Euro	13	12	11	11	10	10	9	9	8	7	7
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	343,7	278,5	308,7	375,6	403,1	360,3	-	-	-	-	-

\*Angaben nach Meldeszenario

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

# Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

- **Strategierahmen zur Nachhaltigkeit**
- **Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie**
- **Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen**
- **Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte**
- **Organisation und Umsetzung**

## Strategierahmen zur Nachhaltigkeit

Zur Steuerung und Konkretisierung des Themas Nachhaltigkeit differenziert die ME-Gruppe zwischen dem Nachhaltigkeitskonzept auf der einen und den verschiedenen Nachhaltigkeitsaspekten auf der anderen Seite.

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

Die Nachhaltigkeitsaspekte der ME-Gruppe ergeben sich aus den Handlungsfeldern, welche im Sinne der Nachhaltigkeit gesteuert werden.

## Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie

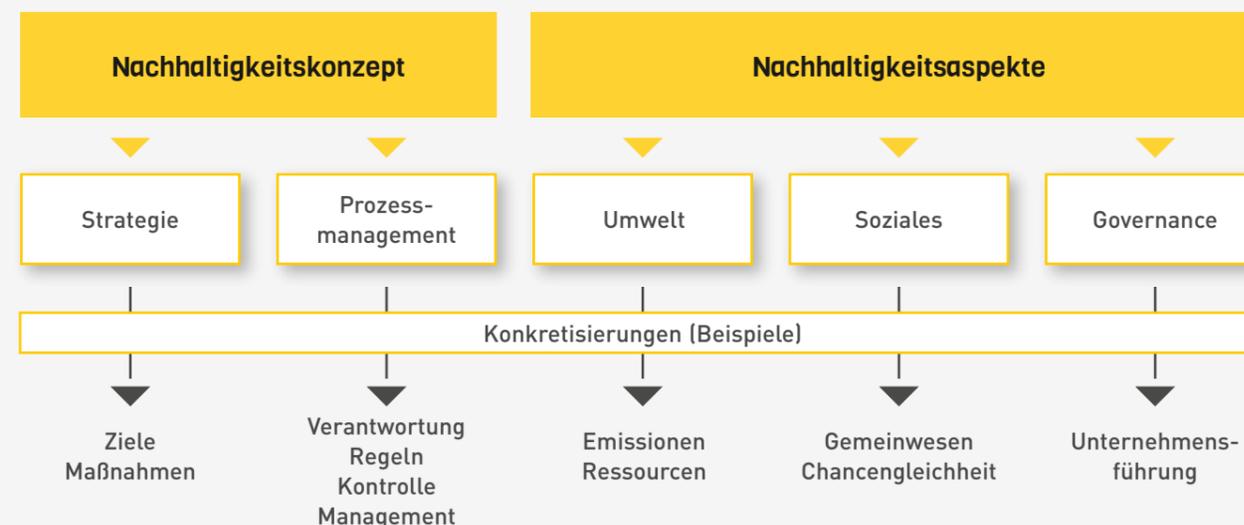
Aus der Vielzahl von Begriffsbestimmungen zum Nachhaltigkeitsbegriff kann als Essenz folgende allgemeingültige Grundüberlegung abgeleitet werden:

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.

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 dem Handeln im

## Nachhaltigkeitsaspekte und -konzepte



Vordergrund. Gegenüber den Kundinnen und Kunden werden zum Teil langfristige Leistungsversprechen abgegeben, die über einen Zeitraum von mehreren Jahrzehnten gelten.

- Eine **vertrauensvolle** und erfolgreiche **Zusammenarbeit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Vermittlerinnen und Vermittlern wird gefördert. Das gilt in finanzieller Hinsicht und vor allem im täglichen Umgang miteinander.
- **Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** werden in ihrer **Entwicklung** und in ihren Wünschen unterstützt, soweit dies im Rahmen der gegenüber den Kundinnen und Kunden und Vermittlerinnen 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 ME ist ein Unternehmen **mitten in der Gesellschaft** und engagiert sich für gesellschaftliche Belange (s. Abschnitt Gesellschaftliche Verantwortung).
- Der **Compliance-Gedanke** ist institutionell fest verankert, wird durch Compliance-Funktion sichergestellt und durch die Interne Revision geprüft. Dieser umfasst unter anderem die Erfüllung aller steuerlicher Pflichten.

- **Verstöße gegen Menschenrechte** oder Fälle von Korruption werden nicht geduldet. Erfahrungsgemäß spielen diese Sachverhalte in dem Geschäftsbetrieb eine untergeordnete Rolle.

Die Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen ist in den unterschiedlichen Handlungsfeldern zu definieren und wird grundsätzlich als Aufgabe in allen Verantwortungsbereichen verankert. Daher hat die Wahrung des bestmöglichen Kundeninteresses auch im Sinne der grundsätzlichen Beachtung von Nachhaltigkeitsrisiken keine gesonderte Auswirkung auf die Vergütungspolitik des angestellten Außendienstes und der selbstständigen Vermittlerinnen und Vermittler.

## Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen

Der Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich im Wesentlichen auf die ME-Gruppe. Wird eine vereinfachte Wertschöpfungskette betrachtet, dann wären als Glieder dieser Kette zunächst die Kundinnen und 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 der Verpflichtungen und nicht zuletzt in der bedarfsgerechten Beratung insbesondere durch die Vermittlerinnen und Vermittler.

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

In diesem Zusammenhang sind die Rückversicherungsbeziehungen ebenso zu erwähnen. Jedes Jahr wird ein Teil des Versicherungsgeschäftes in Rückdeckung gegeben. Für einen anteiligen Beitrag übernehmen Rückversicherer dann ihren Anteil am Schadensgeschehen.

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 ME:

- **Kundinnen und Kunden**
- **Lieferanten (Infrastruktur, Betriebsmittel und weitere)**
- **Rückversicherer**
- **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
- **Vermittlerinnen und Vermittler**
- **Staatliche und gesellschaftliche Institutionen**

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.

## Kapitalanlage

Ökonomische Nachhaltigkeit ist ein essenzieller Bestandteil der Kapitalanlagestrategie der Gesellschaften der ME-Gruppe. Insbesondere in der Lebens- oder Krankenversicherung können sich die vertraglichen Verpflichtungen über viele Jahrzehnte erstrecken. Daher war und ist es oberstes Anlageziel, den Kundinnen und Kunden attraktive

Produkte durch eine ökonomisch nachhaltig sichere und rentable Kapitalanlage zu bieten.

Im Rahmen der Anlagetätigkeit werden neben ökonomischen auch Nachhaltigkeitsrisiken berücksichtigt. Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung, deren Eintreten tatsächlich oder potentiell negative Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie auf die Reputation eines Unternehmens haben kann. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn das Unternehmen nicht nachhaltig handelt und benötigte Investitionen in nachhaltige Veränderungen nicht vorgenommen werden. Nachhaltigkeitsrisiken können auf alle Geschäftsbereiche und Risikoarten Einfluss haben und sich erheblich auf den Marktpreis der Anlage auswirken. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) der Gesellschaften der ME-Gruppe übt ihre Stimmrechte für die Investmentvermögen auf Hauptversammlungen von Aktiengesellschaften aus. Dabei tritt sie für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung und nachhaltige Geschäftspraktiken ein, die zu einer langfristigen Wertschöpfung für die Kundinnen und Kunden führen soll. Bei der Entscheidung über das Abstimmungsverhalten bei Aktionärsversammlungen wird eine Reihe von Faktoren und Informationen berücksichtigt, wie Offenlegungen, Untersuchungsergebnisse von externen Analysten und Berater sowie das bisherige Engagement. Die Stimmrechtsausübung ist ein wichtiger Feedback-Mechanismus zwischen Unternehmen und Investoren. Darüber hinaus werden in direkten Dialogen auch umwelt- und sozialrelevante Faktoren sowie die verantwortungsbewusste Unternehmensführung angesprochen, welche wirtschaftliche, betriebliche und reputationsbezogene Auswirkungen haben könnten. Durch den regelmäßigen Austausch kann die Fondsgesellschaft als langfristiger Anleger den Unternehmensansatz besser verstehen, Feedback geben und das Stimmrecht zielgerichtet einsetzen.

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. Der Gedanke der dauerhaften Werthaltigkeit der Kapitalanlagen wird somit auch im Aufsichtsregime nach Solvency II besonders betont.

Zusätzlich wurden mit der Veröffentlichung der Offenlegungsverordnung<sup>4</sup> und der Taxonomieverordnung<sup>5</sup> des europäischen Parlaments weitere Grundlagen zur Offenlegung von Informationen zu ihren Strategien zur Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken bei Investitionsentscheidungen geschaffen.

Für die Gesellschaften der ME-Gruppe erfolgen Investitionen in Vermögenswerte, deren Nachhaltigkeitsrisiken angemessen identifiziert, bewertet, überwacht, gesteuert, kontrolliert und in die Berichterstattung einbezogen werden können. Es gehört zu dem Grundgedanken, dass bspw. nicht in Unternehmen investiert wird, welche im Bereich kontroverse Waffen<sup>6</sup> aktiv sind.

Neben dem Gesetzgeber hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ein Merkblatt zum Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken veröffentlicht, welches den Versicherungsunternehmen mögliche Verfahrensweisen im Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken aufzeigt. Die Arbeiten zur Umsetzung der in diesem Merkblatt dargestellten Methoden und Verfahren sowie der Offenlegungsverordnung haben die Gesellschaften der ME-Gruppe auch in 2021 weiter fortgesetzt. Zusammen mit den mandatierten Asset Managern wird der Kapitalanlagebestand fortlaufend hinsichtlich Nachhaltigkeitsrisiken untersucht. Im Rahmen der Kreditrisikobewertung von Zinstiteln erfolgt unter anderem auch eine Nachhaltigkeitsbeurteilung, welche bei der Investitionsentscheidung berücksichtigt wird. Diese und weitere essenzielle Unternehmensdaten werden regelmäßig analysiert, verglichen, validiert und überprüft. Die Ergebnisse dieser Analyse geben Aufschluss über die Entwicklung der Kapitalanlagen in Bezug auf die Nachhaltigkeitsrisiken. Hieraus lassen sich konkrete Handlungsempfehlungen ableiten, die intern regelmäßig im Rahmen des Kapitalanlageprozesses hinterfragt werden. Die Weiterentwicklung der Analysen in diesem Zusammenhang wird weiter fortgesetzt. Eine Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken für die Kapitalanlagen im Investitionsprozess der Gesellschaften der ME-Gruppe erfolgt zudem bspw. im Rahmen des regelmäßigen Anlageausschusses mit den mandatierten Asset Managern.

Das Überwachen der Kapitalanlagen nach definierten ESG-Kriterien sowie eine weitergehende Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in der Kapitalanlage wurde für einen Teilbestand der fondsgebundenen Lebensversicherung der Kapitalanlagen der MEL bereits umgesetzt. Die Investitionen für diesen Teilbestand erfolgen somit auch unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken.

## Rückversicherung

Ein ausreichender Rückversicherungsschutz ermöglicht es, Versicherungsschutz in der Art und Weise anzubieten, wie die ME es tut. Dabei wird zum Teil seit Jahrzehnten mit wenigen, im Wesentlichen den gleichen Rückversicherungsunternehmen zusammengearbeitet. Um das Ausfallrisiko eines Rückversicherers zu verringern, wird der Rückversicherungsschutz anteilig auf mehrere Rückversicherer verteilt. Dabei werden nur Rückversicherer mit erstklassiger Bonität berücksichtigt. Die gewählte Rückversicherungsstruktur führte in den letzten Jahren zu einer Stabilisierung der Bilanzergebnisse.

## Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte

Aus dem Versicherungsgeschäft heraus ergeben sich für die ME sechs wesentliche Handlungsfelder bzw. 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 nur die wichtigsten Punkte.

## Organisation und Umsetzung

Nachhaltigkeit ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie. Zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele tagt regelmäßig ein Arbeitskreis, der die weiteren Schritte diskutiert und einleitet. Die Umsetzung erfolgt in den jeweiligen Fachbereichen.

## Die Wertschöpfungskette



<sup>4</sup> Verordnung (EU) 2019/2088

<sup>5</sup> Verordnung (EU) 2020/852

<sup>6</sup> Kontroverse Waffen sind geächtete Waffen nach dem Übereinkommen über das Verbot des Einsatzes von Antipersonenminen (Ottawa-Konvention), dem Übereinkommen über das Verbot von Streumunition (Oslo-Konvention) sowie B- und C-Waffen (UN-Konventionen BWC und CWC).

# Wesentliche Nachhaltigkeitskonzepte

- Nachhaltige Unternehmensführung
- Kundinnen und Kunden
- Vermittlerinnen und Vermittler
- Attraktiver Arbeitgeber
- Umwelt
- Gesellschaftliche Verantwortung

## Nachhaltige Unternehmensführung

Zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vermittlerinnen und Vermittler führen dazu, dass den Kundinnen und Kunden dauerhaft gute Leistungen bereitgestellt werden können. Die Grundpfeiler des nachhaltigen Wirtschaftens sind das Prinzip der Gegenseitigkeit in der Versicherungsgemeinschaft und das Miteinander von Innen- und Außendienst.

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

Nachhaltige Unternehmensführung bedeutet dabei, die nachhaltige Entwicklung der ME 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.

### Governance-System

Das Governance-System stellt die Einhaltung von Gesetzen, Verordnungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen sicher und unterstützt eine solide und umsichtige Leitung des Unternehmens. Der Aufbau des Governance-Systems ist in der Abbildung dargestellt.

### Nachhaltigkeitsaspekte



### Das Governance-System der ME-Gruppe



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 der Internen Revision
- Risikomanagementfunktion
- Versicherungsmathematische Funktion

Die Schlüsselfunktionen stehen gleichrangig und gleichberechtigt nebeneinander, ohne einander weisungsbefugt zu sein. Sie verfügen über die erforderlichen Ressourcen und Befugnisse, um ihrer Aufgabe als Governance-Funktion nachkommen zu können. Zur Wahrnehmung ihrer jeweiligen Aufgaben und Pflichten haben sie ein Recht auf sämtliche, für sie relevante, Informationen. Um einen kontinuierlichen Austausch der Schlüsselfunktionen sicherzustellen, finden regelmäßige Treffen zwischen den Funktionsträgern statt.

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

### Compliance-Funktion

Der Compliance-Funktion obliegen die konzeptionelle Entwicklung, Dokumentation und Pflege des gruppenweiten Compliance-Management-Systems (CMS). In der operativen Umsetzung des CMS wird die Compliance-Funktion durch die Leitungen der Direktionsabteilungen unterstützt.

Die wichtigsten Eckpfeiler des CMS sind dabei folgende Grundelemente:

- Förderung der **Compliance-Kultur**
- Aufbau der gruppenweiten **Compliance-Organisation**
- Festlegung der **Compliance-Ziele**
- Prozess der Feststellung und Analyse **der Compliance-Risiken**
- Prozess zur Ableitung wesentlicher **Compliance-Risiken** und deren **Überwachung**
- die Festlegung von Berichtslinien für die **Compliance-Kommunikation**
- Verfahren zur Überwachung und Sanktionierung von Verstößen sowie zur **Verbesserung des CMS**

Neben diesen Aufgaben ist die Compliance-Funktion zuständig für die Überwachung der Einhaltung von Anforderungen des internen Kontrollsystems, wobei sie hier vor allem folgende Aufgaben wahrnimmt:

- 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

## 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**

## 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. Das Thema Nachhaltigkeit wurde in das Prüfungsuniversum der Internen Revision aufgenommen. Im Einzelnen wird in allen Gesellschaften der ME-Gruppe systematisch geprüft, ob

- die **Zielvorgaben** der Unternehmensleitung zur Geschäfts- und Risikostrategie ordnungsgemäß umgesetzt werden
- das **Interne Kontrollsystem** angemessen und funktionsfähig ist
- die **externen gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Bestimmungen** eingehalten werden (inkl. Vorgaben zur Nachhaltigkeit)
- die **Angemessenheit und Wirksamkeit** der im Hinblick auf Nachhaltigkeitsrisiken überarbeiteten Regelungen zur Aufbau- und Ablauforganisation, zum Risikomanagement und zu den Schlüsselfunktionen im Sinne des VAG gegeben ist
- 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 hinsichtlich **Risikobewertung und -analyse** und 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.

## 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 Mitarbeitern 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 2021 gab es keine Meldungen.

## Datenschutz

Datenschutz ist in der ME-Gruppe schon immer ein wichtiges Thema gewesen. Seit Beginn hat sich die Gruppe 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.

## 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 Wirtschaftsprüfer und die Interne Revision geprüft. Weiterhin haben wir einen Geldwäschebeauftragten ernannt und es wird eine Risikoanalyse je Gesellschaft 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 der 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 Mitarbeitern, den Führungsebenen sowie Innen- und Außendienst wichtig. Das tägliche vertrauensvolle Miteinander gewährleistet eine ordnungsgemäße Geschäftsabwicklung und schafft Vertrauen, um sich im Zweifel an seinen Vorgesetzten wenden zu können.

Bei ihrem Engagement wird von all den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwartet, dass sie sich an die 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. Die Entscheidungsprozesse werden allein durch sachliche Erwägungen geprägt.

Fälle entsprechender Diskriminierung oder Korruption sind uns 2021 nicht angezeigt worden.



## Sicherung der Infrastruktur

In den Direktionsgebäuden der ME in Hannover-Kleefeld sind 615 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. 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 instandgehalten. 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. Kundinnen und Kunden werden ihre Daten nur anvertrauen, wenn sie sich darauf verlassen können, dass diese 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. Auch in 2021 wurde die ME mit dem IT-Security-Siegel attestiert, dass unsere Schutzmaßnahmen den Sicherheitsanforderungen gerecht werden. Der Kriterienkatalog wurde dabei in Anlehnung an die internationalen Norm ISO/IEC 27001:2017 – „Anforderungen an ein Informationssicherheitsmanagementsystem“ in einer auf die besonderen Anforderungen der Versicherungsunternehmen angepassten Form erstellt.

Die Regelungen des BSI-Grundschutzkataloges sowie des IT-Sicherheitsgesetzes als auch das Rundschreiben der BaFin 10/2018 „Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT (VAIT)“ wurden ebenfalls in Betracht gezogen.

## Kundinnen und Kunden

Für die Kundinnen und Kunden stellt die ME-Gruppe bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen bereit. Dies wird durch eine regelmäßige und kompetente Beratung ermöglicht. Kundennähe ist dabei wichtig. Durch die persönliche Betreuung der Vermittlerinnen und Vermittler in einer Ausschließlichkeitsorganisation sowie durch ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ME wird versucht dies zu gewährleisten.

Die Ziele erreicht die ME-Gruppe mit nachhaltigem Erfolg nur dann, wenn eine langfristige Kundenbindung aufgebaut wird. Dabei wird ein zum Teil über Generationen anhaltendes Vertrauensverhältnis geschaffen.

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

## Entwicklung in der Schaden- und Unfallversicherung

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. Die Zahlen sind auf der folgenden Seite dargestellt.

## Beschwerdemanagement

Die Beziehung zu den Kundinnen und Kunden ist für den Geschäftserfolg von wichtiger Bedeutung. Auch wenn die ME-Gruppe insgesamt ein Beschwerdeaufkommen unterhalb des Marktdurchschnitts verzeichnet, werden Kritik und Beschwerden sehr ernst genommen. Die ME-Gruppe verpflichtet sich, Beschwerden rechtlich korrekt und fair zu bearbeiten und in verständlicher Sprache zu beantworten.

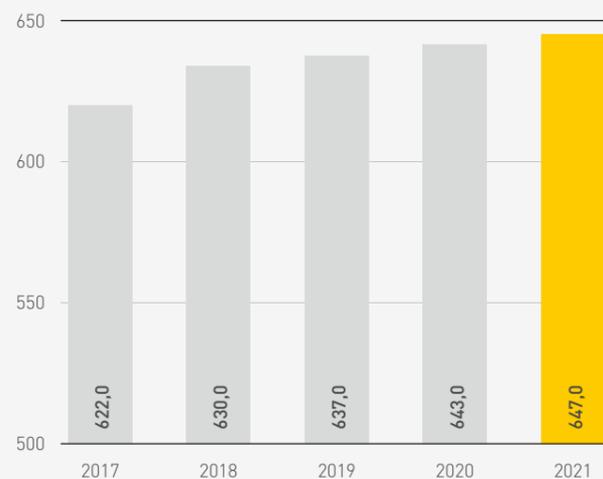
Eine Beschwerde kann grundsätzlich an jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter der ME-Gruppe gerichtet werden.

Für die Beschwerdebearbeitung besteht für die ME-Gruppe eine Richtlinie zum Beschwerdemanagement, welche die Organisation des Beschwerdemanagements in der Versicherungsgruppe regelt und das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung festlegt. Jeweils zum 1. März eines Kalenderjahres wird ein Beschwerdebericht für das vergangene Jahr bei der BaFin eingereicht.

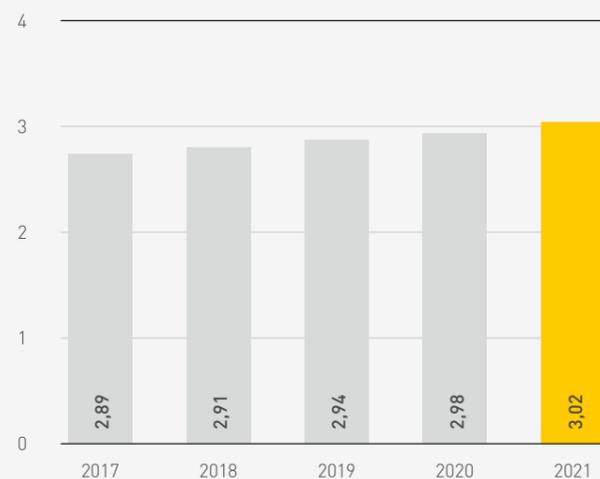
Die Beschwerden werden durch den Verantwortlichen für das Beschwerdemanagement, die Direktionsabteilungen oder die Bezirksdirektionen hinsichtlich wiederholt auftretender oder systematischer Probleme sowie potenzieller rechtlicher und operationeller Risiken analysiert. Damit soll folgendes sichergestellt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

- **Erkennung der Hintergründe** von Beschwerden, um gemeinsame Ursachen für die Beschwerden ermitteln und abstellen zu können
- **Ermittlung der Ursachen**, die auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, die keinen direkten Bezug zur vorliegenden Beschwerde haben

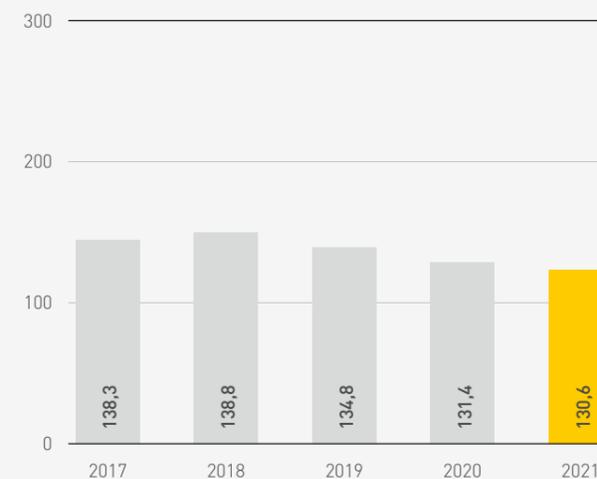
**Kundinnen und Kunden in Deutschland**  
(in Tsd.)



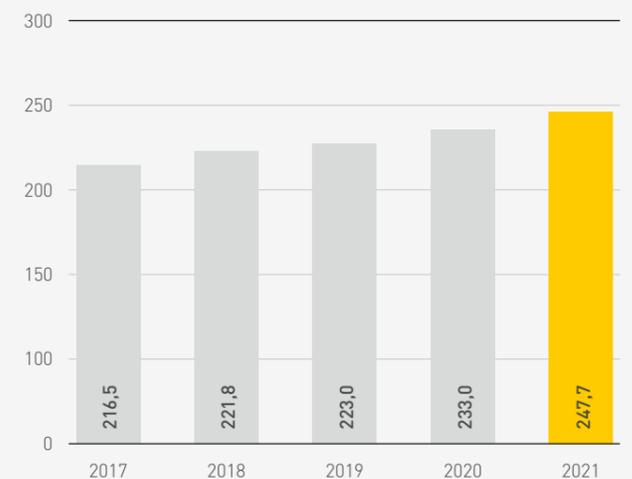
**Durchschnittliche Anzahl von Verträgen pro Kunde**  
(in Stück)



**Anzahl im Geschäftsjahr gemeldeter Schäden**  
(in Tsd.)



**Schadenzahlungen für Schäden des Geschäftsjahres und der Vorjahre**  
(in Mio. Euro)



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

Eingegangene Beschwerden	2021	2020	2019	2018	2017
	Anzahl in Stück				
<b>BaFin-Beschwerden</b>	10	15	17	10	17
davon Schaden/Unfall	10	12	14	9	15
davon Leben	-	3	3	1	2
davon Kranken	-	-	-	-	-
<b>Ombudsmann-Beschwerden</b>	62	58	63	55	62
davon Schaden/Unfall	57	56	57	49	55
davon Leben	3	1	5	5	6
davon Kranken	2	1	1	1	1
<b>Beschwerden bei der ME</b>	260	219	234	212	242
davon Schaden/Unfall	239	206	211	198	233
davon Leben	10	9	9	5	4
davon Kranken	11	4	14	9	5
<b>Gesamt</b>	<b>332</b>	<b>292</b>	<b>314</b>	<b>277</b>	<b>321</b>

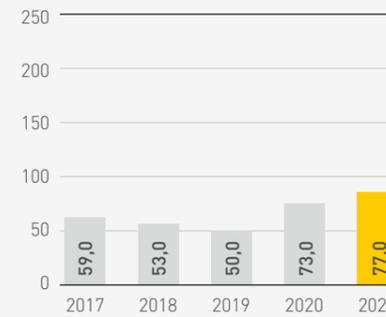
Unabhängig von der Bedeutung für den einzelnen Beschwerdeführer sind 332 Beschwerden bezogen auf 646.808 Kunden ein sehr niedriges Ergebnis (0,05 %). Die Grafiken auf der folgenden Seite gliedern alle Beschwerden nach Beschwerdegründen auf.

Die BaFin veröffentlicht jährlich eine nach Versicherungsunternehmen und -zweigen aufgeschlüsselte Beschwerdestatistik<sup>7</sup>. Diese Statistiken erlauben einen Vergleich

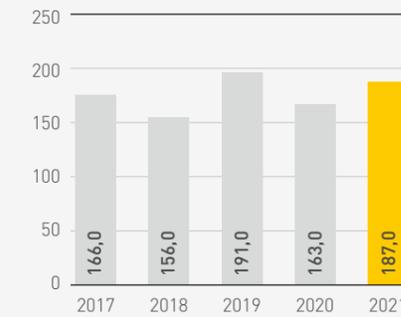
der ME-Gruppe mit dem Markt. In den folgenden Grafiken sind größere Sparten der Schaden- und Unfallversicherung (Kraftfahrt- und Allgemeine Haftpflichtversicherung), die Lebensversicherung (gesamt) sowie die Krankenversicherung (gesamt) abgebildet. Dargestellt wird die durchschnittliche Anzahl von Beschwerden pro 100.000 Verträge für die ME-Gruppe im Vergleich zum restlichen Markt.

### Grafiken zum Beschwerdemanagement

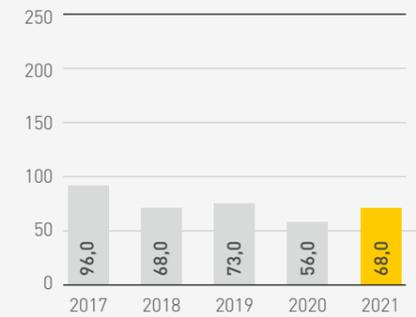
**Beschwerdegrund Vertrag**  
(in Stück)



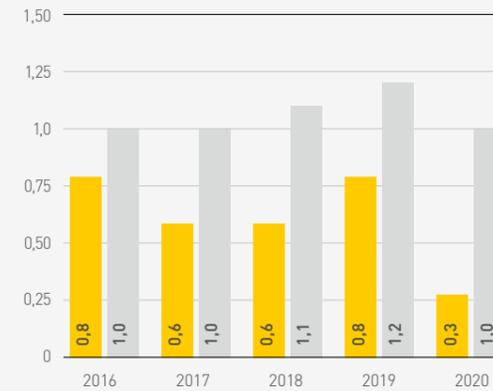
**Beschwerdegrund Schaden/Leistung**  
(in Stück)



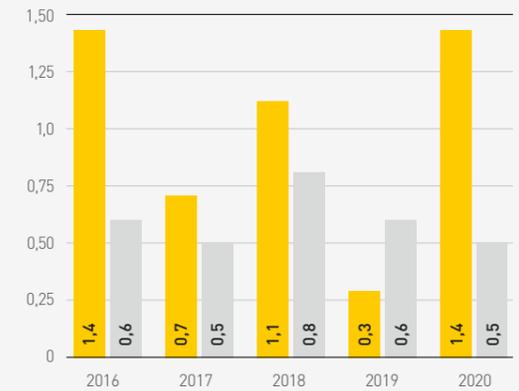
**Beschwerdegrund Verhalten/Sonstiges**  
(in Stück)



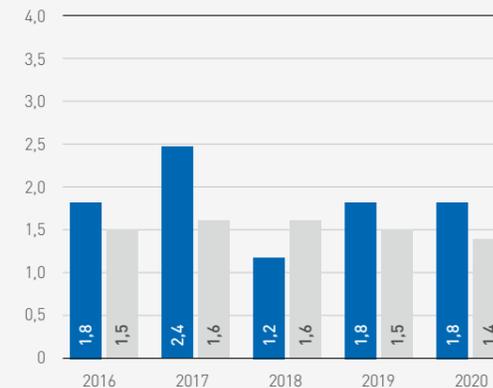
**Kraftfahrtversicherung**  
(ME = ■, Markt = □)



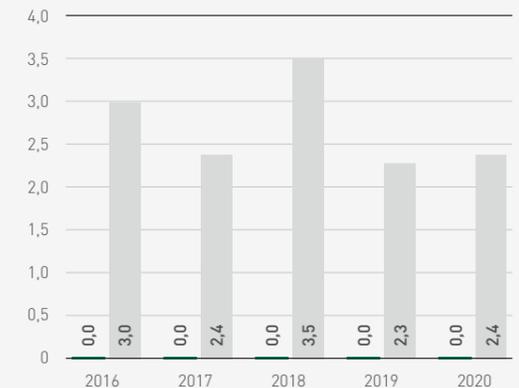
**Allgemeine Haftpflichtversicherung**  
(ME = ■, Markt = □)



**Lebensversicherung**  
(ME = ■, Markt = □)



**Krankenversicherung**  
(ME = ■, Markt = □)



<sup>7</sup> Die jährliche Beschwerdestatistik der BaFin für das Jahr 2021 war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht veröffentlicht, daher wird in den folgenden Grafiken der Zeitraum von 2016 bis 2020 dargestellt.

## Nachhaltigkeit im Produktentwicklungsprozess

Im Produktentwicklungsprozess prüft die ME das Einbinden ökologischer und sozialer Faktoren und wie diese mit dem wirtschaftlichen Grundgedanken verknüpft werden können. Dabei spielen Nachhaltigkeitsaspekte bei der Produktentwicklung in zweierlei Hinsicht eine Rolle. Zum einen im Rahmen der Produktgestaltung und technischen Verarbeitung und zum anderen in den Produktinhalten und Produktinformationen.

## Produktgestaltung und Produktverarbeitung

Die Orientierung an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden sowie die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Vorgaben während des Produktentwicklungsprozesses bilden den Kern der Produktentwicklungs- und Weiterentwicklungstätigkeiten. Dabei liegt der Fokus insbesondere in der Transparenz und Verständlichkeit der Produkte. Durch permanente Prozessoptimierungen wird diese „Einfachheit“ stetig ausgebaut und gleichzeitig die vorhandenen Ressourcen optimal genutzt.

Laufende Bedarfsanalysen hinsichtlich nachhaltiger Produkte bzw. nachhaltiger Bausteine in den Produkten sind ein weiterer Schwerpunkt im Produktentwicklungsprozess. Dabei bezieht sich Nachhaltigkeit auf soziale und ökologische Aspekte.

In der Lebens- und Krankenversicherung steht das langfristige Leistungsversprechen bei den Kundinnen und 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 der Kundinnen und Kunden orientiert, angeboten. Hierbei steht der langfristige Vorsorge- und Leistungsgedanke stets an erster Stelle. Im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Produkte wird auf ressourcensparende Abläufe geachtet. Dazu zählen automatische Prozessabläufe und das Ziel einer möglichst papierlosen Kommunikation.

## Produktinformationen und Produktinhalte

Bereits jetzt finden sich in den Produkten der Schaden- und Unfallversicherung eine Vielzahl von Elementen wieder, die sowohl den ökologischen, als auch den sozialen Nachhaltigkeitsgedanken unterstützen. Beispielsweise sind in der Wohngebäudeversicherung Photovoltaikanlagen sowie in der privaten Haftpflichtversicherung Schäden, welche aus dem Betrieb von Photovoltaik- oder Flächengeothermie-Anlagen entstehen, mitversichert.

In der **Lebensversicherung** bietet die MEL traditionell Produkte, bei denen eine garantierte Leistung erst nach vielen Jahrzehnten entweder als einmalige Versicherungsleistung oder als lebenslange Rente ausgezahlt wird. Damit können die Kundinnen und 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 (Basis-Rente) und die Angebote im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge.

Im Rahmen der fondsgebundenen Lebensversicherung haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, in Fonds zu investieren, die das angelegte Vermögen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien verwalten. Dabei wird schwerpunktmäßig in Unternehmen investiert, die im Vergleich zu der Konkurrenz aus ihrem Sektor über höhere Umwelt-, Sozial- und Governance-Bewertungen verfügen. Zusätzlich werden bestimmte Branchen (bspw. allgemeine Rüstungsindustrie) bei der Investition herausgefiltert.

## Neue Wohngebäude-Versicherung

Die Wohngebäude-Versicherung wurde zum Oktober 2021 aktualisiert und um weitere nachhaltige Leistungsbau- steine erweitert.

Mit der Nutzung von regenerativen Energiequellen und umweltschonender Technologie übernehmen die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer Verantwortung. Sie tragen dazu bei, dass weniger CO<sub>2</sub> produziert und die Umwelt geschont wird. Das soll sich für die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer auch im Schadenfall rentieren. Deshalb wurden im Rahmen von Deckungserweiterungen oder Bausteinen die Möglichkeiten zur Mitversicherung von Mehrleistungen geschaffen, u. a. für:

- Mehrkosten aufgrund Technologiefortschritts
- Mehrkosten für behördlich nicht vorgeschriebene energetische Modernisierung
- Ausfall regenerativer Energieversorgung
- Mehrkosten für die Verwendung von umweltfreundlichen oder energieeffizienten Materialien.

## 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 Tarifwechsels in der privaten Krankheitskostenvollversicherung.

## Schadenabwicklung in der Schaden- und 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 Kundinnen und Kunden die Reparatur an zentralen Orten. Durch den Einsatz der lackschadensfreien 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 bietet die MEK 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 den Versicherten im Ernstfall geholfen. Im Bereich der Pflegeversicherung werden verschiedene Assistance-Leistungen sowie umfangreiche Unterstützung bei Eintreten eines Pflegefalls angeboten. 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.

## Kundenbetreuung und -beratung

Ebenso wie der Bereich der Aus- und Weiterbildung standen auch die Agenturen nach wie vor durch die Corona-Pandemie vor großen Herausforderungen. Persönlicher Kundenkontakt konnte auch im Jahr 2021 nicht immer in der gewohnten Form stattfinden.

Um Vermittlerinnen und Vermittler dennoch die Möglichkeit zu geben virtuell mit Kundinnen und Kunden in Kontakt zu treten, hat die ME schon im Jahr 2020 die Möglichkeit der Online-Beratung und Fernunterschrift implementiert. Dadurch konnten Beratungsgespräche online durchgeführt und auch über die Ferne Verträge unterschrieben werden. Da auch die Schulungsreferentinnen und Schulungsreferenten Abstand von Präsenzs Schulungen nehmen mussten, wurden ausführliche Anleitungen erstellt und bei Bedarf per Fernwartung unterstützt. Im Jahr 2021 wurde ergänzend eine Teilnahme an einer Online-Seminarreihe zum Thema Online-Beratung ermöglicht. Diese fand über einen Zeitraum von sechs Monaten in sechs Modulen online statt.

Insgesamt konnte durch die Online-Beratung und Fernunterschrift die nachhaltige Betreuung und Beratung unserer Kundinnen und Kunden sichergestellt werden.

## Vermittlerinnen und Vermittler

Im Geschäftsmodell der ME spielen unsere Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler eine zentrale Rolle. Sie arbeiten in regional begrenzten Märkten mit großer Kundennähe, in dem sich oft auch die Kundinnen und Kunden untereinander kennen. Diese Struktur ist von großer Bedeutung. Die Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler stehen für eine persönliche Betreuung. Sie stellen für ihre Kundinnen und 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. Die Vergangenheit zeigt, dass die geringe Erfahrung vieler Menschen mit bedarfsgerechten Versicherungsprodukten einen auf die Kundinnen und Kunden zugehenden, dauerhaften Ansprechpartner verlangt. Daher legen die Vermittlerinnen und Vermittler großen 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 die ME ist es wichtig, den Agenturen selbst und in der Zusammenarbeit eine nachhaltige Geschäftsentwicklung zu ermöglichen. Neben dem persönlichen Kontakt zu den Vermittlerinnen und Vermittlern, können sich die Kundinnen und Kunden auf der neugestalteten Homepage über die Produkte informieren und Kontakt aufnehmen.

### Unsere Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros in Deutschland



### Unterstützung der Vermittlerinnen und Vermittler durch die Bezirksdirektionen und die Direktion vor Ort

Die Vermittlerinnen und Vermittler werden in ihrer Arbeit durch 23 Bezirksdirektionen und zwei Vertriebsbüros, die deutschlandweit verteilt sind, unterstützt. Diese kümmern sich um die Belange der dort jeweils angeschlossenen Vermittlerinnen und Vermittler.

In den Bezirksdirektionen haben zum Ende 2021 insgesamt 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im angestellten Außendienst 813 Vermittlerinnen und Vermittler betreut. Dabei geht es zunächst um die Belange der Vermittlerinnen und Vermittler selbst. Bei besonderen Fragestellungen unterstützen zusätzlich die angestellten Verkaufsführerinnen und Verkaufsführer in der Kundenberatung und -betreuung.

Genauso wichtig ist die Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Direktion. Hier besteht in der Regel eine 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 den Vermittlerinnen und Vermittlern wird auf eine angemessene Vergütung ihrer Tätigkeiten geachtet. Darüber hinaus wird den Agenturen ein Altersversorgungswerk nach dem vom GDV und den Vermittlerverbänden erarbeiteten Versorgungskonzept angeboten.

### Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft

Ein wichtiger Pfeiler des 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 Assekuranzführerkräfte e.V. und dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. für den Versicherungsaußendienst entwickelt und schriftlich niedergelegt.

### Verhaltenskodex

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

Aus diesem Verständnis heraus ist das Unternehmen 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 Kundinnen und Kunden in den Fokus des Beratungsprozesses zu rücken und dadurch eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten zu gewährleisten.

### Der Verhaltenskodex

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.

Es findet eine regelmäßige Prüfung statt, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen. Der Prüfbericht ist einsehbar unter [www.gdv.de](http://www.gdv.de). Entsprechend der Maßgaben des GDV-Verhaltenskodex wurde ein Compliance Management System (CMS) für den Vertrieb der 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 „wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte“ nachgelesen werden.

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. Die individuelle Aus- und Weiterbildung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine kompetente Beratungs- und Betreuungsleistung bei den

Kundinnen und Kunden. Alle Vermittlerinnen und Vermittler haben mindestens die Qualifikation einer Versicherungsfachfrau/-fachmanns (IHK). Auch Branchenfremde durchlaufen zu Beginn die Ausbildungsreihe zur Versicherungsfachfrau/-fachmann (IHK). Die jeweils zuständige Bezirksdirektion stellt in dieser Zeit die notwendige Qualifikation sicher. Die berufliche Entwicklung gestalten die Vermittlerinnen und Vermittler selbstständig durch ihre Kenntnisse und Leistungen in den Karrierestufen.

### 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 Kundinnen und Kunden
- Vergütung und Vermeidung von Interessenkonflikten
- Besonderheiten für Versicherungsanlageprodukte
- Steuerung und Aufsicht von Versicherungsprodukten

<sup>8</sup> [www.gdv.de/resource/blob/5018/4bba30601341f3df3b5335f6e52273ae/mecklenburgische-versicherungs-gesellschaft-a-g--pr-fungsbericht-1033919614-data.pdf](http://www.gdv.de/resource/blob/5018/4bba30601341f3df3b5335f6e52273ae/mecklenburgische-versicherungs-gesellschaft-a-g--pr-fungsbericht-1033919614-data.pdf)

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 hat die ME das Beratungstool „Click-Check“ zur Risikoanalyse der Vermittlerinnen und Vermittler entwickelt. Durch dieses Tool wird die systematische und ganzheitliche Beratung im Hinblick auf den Versicherungsbedarf der Kundinnen und 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 296.000 Click Checks durchgeführt. Aufgrund der positiven Resonanz wird Click Check weiterentwickelt und die Vorschläge der Anwender zur Weiterentwicklung geprüft.

### Corona-Maßnahmen im Vertrieb

Die Ausnahmesituation um die COVID-19-Pandemie hat die Arbeit in diesem Jahr wieder maßgeblich beeinflusst. Alle arbeitsorganisatorischen Maßnahmen in der Direktion, den Bezirksdirektionen und der Agenturen erfolgten zum Schutz sowohl der angestellten Innen- und Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern als auch der Vermittlerinnen und Vermittler sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Um persönliche Kontakte auf ein angemessenes Maß zu reduzieren, sind in allen Bereichen hybride Arbeitsmöglichkeiten entstanden und ausgebaut worden. Von der Onlineberatungsmöglichkeit zwischen Kundinnen und Kunden und Vermittlerinnen und Vermittlern bis hin zu Videokonferenzen im Austausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander.

### Attraktiver Arbeitgeber

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für den Erfolg unserer Gesellschaft von entscheidender Bedeutung. Vor dem Hintergrund komplexer werdender Arbeitsaufgaben und der demografischen Entwicklung konkurriert die ME stets mit vielen anderen Wirtschaftszweigen um geeignete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher sind zufriedene

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für das Wohl der ME einsetzen, Ziel der nachhaltigen Personalpolitik. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich im Hinblick auf ihren Arbeitsplatz sicher fühlen, sodass sie vor diesem Hintergrund ihre persönliche Lebensplanung gestalten können.

### Beschäftigungsstand

Ende 2021 waren insgesamt 910 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Mecklenburgischen beschäftigt. Davon waren 615 in der Direktion in Hannover tätig. Die weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unseren Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros zugeordnet.

Im Hinblick auf das Alter der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versucht die ME möglichst ein Gleichgewicht zwischen den verschiedenen Alterskohorten zu erreichen. Das heißt vor allem immer wieder junge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen. In den letzten Jahren hat sich das durchschnittliche Alter der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend kaum verändert.

Der Anteil der Frauen hat sich in den letzten Jahren erhöht, somit gleicht sich die Verteilung von Frauen und Männern in den letzten Jahren annähernd an.

Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist seit 2016 vor allem im Innendienst (ohne Auszubildende) auf 672 gestiegen.

Die ME legt seit Jahren stets Wert auf eine hohe Zahl von Auszubildenden. Seit dem Jahr 2019 bieten wir neben dem Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen auch das Duale Studium der Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Versicherungswirtschaft an. Die in der Grafik verwendete Ausbildungsquote setzt sich dabei zusammen aus der Quote der Auszubildenden im Unternehmen, der Quote durch das Unternehmen finanziert Ausbildungsplätze in Agenturen und der Quote der Dual Studierenden. Bisher können die Auszubildenden nach Beendigung der Ausbildung im Regelfall übernommen werden.<sup>9</sup>

Die Dauer der Betriebszugehörigkeit ist für die ME ein Zeichen der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Wertschätzung des Unternehmens. Die ME freut sich deshalb, mit durchschnittlich 13,7 Jahren, über eine lange Zugehörigkeit zu dem Unternehmen.

Auf den folgenden Seiten werden die Zahlen zum Beschäftigungsstand veranschaulicht.

<sup>9</sup> Die Ausbildungsquote 2021 vom Markt war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht verfügbar.

### Offene Kommunikation und Beteiligung

Eine gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten des Unternehmens ist der ME 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 ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird durch ein jährliches Pensionärstreffen regelmäßig gepflegt. Sportliche Aktivitäten, wiederkehrende Treffen zwischen Innen- und Außendienst sowie die eigene, sehr gut frequentierte Kantine tragen zu einer besseren Kommunikation untereinander bei.

Die Kantine bietet auch während der Corona-Pandemie ein tägliches Angebot an Frühstück und Mittagessen, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Lunchboxen ausgegeben werden.

### Arbeitsplatz

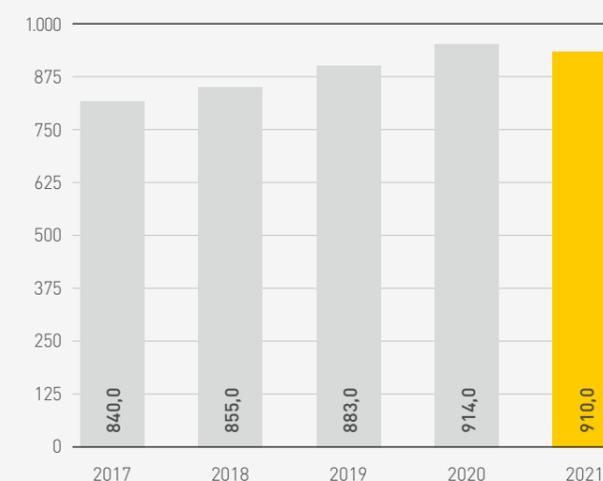
Die ME bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein interessantes und attraktives Arbeitsumfeld, besonders zu benennen wären etwa:

- **13,3 Gehälter, 2021** freiwillig auf **14** Gehälter aufgestockt
- **Kantine mit vielfältigem Angebot** sowie Unterstützung beim Essensgeld und vergünstigten Essensangeboten
- **Job Ticket**
- **Altersversorgung**
- **Flexible Arbeitszeiten**
- **Vermögenswirksame Leistungen**
- **Mitarbeiterkonditionen bei Versicherungsprodukten**
- **Zuwendungen aus besonderem Anlass (Hochzeit, Geburt oder Jubiläen)**
- **Hilfe bei finanziellen Engpässen**

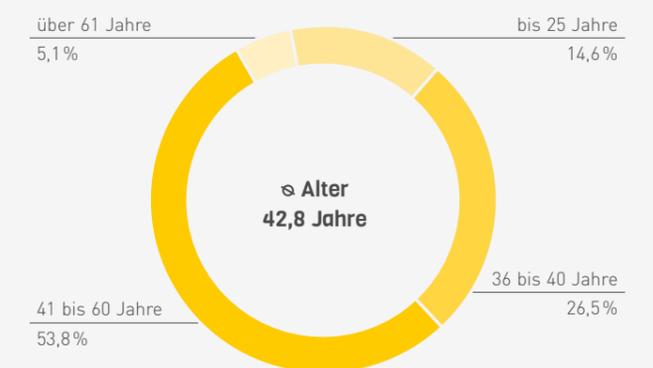
### Umgang mit der Corona-Pandemie

Die Corona-Pandemie hat die Unternehmen vor große Herausforderungen gestellt. Hierbei ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit wichtig. Gemeinsam mit Vorstand, Personalabteilung, Betriebsrat und Funktion für Arbeitssicherheit war es bisher möglich, kurzfristig und flexibel Präventions- und Schutzmaßnahmen umzusetzen. Dabei achtet die ME auf eine deutlich reduzierte Büroraumbelegung und ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Möglichkeit von zu Hause aus zu arbeiten. Das Schulungsangebot findet weitgehend online statt. Auch die Gewinnung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Auszubildenden findet überwiegend digital statt.

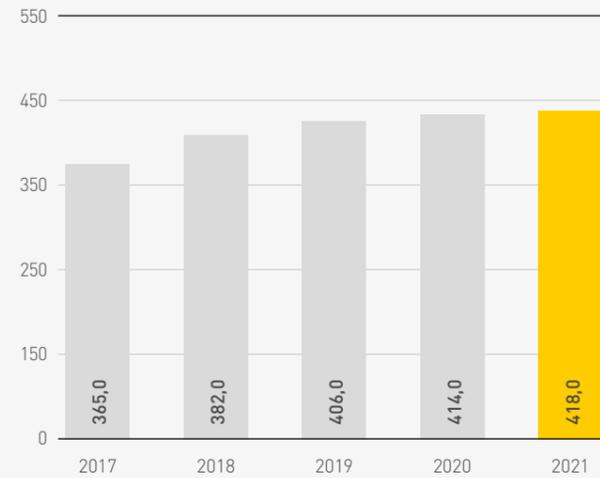
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Gesamt (Anzahl)



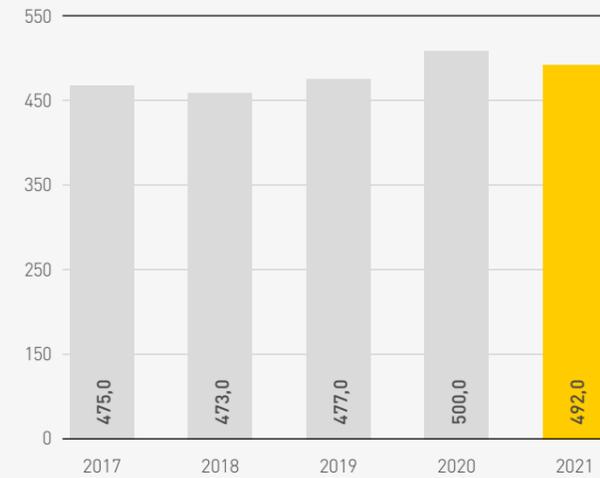
Altersgliederung 2021



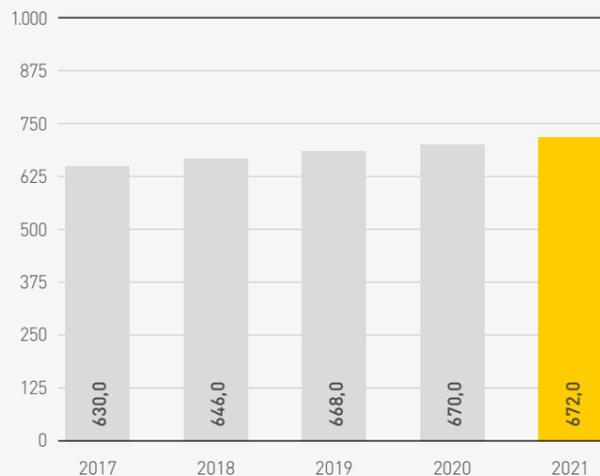
**Frauen**  
(Anzahl)



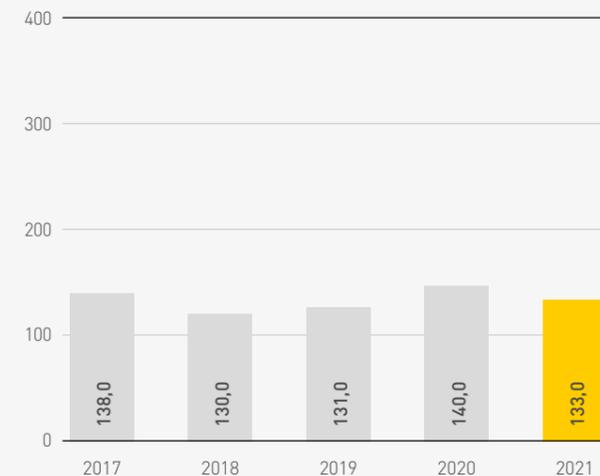
**Männer**  
(Anzahl)



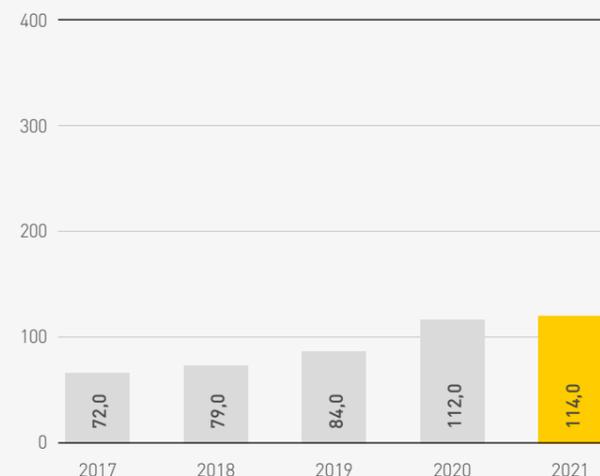
**Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Innendienst**  
(Anzahl)



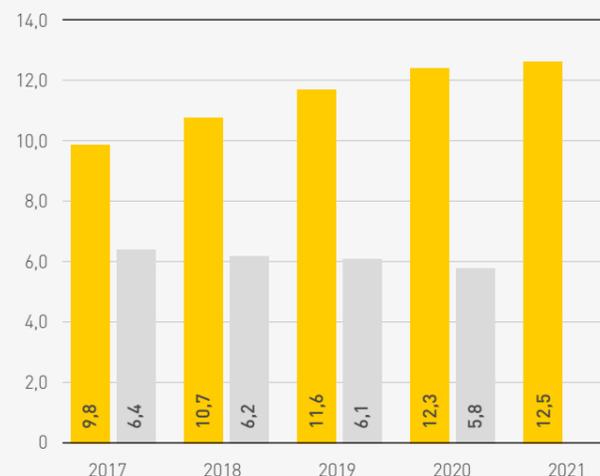
**Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des angestellten Außendienst**  
(Anzahl)



**Auszubildende**  
(Anzahl)



**Ausbildungsquote im Vergleich**  
(ME = ■, Markt = ■)



Außerdem wurde auf Initiative der Versicherer aus Hannover eine Impfstraße aufgebaut. Hier konnten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kostenlos impfen lassen.

**Gesundheitsmanagement**

Gesundheitsvorsorge hat bei der ME einen hohen Stellenwert. Das Unternehmen möchte mit unterschiedlichen Angeboten dabei unterstützen, aktiv etwas für die eigene Gesundheit zu tun. Daher werden Betriebssportgruppen durch Kostenübernahme von Platz- und Hallennutzungskosten oder die Übernahme der Kosten für Funktionskleidung gefördert. Darüber hinaus steht ein Gesundheitsraum zur Verfügung, in welchem neben dem eigenständigen Training auch Kurse für alle Fitnesslevel angeboten werden. Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die außerhalb der ME aktiv werden wollen, werden gesundheitsfördernde Maßnahmen und Kurse jährlich in Höhe von bis zu 200 Euro bezuschusst.

Auch in Zeiten der sich veränderten Arbeitswelt, in der Videokonferenzen den beruflichen Austausch untereinander bestimmen, fördert die ME mit einem gezielten Angebot das Wohlbefinden und die Gesundheit aller Beteiligten. Aus diesem Grund wurde im Februar 2021 ein Online-Sportangebot in Form einer „Bewegten Pause“ eingeführt. Zwei Mal pro Woche führen ausgebildete Trainerinnen und Trainer in jeweils 30 Minuten einen Online-Sportkurs live durch. Der Kurs beinhaltet mobilisierende und kräftigende Übungen und kann am Arbeitsplatz, vor dem Bildschirm, ausgeführt werden.

Zur Gesundheitsprävention gehört auch das Angebot einer arbeitsmedizinischen Sprechstunde. Es besteht die Möglichkeit, verschiedene arbeitsmedizinische Untersuchungen, beispielsweise Seh- und Hörtests, 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 der Präventionsmaßnahmen. In der komplexen und dynamischen Arbeitswelt gewinnen auch Maßnahmen zur Erhaltung der mentalen Gesundheit an Bedeutung. Hierzu bietet die ME den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, sich in beruflichen und/oder privaten Überforderungs- und Krisensituationen durch eine externe telefonische psychologische Beratung Unterstützung zu holen.

**Familienförderung**

Die ME bemüht sich, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu unterstützen und hat seit Jahren eine über der Branche liegende Teilzeitquote.

Familien mit Kindern bietet die ME freiwillige finanzielle Sozialleistungen an. So gibt es einen Zuschuss zu den Kinderkrippenkosten in Höhe von monatlich 100 Euro (bei Teilzeit entsprechend anteilig) für Kinder bis drei Jahren. Für Familien mit Kindern im Alter bis sechs Jahren ermöglicht die ME die teilweise oder vollständige Umwandlung freiwilliger Sonderzahlungen in Beiträge zu den Kinderbetreuungskosten.

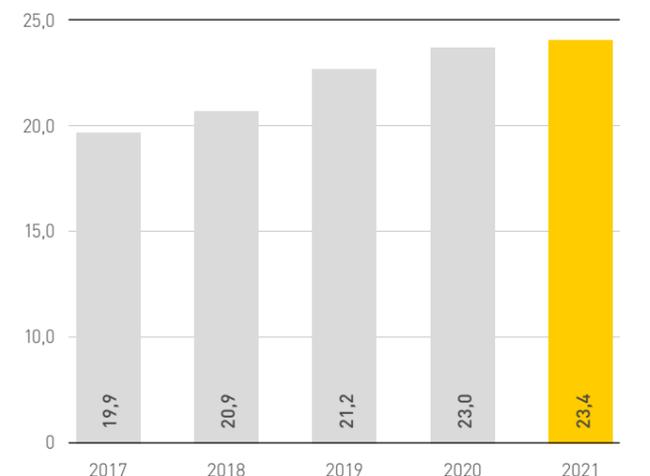
Auch während der Corona-Pandemie versucht die ME die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Umwandlung der Sonderzahlung in zusätzliche Urlaubstage oder durch flexiblen Umgang der Zeitsalden bei Herausforderungen in der Kinderbetreuung zu unterstützen.

**Flexibles Arbeitsmodell**

Nach Abschluss der Pilotphase zum Mobilen Arbeiten, wurde im Jahr 2021 eine Betriebsvereinbarung zum Mobilen Arbeiten und zur Alternierenden Telearbeit abgeschlossen. Dies fördert zum einen die Flexibilisierung des Arbeitsortes und trägt unter anderem zu einer besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf bei. Außerdem erhöht dies die Attraktivität der ME als Arbeitgeber sowie die Mitarbeiterbindung. Die Regelungsabrede zum coronabedingten Arbeiten von zu Hause hat die Anwendung der Vereinbarung aufgeschoben.

Um weitere neue Arbeitsmodelle zu testen, wurde im Jahr 2021 eine Pilotphase zur Einrichtung von Desk Sharing-Arbeitsplätzen eingerichtet. Ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, das Arbeitsmodell zu testen, um zukünftig an der Umsetzung aktiv mitzuwirken.

**Teilzeitquoten Gesamt (ohne Auszubildende)**  
(in Prozent)



## Digitale Personalprozesse

Die nachhaltige Gestaltung von Prozessen in der Personalabteilung als zentrale Stelle ist ein großes Anliegen. Ein wichtiger Faktor ist hierbei auch die Einsparung von Papier. Zu diesem Zweck wurde im Jahr 2021 der Anstoß für die digitale Verdienstabrechnung gegeben, die Anfang 2022 umgesetzt wird. Ein weiterer wichtiger Meilenstein ist der Beginn der Einführung eines einheitlichen Personaltools, um die Prozesse im ganzen Haus zu vereinfachen.

## Weiterbildung des Innen- und Außendienstes

Die ME fördert und fordert Aus- und Weiterbildung. Es ist ein Anliegen und wichtigster Bestandteil der Zukunftsfähigkeit der ME Gruppe. Weiterbildungen zum Fachwirt, zum Aktuar oder zum Versicherungsexperten werden von der ME finanziell unterstützt. Junge Akademikerinnen und Akademiker werden 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 und systematisch an die Anforderungen der Arbeitswelt herangeführt.

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 Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern von den Verbänden der Versicherer und den Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern gegründet und seither getragen.

Die ME legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau und eine qualitativ hochwertige Beratung durch ihre Vermittler\*innen. Standard ist eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz. Seit September 2013 können Vermittlerinnen und Vermittler für die Teilnahme an bestimmten Fortbildungsmaßnahmen Weiterbildungsstunden erwerben. Es werden dabei nur solche Maßnahmen angerechnet, die auf den Erhalt oder die Weiterentwicklung der Fach- und Beratungskompetenz abzielen. Im Jahr 2018 wurde der Kreis der zur regelmäßigen Weiterbildung Verpflichteten auf folgende Personengruppen erweitert:

- **Direktionsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter**
- **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bezirksdirektionen**
- **Neben- und hauptberuflichen Vermittlerinnen und Vermittler sowie die Innendienst- und Außendienstkräfte in Agenturen**
- **Kundenberaterinnen und -berater**

Die Initiative „gut beraten“ hat sich in den letzten Jahren bei der ME bewährt.

In den vergangenen Jahren wurden Weiterbildungsmaßnahmen vorrangig in Direktionsseminaren, durch Veranstaltungen der Bezirksdirektionen und durch e-learning sichergestellt. Aufgrund der Corona-Pandemie konnten die Präsenzseminare der Bildungsbroschüre nicht stattfinden. Mit der Einführung eines Online-Schulungstools konnte die Nachhaltigkeit der Aus- und Weiterbildung aufrechterhalten werden. Damit konnten auch in dem Jahr 2021 insgesamt 42.645 Weiterbildungsstunden gutgeschrieben werden.

Gleichwohl kann nicht jedes Online-Seminar dieselbe Qualität wie eine Präsenzschulung sicherstellen. Auch im Jahr 2022 werden daher die Online-Seminare neben Direktionsseminaren, Veranstaltungen von Bezirksdirektionen und e-learning eine vierte feste Säule bilden. Sie sind fester Bestandteil der Bildungsbroschüre und ergänzen das Angebot an Präsenzseminaren. Im Jahr 2022 werden insgesamt 32 Online-Seminarthemen neben den Präsenzseminaren angeboten.

Die Weiterbildungsinitiative „Gut Beraten“



## Umwelt

Die 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. Die hier berichteten Inhalte spiegeln die für die Geschäftstätigkeit wesentlichen Herausforderungen einer nachhaltigen Entwicklung wider.

## Baumaßnahmen

Die Sanierungs- und Bauunterhaltungsaktivitäten wurden in den älteren Gebäudeteilen der Direktion mit den Baujahren 1983 und 1994 fortgeführt. Unter anderem gehörten dazu Erhaltungsmaßnahmen im Fassadenbereich an den Betonbauteilen. Außerdem hat die ME die ersten Schritte für die Tiefgaragensanierung in die Wege geleitet. Für die gläserne Pyramide, die den Empfangsbereich des Hauptgebäudes überspannt, werden die Möglichkeiten bei der energetischen Ertüchtigung ermittelt. Bei dem Wohngebäude der Hausmeister hat die ME den ersten Bauabschnitt der energetischen Sanierung des Gebäudes ausgeführt. Die Fenster- und Fassadenteile wurden 2021 im größeren Umfang erneuert. Die nächsten Maßnahmen sind für 2022 projektiert. Weiter sind erste Ladepunkte für Elektrofahrzeuge in Planung, die den Mitarbeitenden zur Verfügung stehen sollen. Es wird geprüft, ob die elektrische Energie dafür selbst erzeugt werden kann, beispielsweise durch die Installation von Photovoltaikanlagen.

Die eigenen Liegenschaften der ME in Gießen, Neubrandenburg und Kassel werden ebenfalls instandgehalten. Auch hier wird bei den Bauunterhaltungsarbeiten ein besonderes Augenmerk auf den nachhaltigen Betrieb der Gebäude gelegt. In Gießen wurde die durch die Bezirksdirektion genutzte Fläche umfangreich umgebaut und den Anforderungen an eine moderne Büronutzung angepasst. In Kassel erfolgte die Renovierung der Aufzugsanlage und werterhaltende Arbeiten an der Heizungsanlage wurden durchgeführt.

## Büroflächen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Direktion

Die Anpassung der Büroustattung in der Direktion an die Anforderungen einer modernen Arbeitsplatzumgebung wurde im Jahr 2021 weiter fortgeführt. In Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat und dem Personalbereich wird das Thema Desk Sharing direktionsweit vorangetrieben und weitere Desk Sharing Arbeitsplätze wurden eingerichtet. Des Weiteren wurde vom Vorstand ein Prozess initiiert, bei dem die Anforderungen an die moderne Arbeitswelt umfassend ermittelt und umgesetzt werden sollen. Hierzu sind für Anfang 2022 weitere Orientierungsworkshops geplant.

## Verbrauch von Energie und Rohstoffen

Den Strom- und Fernwärmeverbrauch wird am Direktionsitz in Hannover gemessen. Die Direktion besteht aus zwei Gebäudekomplexen, die sich am Platz der Mecklenburgischen 1 und am gegenüberliegenden Neubau in der Berckhusenstraße 150 befinden.

Mit dem aktuellen Stromliefervertrag für die Stromabnahmestellen in den Liegenschaften der Direktion und in allen 23 Bezirksdirektionen sowie Vertriebsbüros wird ausschließlich Ökostrom bezogen, welcher aus norwegischer Wasserkraft erzeugt wird. Mit dieser Maßnahme wird für die Vertragslaufzeit in den Jahren von 2020 bis 2023 eine Einsparung von CO<sub>2</sub>-Emissionen prognostiziert.

## Papierverbrauch

Als Versicherer hat das Unternehmen traditionell einen hohen Papierverbrauch. In den letzten Jahren wurden 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 noch weiter zurückgehen.

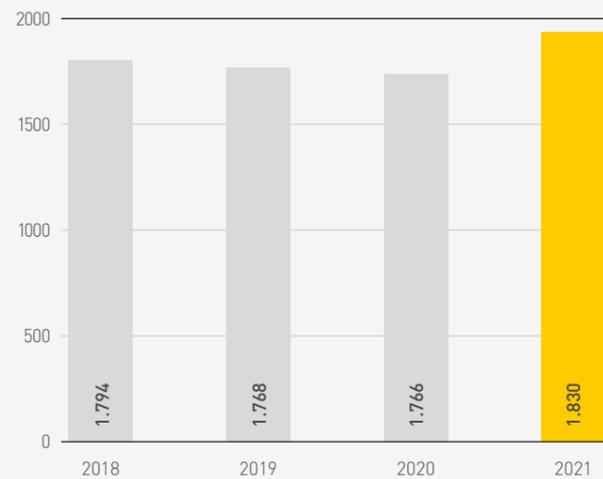
## Emissionen (THG/CO<sub>2</sub>/Stickoxide)

Bei unseren Dienst- oder Poolfahrzeugen achten wir bei der Beschaffung darauf, den Schadstoffausstoß möglichst gering zu halten. Im Jahr 2022 ist der Kauf von mindestens einem Elektrofahrzeug für überwiegend innerstädtische Fahrten in Hannover geplant. Ein Hybridfahrzeug befindet sich bereits seit 2021 im Fahrzeugpool. Der Pool der Direktion umfasst lediglich 11 Fahrzeuge.

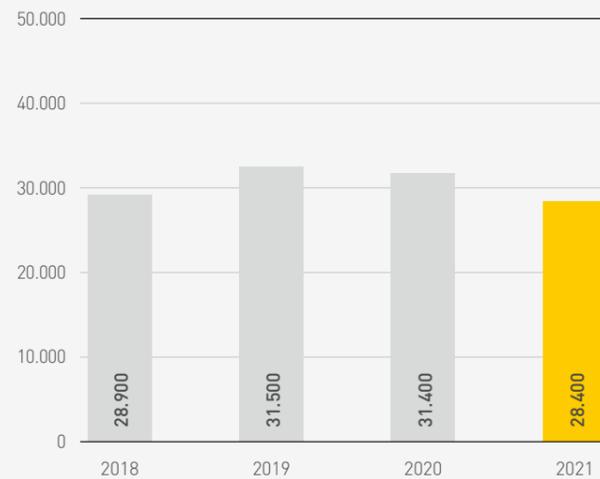
## Abfall

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.

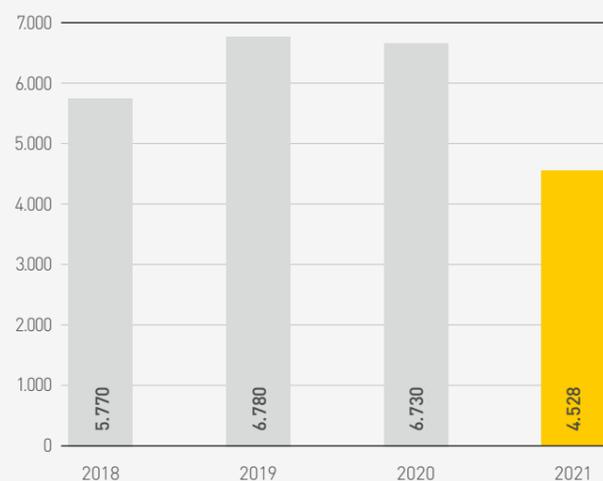
### Strom Verbrauch (in MWh)



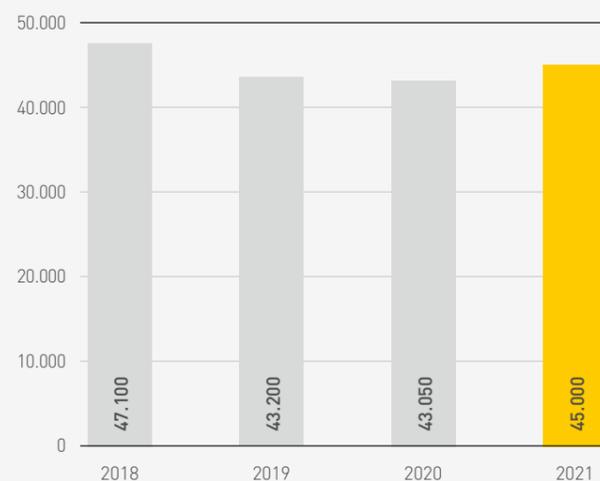
### Kopier- und Druckpapier (in kg)



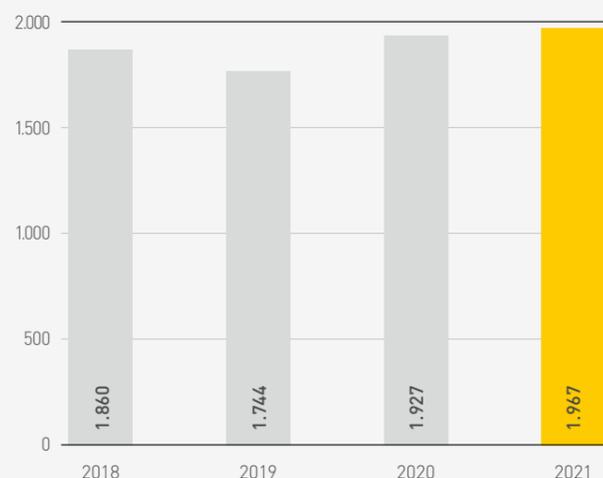
### Trinkwasserverbrauch (in m³)



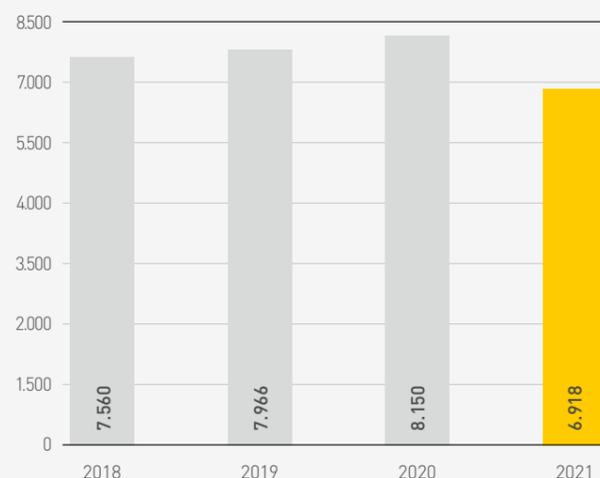
### Druckzentrum (in kg)



### Fernwärme (in MWh)



### Hygiene (Handtuch und WC) (in kg)



## Alternativen zum Auto

### Öffentlicher Nahverkehr

Um auch die Fahrten der 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 ME im Jahr 2010 das Job Ticket eingeführt. Durch die direkte Nähe zur Straßenbahn und der S-Bahn bietet die ME eine ideale Anbindung für Berufspendlerinnen und -pendler 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 des Direktionsgrundstücks (Parkplatz und Garten) wurden vermehrt Fahrradständer gebaut. Damit können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem Fahrrad zur Arbeit kommen, dieses auf dem Gelände der ME sicher abstellen. Zudem wurde auf dem Gelände des Neubaus vier Ladestationen für E-Bikes integriert.

## 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. stellt die Gesellschaft den auf sie entfallenden Anteil der zur Durchführung des Vereinszwecks erforderlichen Mittel bereit.

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 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. Schirmherr des Kunstpreises ist seit Beginn im Jahr 2006 Herr Günther Uecker. Mit dem Kunstpreis schafft die ME mehr Aufmerksamkeit für das vielfältige und von hoher Qualität gekennzeichnete Schaffen der Kunstschaffenden in diesem Bundesland. Darüber hinaus wird den Künstlerinnen und Künstlern die Gelegenheit gegeben, ihre Arbeiten einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und in einem Katalog zu dokumentieren. Dabei wird verstärkt darauf geachtet, dass die Katalog-Auflage nur auf tatsächlich benötigte Stückzahlen begrenzt wird.

Im Jahr 2019 wurden die Künstlerinnen und Künstler Christian Frosch, Claudia Heinicke, Cindy Schmiedichen, Peter Klitta und Reinhard Buch für den Kunstpreis

Kunstpreisträger in 2021 Reinhard Buch mit Filialdirektor Mario Labenz



Das Museum von außen ...

2020 nominiert. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde die Verleihung des Kunstpreises 2020 auf das Jahr 2021 verschoben und die Vernissage zur Ausstellung musste leider ausfallen.

### 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 wird mit Spenden umgegangen.

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

- Die ME-Gruppe unterstützt die **Leibniz Universität Hannover** direkt durch die Beteiligung am dort angesiedelten House of Insurance, aber auch junge Studenten durch die Vergabe von Stipendien. Außerdem wird versucht, interessierten Studenten durch Praktika die Möglichkeit zu geben, die Arbeit in einer Versicherungsgesellschaft kennenzulernen.
- Auch im Jahr 2021 hat sich die ME-Gruppe mit 10.000 Euro an der **Weihnachtshilfe der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ)** beteiligt. Die HAZ-Weihnachtshilfe ist die größte Spendenaktion in der Region Hannover zur Unterstützung von Hilfsbedürftigen.
- Im Jahr 2021 wurde zudem an mehrere Institutionen gespendet, die einen positiven Beitrag zur Gesellschaft leisten. So wurde z.B. dem **Tierschutzverein Hannover und Umgebung e.V. und der Stiftung Hannoversche Kinderheilstätte** eine höhere Spende zuteil.

Anlassbezogen wird darüber hinaus zu besonderen Gelegenheiten gespendet.



... und von innen.

### Das wahrscheinlich kleinste Versicherungsmuseum der Welt

2007 ergab sich die Möglichkeit, in den Räumlichkeiten eines sogenannten Wiekhauses<sup>10</sup> 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. Das Museum bietet einen Rückblick auf 220 Jahre Firmengeschichte. 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.

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 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.

<sup>10</sup> Wiekhäuser kommen im Wesentlichen im Nordosten Deutschlands vor (Mecklenburg, Brandenburg).



## Ausblick

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

Dabei ist die nachhaltige Entwicklung der ME als eine von drei Säulen fest in der Unternehmensstrategie „ME 2025“ verankert. Hierbei stehen die Handlungsfelder nachhaltige Unternehmensführung, Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und des mobilen Arbeitens, Ausbau der Informationstechnik sowie eine Optimierung der Geschäftsprozesse im Fokus.

## Impressum

### Herausgeber

Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit  
(Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, WaG)

Platz der Mecklenburgischen 1

30625 Hannover

Telefon 0511 5351-0

Telefax 0511 5351-4444

[www.mecklenburgische.de](http://www.mecklenburgische.de)

Fragen zu Produkten oder Verträgen bitte an: [service@mecklenburgische.de](mailto:service@mecklenburgische.de)

Anregungen zur Website bitte an: [internet-redaktion@mecklenburgische.de](mailto:internet-redaktion@mecklenburgische.de)

### Bildnachweise

Titel: Heinrich Hecht, Stadthagen

Inhaltsverzeichnis: 169411217, iamwesi – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)

Portrait Hr. Grothe, Vorwort: Andrea Focke-Bödeker, Hannover

Vorwort, Fotomotiv: 328802599, Maria Sbytova – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)

Abkürzungsverzeichnis: 310036430, tiber13 – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)

Zusammenfassung: 42328215, paffy – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)

S. 12: Foto mit Bronzeplastik „Gegenseitig“: Heinrich Hecht, Stadthagen

### Konzeption, Gestaltung und Umsetzung

mediengut GmbH

[www.mediengut.com](http://www.mediengut.com)