

# Mecklenburgische Versicherungsgruppe

Nachhaltigkeitsbericht 2018



---

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	3
1. Über diesen Bericht.....	4
2. Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe .....	5
3. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe .....	10
3.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit .....	10
3.2 Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie.....	10
3.3 Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen .....	12
3.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte .....	14
3.5 Organisation und Umsetzung.....	15
4. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte .....	17
4.1 Nachhaltige Unternehmensführung.....	17
4.2 Kunden .....	23
4.3 Vermittlerinnen und Vermittler.....	33
4.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	38
4.5 Umwelt.....	45
4.6 Gesellschaftliche Verantwortung.....	49
5. Ziele 2018 .....	53

---

---

## Abkürzungsverzeichnis

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

---

---

## 1. Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2018 ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe (ME-Gruppe). Er bezieht sich auf alle Versicherungsgesellschaften des Konzerns.

Der Bericht umfasst wesentliche ökologische, gesellschaftliche und soziale Entwicklungen im Zusammenhang mit der ME-Gruppe. Mit dem Bericht geben wir einen grundlegenden Überblick über das Thema Nachhaltigkeit in unserem Haus. Dabei wird auf die umfassende Darstellung vieler untergeordneter Maßnahmen verzichtet und nur die wesentlichen Maßnahmen und Projekte beschrieben.

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

Der Bericht beinhaltet die geforderten Informationen nach dem Gesetz zur Stärkung der nicht-finanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernberichten. Dieses Gesetz resultiert aus der Umsetzung entsprechender europäischer 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 neuer HGB-Regelungen berücksichtigt. Die auch in diesem Bericht umgesetzten inhaltlichen Mindestanforderungen ergeben sich vor allem aus § 289c HGB.

Der Bericht orientiert sich zudem an dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex<sup>2</sup>. Wir haben die dort aufgeführten Angaben und Leistungsmerkmale bezogen auf die Besonderheiten der Versicherungswirtschaft und dabei insbesondere auf die ME-Gruppe angepasst und zum Teil erweitert.

Der Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe wird jährlich veröffentlicht und ist ausschließlich als Online-Version unter [www.mecklenburgische.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 2017; <https://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de>

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

---

## 2. Zur Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

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



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



Bild: gotisches Neue Tor in Neubrandenburg, Stadtseite des Tores

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

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

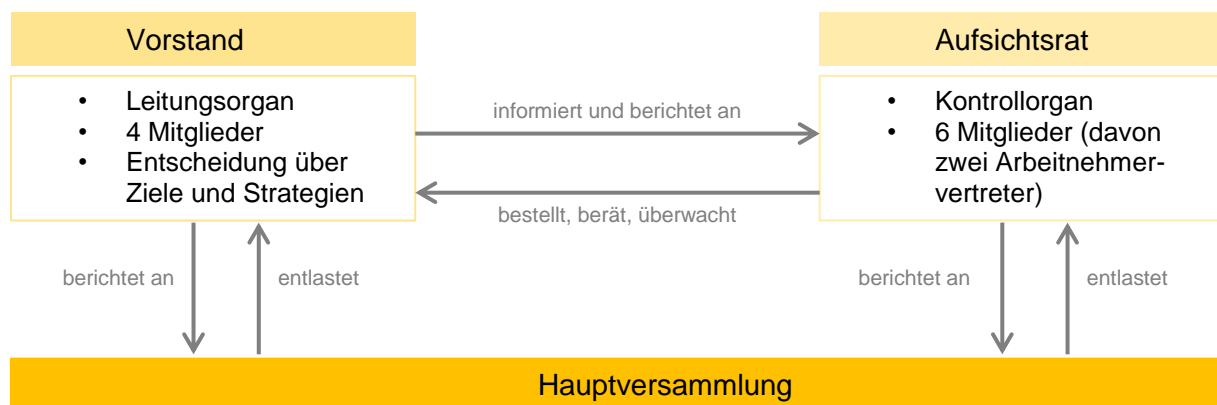
Die Geschäftsstrategie beruht auf der Bereitstellung bedarfsgerechten Versicherungsschutzes sowie einem ertragsorientierten Wachstum zur Wahrung der Finanzkraft der Gruppe.

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

Die ME hat im Jahr 2018 ihr 222. Geschäftsjahr erfolgreich abgeschlossen. Sie betreibt im Wesentlichen die folgenden Versicherungszweige und –arten im selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft:

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

Die folgende Abbildung stellt die drei Organe der ME zum 31.12.2018 dar.



### Hauptversammlung

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

### Aufsichtsrat

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

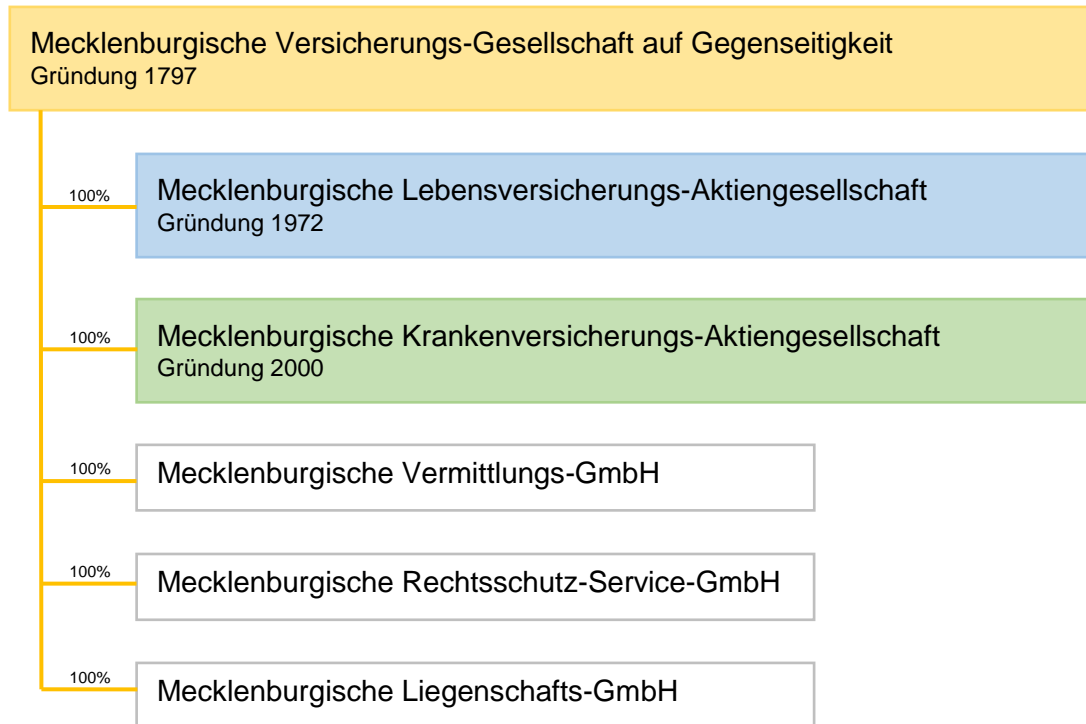
### Vorstand

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

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

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

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



Die Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG (MEL) als 100%-ige Tochter der ME schloss 2018 ihr 47. 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 2018 ihr 19. Geschäftsjahr erfolgreich ab. Sie betreibt als substitutive Krankenversicherung die Krankheitskostenvollversicherung sowie verschiedene Zusatzversicherungen:

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

Folgende Gesellschaften gehören ebenfalls zum Konzernverbund:

- ❖ Die Mecklenburgische Vermittlungs-GmbH zur Vermittlung des von uns nicht selbst betriebenen Versicherungsgeschäftes an Kooperationspartner.

- ❖ Die Mecklenburgische Rechtsschutz-Service-GmbH zur Verwaltung sowie zur Abwicklung von Schäden aus den Verträgen unserer Rechtsschutzversicherung.
- ❖ Die Mecklenburgische Liegenschafts-GmbH, die gruppenweit unsere Direktinvestitionen in Immobilien verwaltet.

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

---



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

<b>ME-Gruppe</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>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	571	551	540	520	507	493	476	457	441	430
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.433	2.374	2.332	2.298	2.261	2.230	2.196	2.153	2.166	2.097
Kapitalanlagen	in Mio. Euro	2.145	2.302	2.222	2.110	2.018	1.910	1.808	1.717	1.673	1.617
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	2.378	2.100	2.026	1.956	1.887	1.813	1.724	1.633	1.588	1.530
Konsolidiertes Eigenkapital	in Mio. Euro	360	335	309	282	266	249	228	213	199	178
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	**	371,1	358,8	-	-	-	-	-	-	-
<b>ME</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>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	427	409	397	384	370	357	342	329	318	315
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	2.157	2.104	2.068	2.039	2.007	1.981	1.949	1.914	1.885	1.873
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	669	662	641	613	601	579	547	518	512	504
Eigenkapital	in Mio. Euro	314	290	265	244	230	215	198	184	171	152
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	361,9	361,9	343,3	-	-	-	-	-	-	-
<b>MEL</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>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	121	121	124	119	122	122	121	118	114	107
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	163	164	164	164	165	166	168	166	164	162
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	1.399	1.372	1.329	1.295	1.246	1.201	1.151	1.094	1.059	1.012
Eigenkapital	in Mio. Euro	46	45	44	39	34	32	29	25	24	22
Bedeckungsquote nach Solvency II*	in Prozent	997,3	695,1	465,3	-	-	-	-	-	-	-
<b>MEK</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>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Beitragseinnahmen	in Mio. Euro	23	21	19	17	15	14	13	10	9	8
Versicherungsverträge	in Tsd. Stück	113	106	100	95	89	83	79	73	66	62
Versicherungstechnische Rückstellungen	in Mio. Euro	77	66	56	47	40	33	26	21	17	14
Eigenkapital	in Mio. Euro	11	10	10	9	9	8	7	7	7	6
Bedeckungsquote nach Solvency II	in Prozent	375,6	403,1	360,3	-	-	-	-	-	-	-

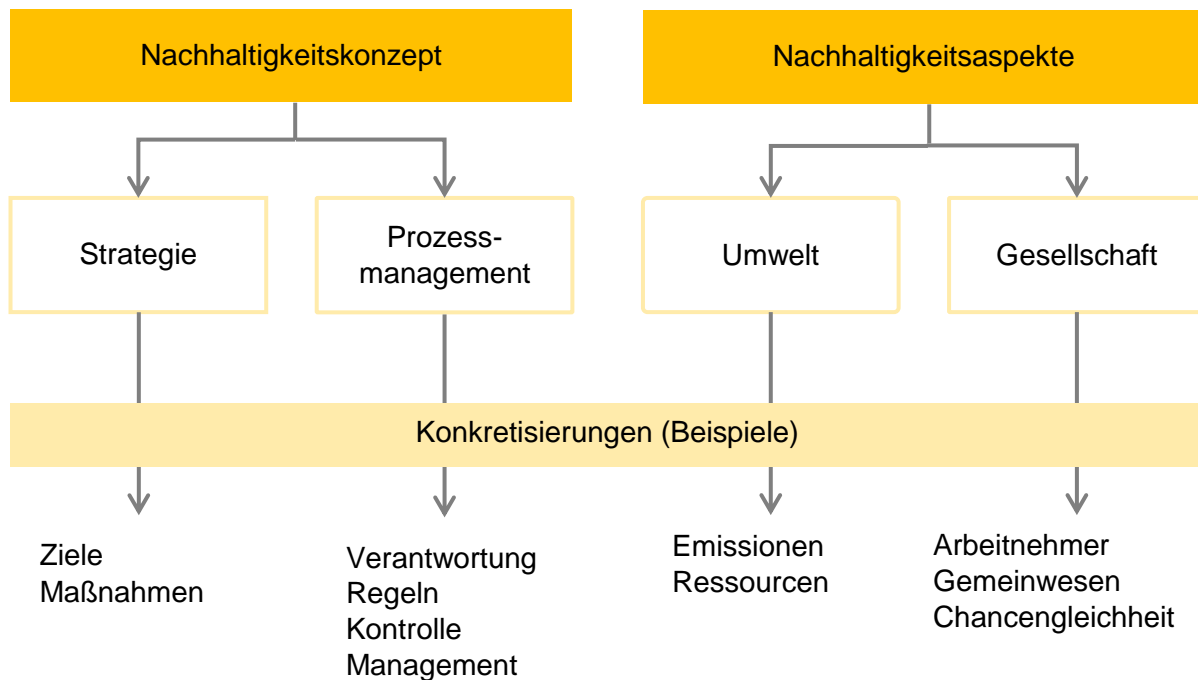
\* Angaben nach Meldeszenario

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

### 3. Die Nachhaltigkeitskonzeption der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe

#### 3.1 Strategierahmen zur Nachhaltigkeit

Um das Thema der Nachhaltigkeit für die ME-Gruppe konkret und steuerbar zu machen, wird die vom Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) vorgeschlagene gedankliche Trennung in ein Nachhaltigkeitskonzept auf der einen und in verschiedene Nachhaltigkeitsaspekte auf der anderen Seite genutzt.



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

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

#### 3.2 Nachhaltigkeit – Unser Leitbild – Unsere Strategie

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

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

---

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

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

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

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

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

### **3.3 Wertschöpfungskette und wichtige Interessengruppen**

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

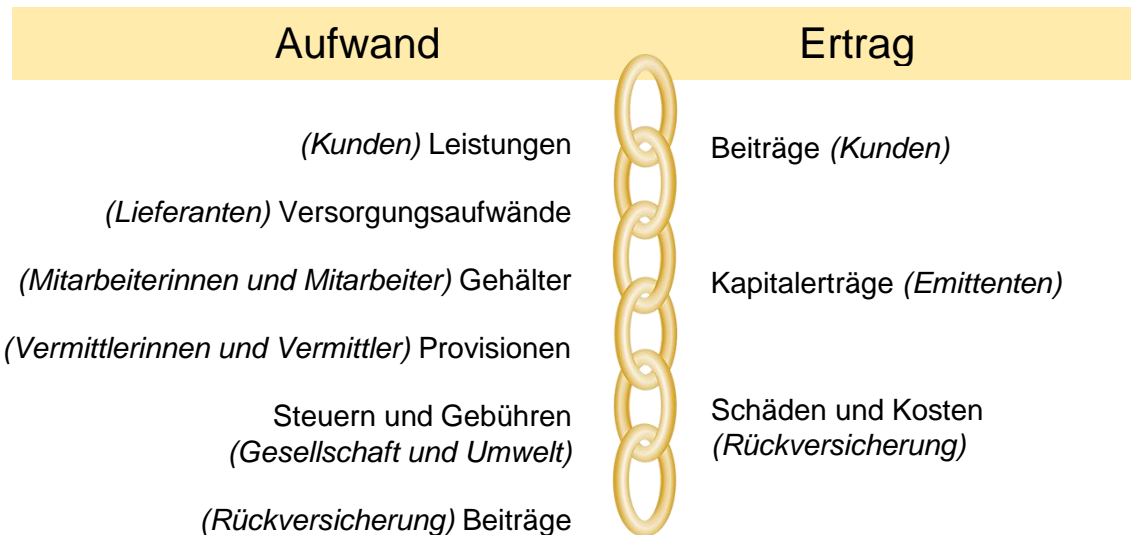
In den Vorproduktionsstufen sind als wichtigste Gruppen die Emittenten von Kapitalanlageprodukten, unsere Vermittlerinnen und Vermittler, Staatliche Behörden und Institutionen sowie Versorger (Strom, Wasser und weitere) zu nennen.

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

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

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

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



Die Wertschöpfungskette eines Versicherungsunternehmens als Dienstleister ist naturgemäß deutlich kürzer als etwa die eines industriellen Herstellers, der im Rahmen seiner Produktion in der Regel eine Vielzahl von – auch wechselnden – Lieferanten hat und damit auch höhere Risiken eingeht, dass einzelne Mitglieder dieser vorgelagerten Bereiche seine Nachhaltigkeitsziele nicht so verfolgen, wie es der Hersteller selbst tut. Daher sind die Einflussmöglichkeiten eines Versicherers wie der Mecklenburgischen als vergleichsweise gering und überschaubar einzuschätzen. Immer dort wo es möglich ist, versuchen wir Einfluss im Sinne der Nachhaltigkeit zu nehmen.

### Kapitalanlage

Der Nachhaltigkeitsgedanke ist seit jeher ein essenzieller Bestandteil der Kapitalanlage der ME-Gruppe. Insbesondere in der Lebens- oder Krankenversicherung können sich die vertraglichen Verpflichtungen über viele Jahrzehnte erstrecken. Daher ist es unser oberstes Anlageziel, unseren Kunden attraktive Produkte durch eine nachhaltig sichere und rentable Kapitalanlage zu bieten. Unsere Anlagetätigkeit versucht neben ökonomischen auch noch weitere Nachhaltigkeitsaspekte zu berücksichtigen. Investments in Staaten, Unternehmen oder Projekte, die aus ökologischer, sozialer oder ethischer Sicht in Misskredit fallen, unterliegen besonderen Risiken. Neben den vorher genannten Aspekten trägt die Mecklenburgische dem Nachhaltigkeitsgedanken durch Investitionen in Infrastrukturanlagen und erneuerbare Energien Rechnung.

Die uns vertretende Kapitalanlageverwaltungsgesellschaft übt ihre Stimmrechte für Investmentvermögen auf Hauptversammlungen von Aktiengesellschaften aus. Hierbei basiert die Abstimmung auf Ergebnissen der Analyse von aktuellen Bewertungsleitlinien für Hauptversammlungen des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. für deutsche Aktiengesellschaften und entsprechenden länderspezifischen Guidelines für fremdländische Aktiengesellschaften. Im Interesse der Nachhaltigkeit sind variable Vergütungskomponenten auf den längerfristigen Erfolg der Gesellschaft ausgerichtet. Außerdem berücksichtigen diese Leitlinien, dass im Rahmen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung die Entwicklung von Best Practices im Zusammenhang mit Social Responsibility und ESG-Themen gefördert ist.

Auch der Gesetzgeber hat den Nachhaltigkeitsgedanken mit dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht (§ 124 VAG) verankert. Demnach haben alle Versicherer in Deutschland sicherzustellen, dass ihre Kapitalanlagen über eine hinreichende Sicherheit, Qualität, Liquidität und Rentabilität verfügen.

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

### **Rückversicherung**

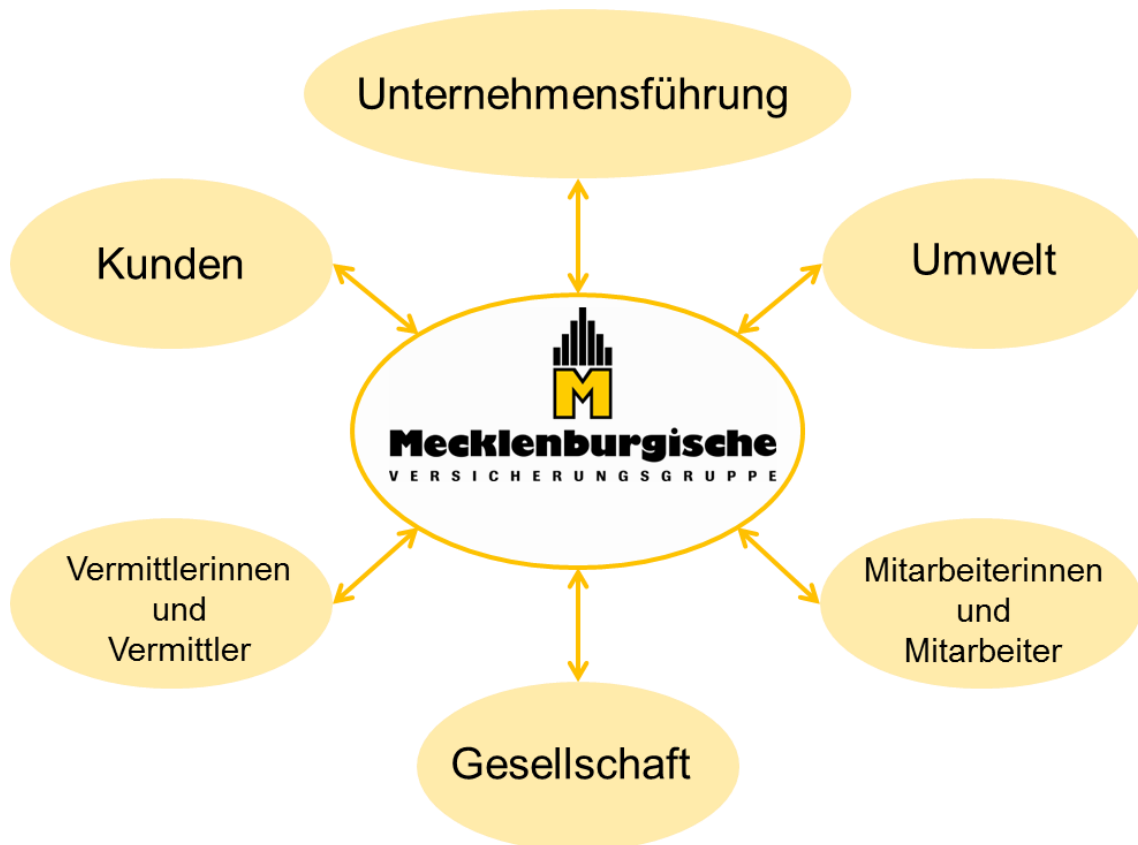
Ein ausreichender Rückversicherungsschutz ermöglicht es uns erst, Versicherungsschutz in der Art und Weise anzubieten, wie wir es tun. Wir arbeiten seit Jahrzehnten mit wenigen, im Wesentlichen den gleichen Unternehmen zusammen. Aus Gründen der Risikoverminderung wird der Rückversicherungsschutz anteilig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

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

### **3.4 Ableitung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte**

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

---



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

### 3.5 Organisation und Umsetzung

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

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

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

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

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

---



## **4. Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte**

### **4.1 Nachhaltige Unternehmensführung**

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

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

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

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

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

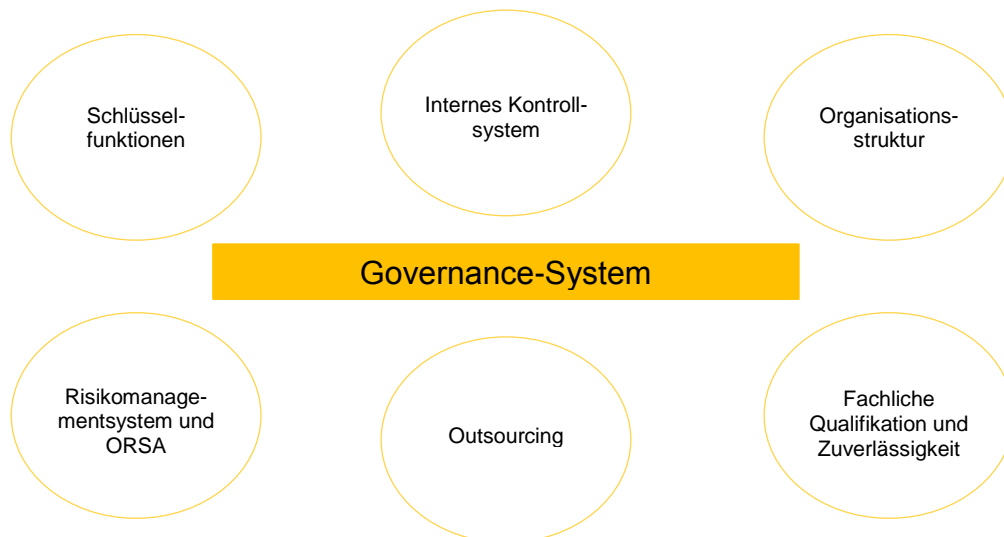
Um unsere Prozesse noch professioneller und effizienter zu gestalten, haben wir in 2018 die Abteilung „Projektmanagement“ gegründet, die übergeordnete Projekte zentral koordiniert und zielgerichtet steuert.

### **Staatliche Beaufsichtigung**

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

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

---



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

Folgende Schlüsselfunktionen sind bei der ME-Gruppe eingerichtet:

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

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

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

### **Compliance-Funktion**

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

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

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

---

## **Interne Revision**

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

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

## **Risikomanagementfunktion**

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

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

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

## **Versicherungsmathematische Funktion (VMF)**

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

- Überwachung und Bewertung der Prozesse und Verfahren zur Berechnung der vt. 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

## **Risikomanagement**

Das Geschäftsmodell eines jeden Versicherers besteht in der Übernahme und dem Umgang von Risiken. Dazu gehören das Erkennen von Risiken, die Bewertung, die Entwicklung von Maßnahmen zur Vermeidung oder Verminderung von Risiken sowie die Risikokontrolle. Ein bei der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe implementierter Risikomanagementprozess stellt sicher, dass die Aufgabe des Risikomanagements auf allen Unternehmensebenen erfüllt wird. Damit bekommt auch das Risikomanagement im Zusammenhang mit unseren Nachhaltigkeitszielen eine größere Bedeutung. Dabei geht es darum, zu erkennen, inwieweit durch das

---

---

eigene Geschäftshandeln der Mecklenburgischen Risiken für die relevanten Geschäftsfelder entstehen (zum Beispiel welche Umweltrisiken im Produktionsprozess auftreten können). Gleichzeitig gehört zum Risikomanagement die Analyse der Risiken, die eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft gefährden könnten (zum Beispiel das Risiko, dass durch die demographische Entwicklung nicht mehr genügend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen).

Ausführliche Informationen zum Risikomanagement können dem Geschäftsbericht und dem Bericht zur Solvenz- und Finanzlage<sup>4</sup> entnommen werden.

### **Hinweisgebersystem**

Bereits durch das Anfang 2012 eingeführte Meldeverfahren für Betrugsfälle wurde bei der ME-Gruppe eine Möglichkeit geschaffen, dass Verdachtsmomente gemeldet und aufgeklärt sowie etwaige Verstöße geahndet werden können. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ME wird mit dem Hinweisgebersystem eine Möglichkeit geboten, neben Betrugsfällen auch Verdachtsmomente zu Bestechungsdelikten, Kartellrechtsverstößen, Geldwäschegesetzverstößen oder Verstößen gegen unseren Verhaltenskodex oder unsere Verhaltensgrundsätze für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu melden. Im Geschäftsjahr 2018 gab es keine Meldungen.

### **Geldwäsche/Terrorfinanzierung**

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

### **Umgang miteinander**

Gesetzliche Grundlagen, eigene unternehmensbezogene Richtlinien und Arbeitsanweisungen sind wichtige Regelungen innerhalb unserer Gesellschaft, deren Einhaltung durch die Interne Revision und die Compliance-Funktion überwacht werden. In diesem Zusammenhang ist ein abteilungs- und bereichsübergreifendes Vertrauensverhältnis zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Führungsebenen sowie Innen- und Außendienst wichtig. Das tägliche vertrauensvolle Miteinander gewährleistet eine ordnungsgemäße Geschäftsabwicklung und schafft Vertrauen, um sich im Zweifel an seinen Vorgesetzten wenden zu können.

Bei ihrem Engagement für die Mecklenburgische erwarten wir von all unseren Mitarbeitern sich an die bei uns geltenden geschriebenen und ungeschriebenen Grundsätze der Fairness und des Anstands zu 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 Bezie-

---

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

---

hungen oder Interessen dürfen die geschäftliche Tätigkeit nicht beeinflussen. Unsere Entscheidungsprozesse werden allein durch sachliche Erwägungen geprägt.

Fälle entsprechender Diskriminierung oder Korruption sind uns 2018 nicht angezeigt worden.

### **Sicherung der Infrastruktur**

In den Direktionsgebäuden der Mecklenburgischen in Hannover-Kleefeld beschäftigen wir 591 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Betriebsabteilung Allgemeine Verwaltung betreut die Infrastruktur und sorgt für die Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufs des Geschäftsbetriebes. Die Gebäudesubstanz und alle haustechnischen und steuerungstechnischen Einbauten werden in turnusmäßigen Wartungsintervallen geprüft und instand gehalten. Die anstehenden Sanierungsmaßnahmen werden identifiziert, geplant, priorisiert und in die kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmenkataloge übernommen. Bei den Sanierungen wird ein besonderes Augenmerk auf die Nachhaltigkeit sowie Umweltverträglichkeit der Investitionen gelegt.

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

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

### **Informationssicherheit**

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

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

---

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



2018

2017

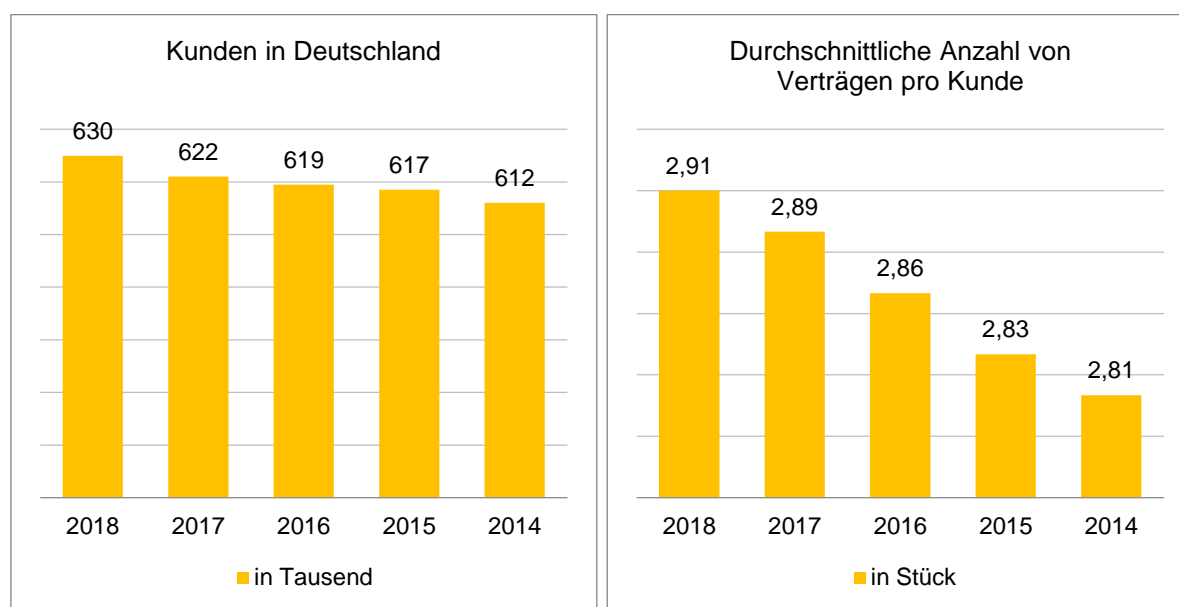
2016

## 4.2 Kunden

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

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

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



### Entwicklung der Überschüsse in der Lebensversicherung

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

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

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

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

### Einstellung der Überschüsse in die Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB)

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

<b>Beteiligung der Versicherungsnehmer am Rohüberschuss</b> Werte in Mio. Euro	2018	2017	2016	2015	2014
Rohüberschuss des Geschäftsjahres	4,34	9,00	8,87	11,73	11,40
davon Zuführung zur RfB	2,84	7,50	6,86	10,24	9,91
Direktgutschrift	0,03	0,02	0,02	0,01	0,01
<b>Beteiligungsquote</b>	<b>65,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>77,5%</b>	<b>87,2%</b>	<b>86,8%</b>

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

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

<b>Entwicklung der RfB</b> Werte in Mio. Euro	2018	2017	2016	2015	2014
Stand der RfB am Jahresanfang	100,7	105,0	111,1	113,2	117,8
Entnahme für Überschussbeteiligung des Geschäftsjahres	11,3	11,7	13,0	12,3	14,6
Zuführung im Geschäftsjahr	2,8	7,5	6,9	10,3	9,9
<b>Stand der RfB am Ende des Geschäftsjahres</b>	<b>92,2</b>	<b>100,7</b>	<b>105,0</b>	<b>111,2</b>	<b>113,1</b>
davon Schlussüberschussanteifonds	52,2	52,5	50,4	53,4	53,2
davon freie RfB	27,8	36,8	42,6	44,7	47,5

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



## Entwicklung der Überschüsse in der Krankenversicherung

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

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

<b>Entwicklung der RfB</b>					
Werte in Mio. Euro	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Stand der RfB am Jahresanfang	11,94	10,32	8,73	8,62	7,10
Entnahme für Überschussbeteiligung des Geschäftsjahres	1,70	3,14	1,38	2,43	1,01
davon Beitragsrückerstattung	0,71	0,58	0,54	0,47	0,41
Zuführung im Geschäftsjahr	4,98	4,76	2,97	2,54	2,53
<b>Stand der RfB am Ende des Geschäftsjahres</b>	<b>15,22</b>	<b>11,94</b>	<b>10,32</b>	<b>8,73</b>	<b>8,62</b>

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

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

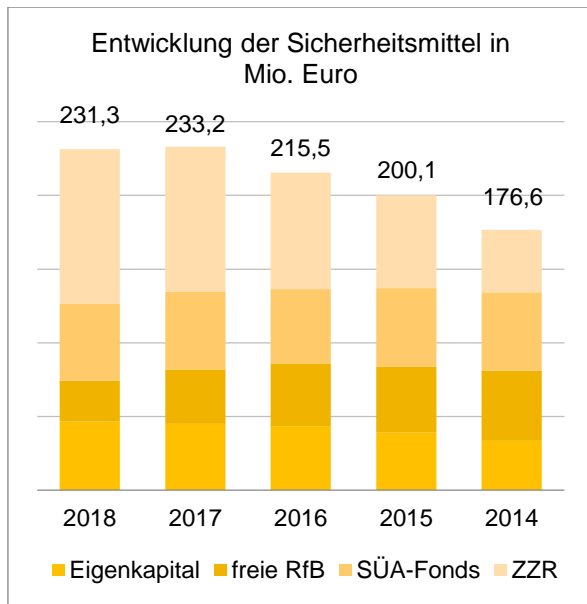
## Die Entwicklung der Sicherheitsmittel in der Lebensversicherung

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

Um insbesondere im aktuellen Niedrigzinsumfeld langfristig die vertraglich garantierten Zinszahlungen sicherzustellen, bilden wir neben der rechnermäßigen Deckungsrückstellung auch eine Zinszusatzreserve, die zum Ende des Jahres 2017 bereits 104,8 Mio. Euro betrug.

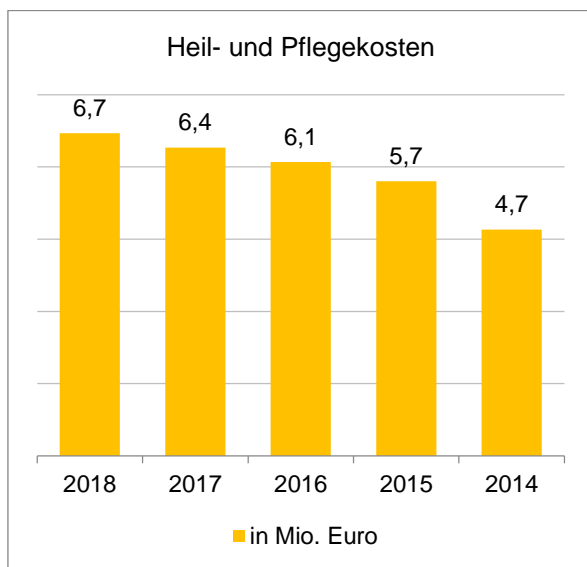
Gemeinsam mit dem Eigenkapital des Unternehmens bilden die ungebundene RfB, der Schlussüberschussanteilfonds und die Zinszusatzreserve die so genannten Sicherheitsmittel der MEL.

Am 31. Dezember 2018 erreichten die Sicherheitsmittel der MEL ein Volumen von insgesamt 231,3 Mio. Euro.



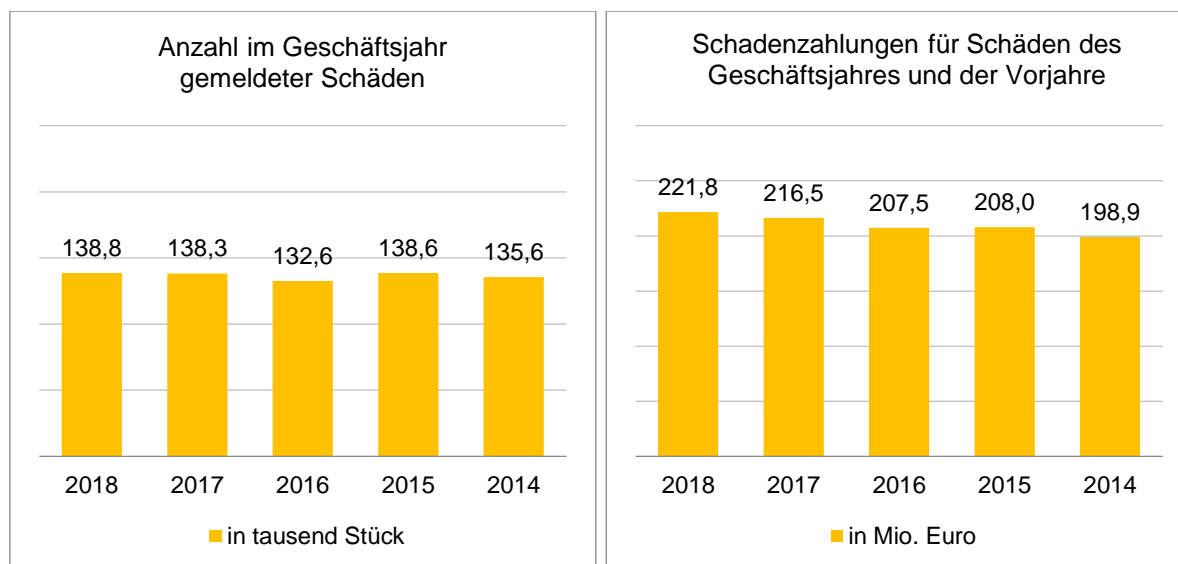
### Die Entwicklung der Leistungen in der Krankenversicherung

Wir übernehmen im Versicherungsfall die Heil- und Pflegekosten.



### Entwicklung der Zahlungen in der Schaden-Unfall-Versicherung

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



## Beschwerdemanagement

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

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

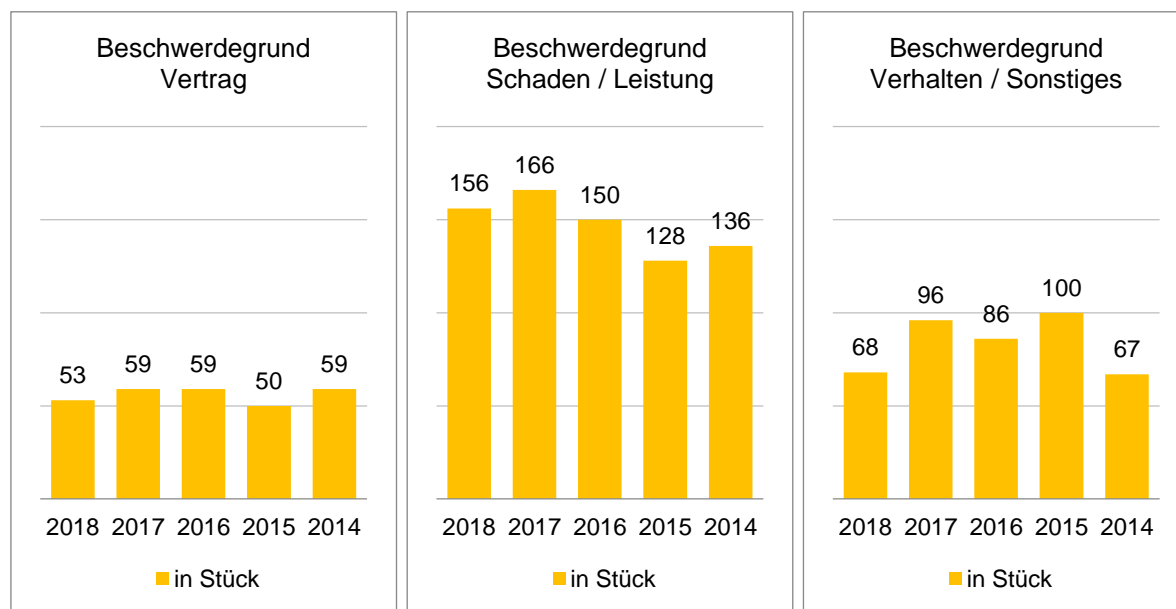
Die Beschwerden werden durch den Verantwortlichen für das Beschwerdemanagement, die Direktionsabteilungen oder die Bezirksdirektionen hinsichtlich wiederholt auftretender oder systematischer Probleme sowie potenzieller rechtlicher und operationaler Risiken analysiert. Damit soll sichergestellt werden,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

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

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

<b>Eingegangene Beschwerden</b> Anzahl in Stück	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
BaFin-Beschwerden	10	17	22	15	13
davon Schaden / Unfall	9	15	20	15	10
davon Leben	1	2	2	0	3
davon Kranken	0	0	0	0	0
Ombudsmann-Beschwerden	55	62	54	44	49
davon Schaden / Unfall	49	55	44	41	44
davon Leben	5	6	7	3	4
davon Kranken	1	1	3	0	1
Beschwerden bei der ME	212	242	219	219	200
davon Schaden / Unfall	198	233	214	208	186
davon Leben	5	4	1	8	7
davon Kranken	9	5	4	3	7
<b>Gesamt</b>	<b>277</b>	<b>321</b>	<b>295</b>	<b>278</b>	<b>262</b>

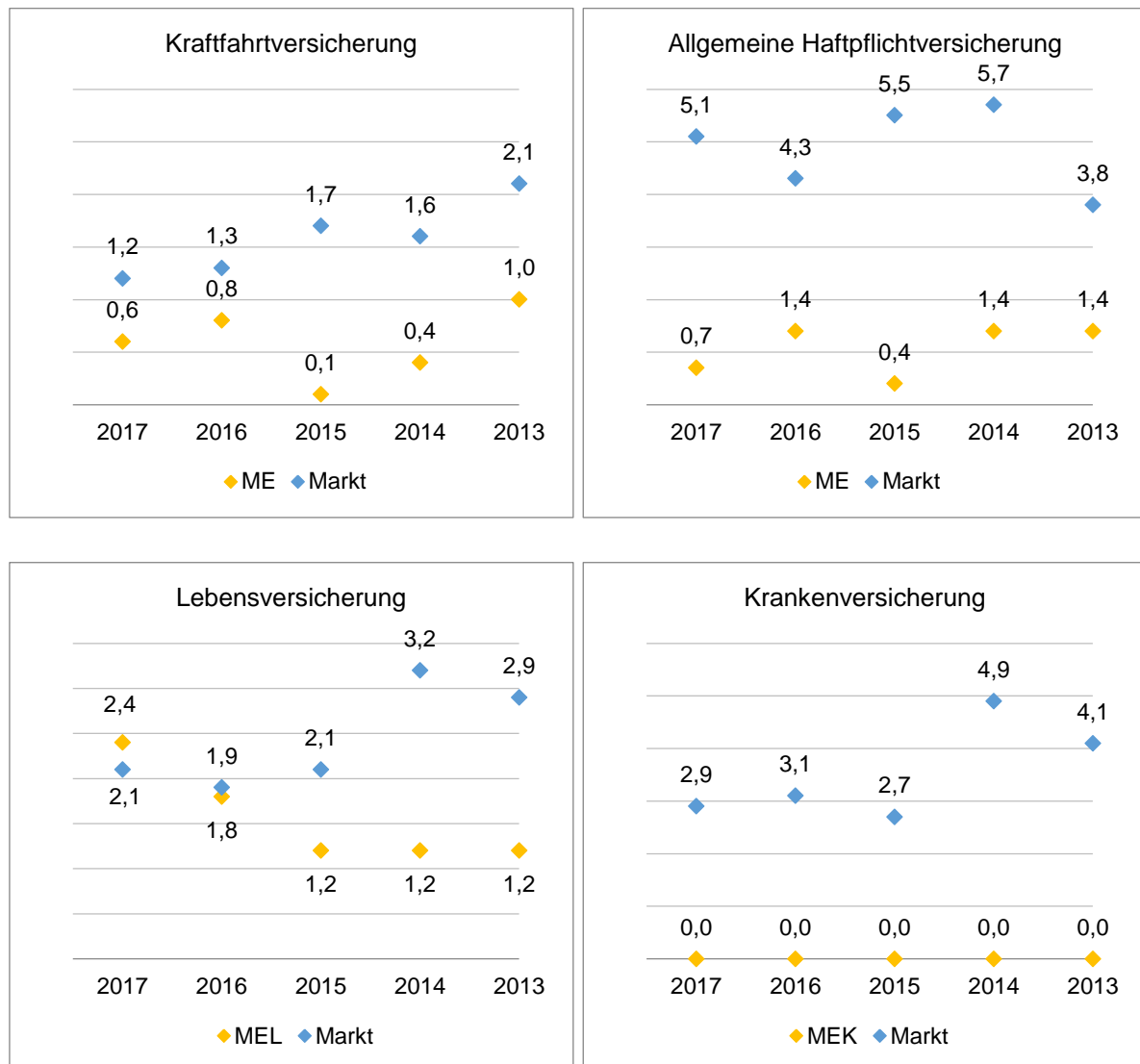
Unabhängig von der Bedeutung für den einzelnen Beschwerdeführer sind 277 Beschwerden bezogen auf 630.500 Kunden ein sehr niedriges Ergebnis (0,04 %). In der Bearbeitung hat sich weniger als die Hälfte der Beschwerden als berechtigt herausgestellt. Die folgenden Übersichten gliedern alle Beschwerden nach Beschwerdegründen auf.



Die BaFin veröffentlicht jährlich eine nach Versicherungsunternehmen und -zweigen aufgeschlüsselte Beschwerdestatistik<sup>5</sup>. Diese Statistiken erlauben einen Vergleich der ME-Gruppe mit dem Markt. In den folgenden Grafiken sind größere Sparten der Schaden-Unfall-

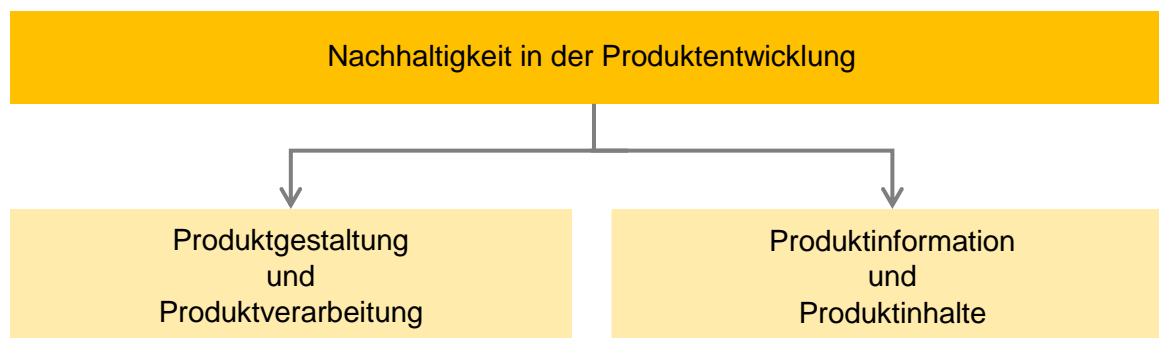
<sup>5</sup> Die jährliche Beschwerdestatistik der BaFin für das Jahr 2018 war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht veröffentlicht, daher wird in den folgenden Grafiken der Zeitraum von 2014 bis 2017 dargestellt.

Versicherung (Kraffahrt- und Allgemeine Haftpflichtversicherung), die Lebensversicherung (gesamt) sowie die Krankenversicherung (gesamt) abgebildet. Dargestellt wird die durchschnittliche Anzahl von Beschwerden pro 100.000 Verträge für die Mecklenburgische im Vergleich zum restlichen Markt.



## Produkte

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



### Produktgestaltung und Produktverarbeitung

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

In der **Lebens- und Krankenversicherung** steht unser langfristiges Leistungsversprechen bei unseren Kunden bis zum Ablauf jeder einzelnen Police im Vordergrund. Dementsprechend müssen bei der Entwicklung neuer Produkte auch langfristige Trends und Sicherheiten mit angemessener Sorgfalt berücksichtigen werden. Dafür werden bedarfsgerechte Produkte, die sich am Risikoprofil sowie am Sicherheitsbedürfnis unserer Kunden orientieren, angeboten. Hierbei steht der langfristige Vorsorge- und Leistungsgedanke stets an erster Stelle.

Im Zusammenhang mit der Verarbeitung unserer Produkte wird auf ressourcensparende Abläufe geachtet. Dazu zählen automatische Prozessabläufe und das Ziel einer möglichst papierlose Kommunikation.

### Produktinformationen und Produktinhalte

Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch bei den Produktinhalten selbst eine bedeutende Rolle.

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

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

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

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

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

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

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

#### Schadenabwicklung in der Schaden-Unfallversicherung

Nachhaltigkeitsaspekte spielen auch in der Art der Schadenregulierung selbst eine Rolle. So wird zum Beispiel versucht, beschädigte Sachen ressourcenschonend zu reparieren, wo es sinnvoll und technisch möglich ist. Durch Maßnahmen der Leckage Ortung können heute Leitungswasserschäden beispielsweise durch nur noch minimale Zerstörung des Mauerwerks repariert werden. In der Unfallversicherung wird die Möglichkeit von Hilfs- und Pflegeleistungen angeboten. Nach einem Unfall steht unser 24-Stunden-Service zur Verfügung, um alles Notwendige rund um Grundpflege, Essen, Fahrdienste, Kinderbetreuung und vieles weitere zu organisieren.

#### Leistungen in der Personenversicherung

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

---

## **Datenschutz**

Datenschutz ist in der ME-Gruppe schon immer ein wichtiges Thema gewesen. Ab Beginn haben wir uns deshalb dem Datenschutzkodex „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ angeschlossen. Mit dem Kodex hat der GDV im Einvernehmen mit seinen Mitgliedsunternehmen und in Abstimmung mit den Datenschutzaufsichtsbehörden der Länder einheitliche Standards für den Umgang mit personenbezogenen Daten festgelegt. Dadurch wird die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Gesellschaft soweit wie möglich reduziert und zugleich die Transparenz der Datenverarbeitung deutlich erhöht. Darüber hinaus erfolgte mit Gültigkeit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) die Einführung eines Datenschutzmanagementsystems in der ME-Gruppe.

## **Tarifwechsel Krankenversicherung**

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

---



### 4.3 Vermittlerinnen und Vermittler

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

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

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

#### **Unterstützung der Vermittlerinnen und Vermittler durch die Bezirksdirektionen und die Direktion**

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



Abbildung: Unsere Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros in Deutschland

In den Bezirksdirektionen haben zum Ende 2018 insgesamt 131 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im angestellten Außendienst 804 Vermittlerinnen und Vermittler betreut. Dabei geht es zunächst um die Belange der Vermittlerinnen und Vermittler selbst. Bei besonderen Fragestellungen unterstützen unsere angestellten Verkaufsleiterinnen und Verkaufsleiter, die über spezielles Wissen verfügen, die Vermittlerinnen und Vermittler in der Kundenberatung und -betreuung vor Ort.

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

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

### **Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft**

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

### **Verhaltenskodex**

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

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

---

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

Unabhängige Wirtschaftsprüfer kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen. Der Prüfbericht ist einsehbar unter [www.gdv.de](http://www.gdv.de)<sup>6</sup>.

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

### **Auswahl und Ausbildung der Vermittlerinnen und Vermittler**

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

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

<sup>6</sup> [http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2017/05/Mecklenburgische-Versicherungs-Gesellschaft-a.-G.-Hannover\\_Pruefungsbericht\\_Verhaltenskodex\\_Vertrieb-n.pdf](http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2017/05/Mecklenburgische-Versicherungs-Gesellschaft-a.-G.-Hannover_Pruefungsbericht_Verhaltenskodex_Vertrieb-n.pdf)

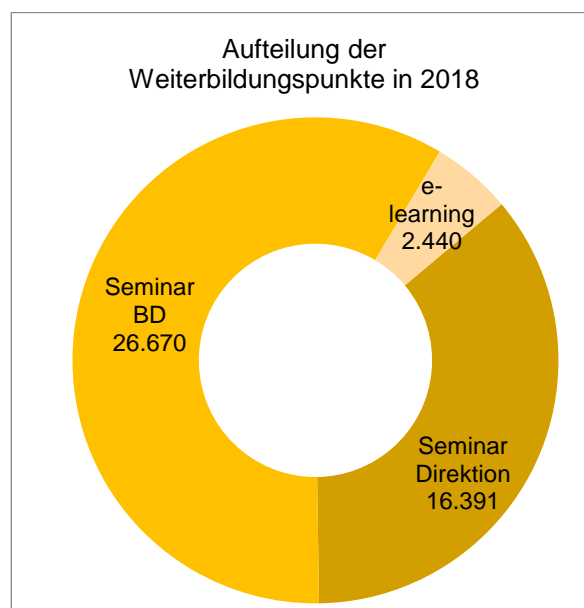
ungsleistung beim Kunden. Alle unsere Vermittlerinnen und Vermittler haben mindestens die Qualifikation einer Versicherungsfachfrau beziehungsweise eines -fachmanns (IHK). Die berufliche Entwicklung gestalten die Vermittlerinnen und Vermittler selbstständig durch ihre Kenntnisse und Leistungen in unseren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

### **Weiterbildungsinitiative „gut beraten“**

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

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

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 2.740.915 Weiterbildungsminuten und damit knapp 45.682 Weiterbildungsstunden gutgeschrieben. Weiterbildungsmaßnahmen finden in Veranstaltungen unserer Betriebsdirektionen, in Direktionsseminaren und durch Möglichkeiten des e-learning statt.



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

### **Insurance Distribution Directive (IDD)**

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

Die neue Richtlinie enthält dabei Vorgaben zu:

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

In 2017 wurden die vielfältigen Aufgaben durch die neue IDD-Richtlinie bereits intensiv vorbereitet, sodass die neuen Regelungen fristgerecht umgesetzt werden konnten.

Auf IDD-Informationsveranstaltungen wurden die Vermittlerinnen und Vermittler umfangreich geschult.

### **Click-Check – die elektronisch gestützte Risikoanalyse**

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

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

Die Vermittlerinnen und Vermittler haben die elektronisch gestützte Risikoanalyse hervorragend aufgenommen und seit der Einführung deutlich über 65.000 Click Checks durchgeführt.

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

---

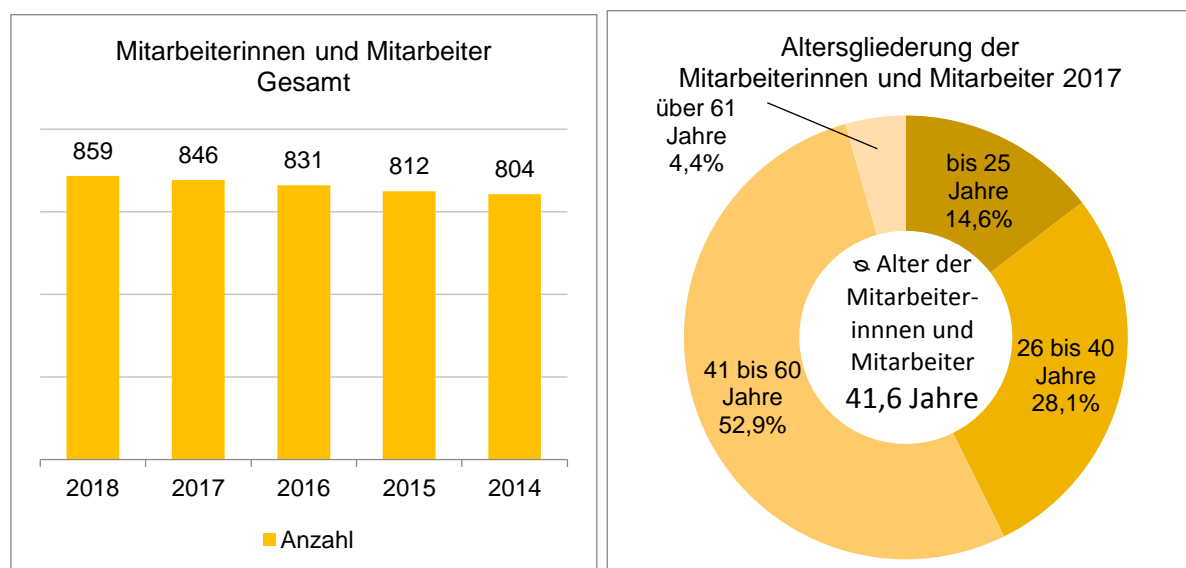
#### 4.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

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

##### Beschäftigungsstand<sup>7</sup>

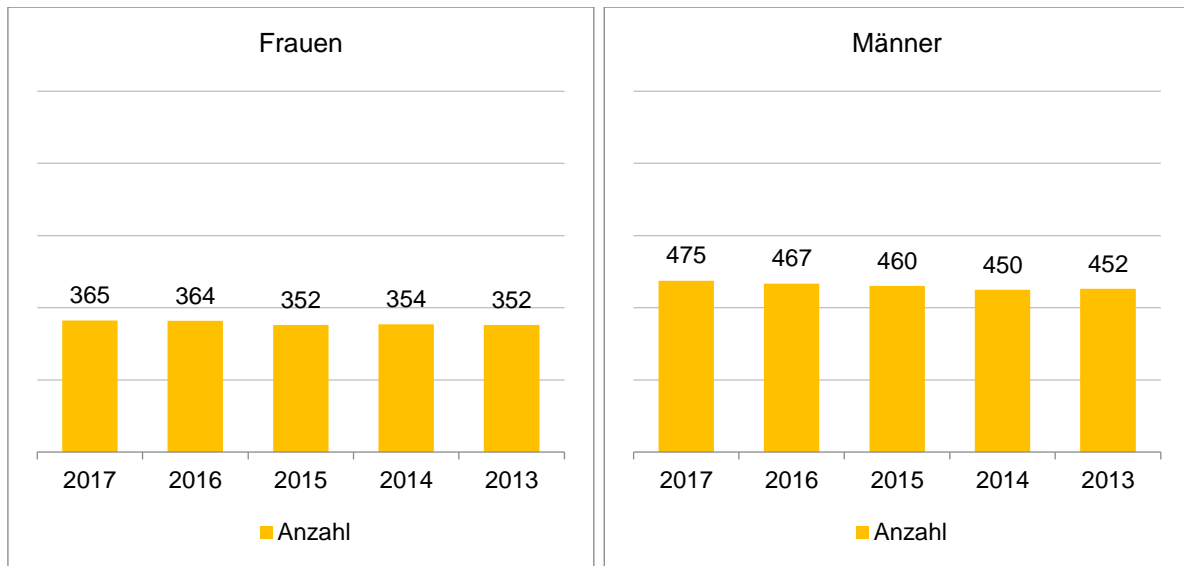
Ende 2018 waren insgesamt 859 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei uns beschäftigt, davon waren 591 in der Direktion in Hannover tätig, die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unseren Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros zugeordnet.

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

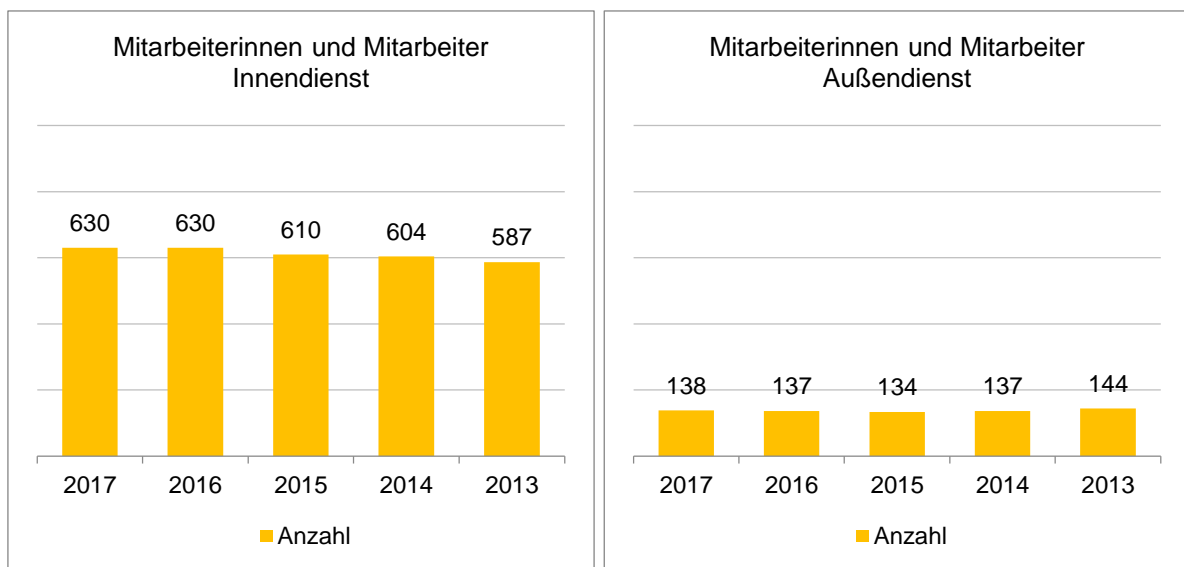


Die Verteilung zwischen Männern und Frauen ist in den letzten Jahren annähernd gleichgeblieben.

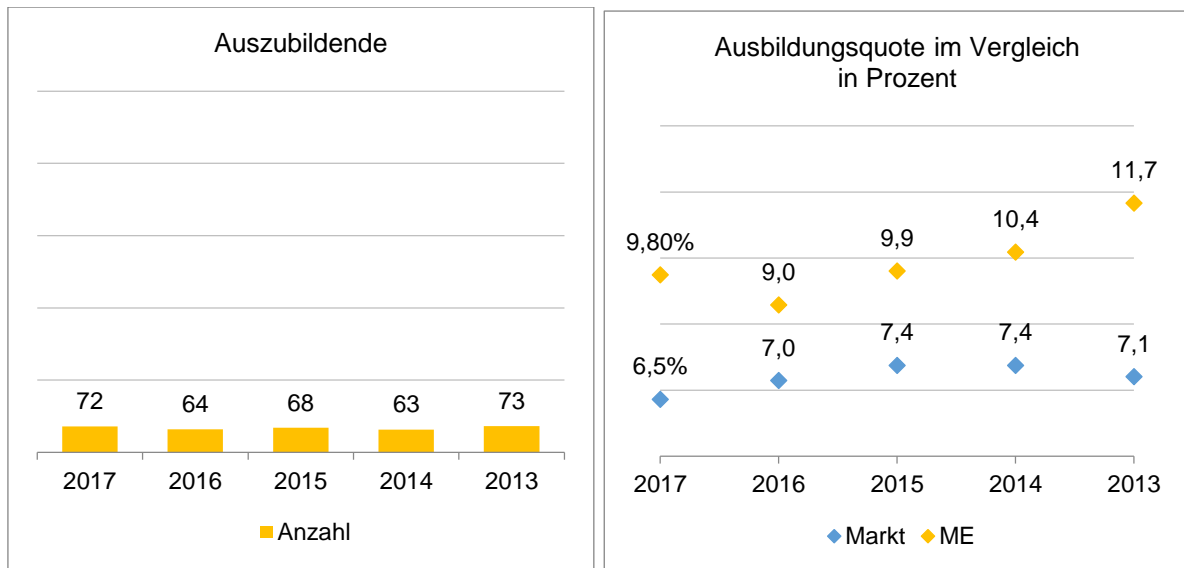
<sup>7</sup> Die detaillierte interne Personalstatistik für das Jahr 2017 war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht fertiggestellt, daher wird in vereinzelt Grafiken der Zeitraum von 2013 bis 2016 dargestellt.



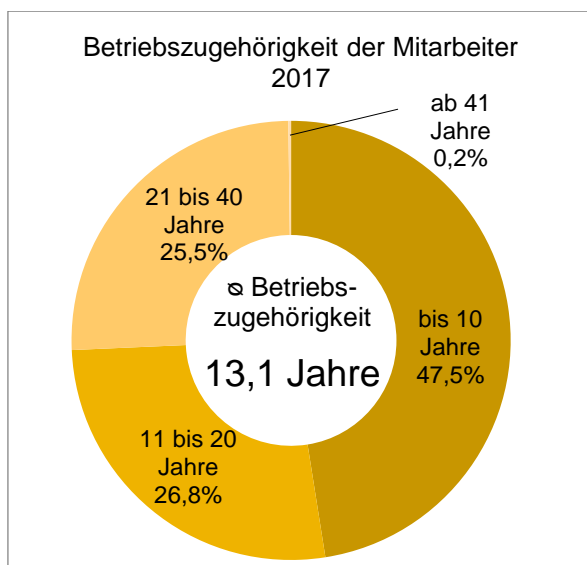
Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist seit 2014 vor allem im Innendienst von 604 auf 630 deutlich gestiegen. Das hängt nicht zuletzt mit den neuen regulatorischen Anforderungen nach Solvency II zusammen.



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



Die Dauer der Betriebszugehörigkeit ist für uns ein Zeichen der Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Wertschätzung des Unternehmens. Wir freuen uns deshalb mit durchschnittlich 13,1 Jahren über ihre lange Zugehörigkeit zu unserem Unternehmen.



### Offene Kommunikation und Beteiligung

Eine gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten des Unternehmens ist der Mecklenburgischen sehr wichtig. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat, dem Gesamtbetriebsrat und der Jugendauszubildendenvertretung 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 untereinander gefördert. Auch der Kontakt mit unseren ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird durch ein jährliches Pensionärstreffen regelmäßig gepflegt. Sportliche Aktivitäten, wiederkehrende Treffen zwischen Innen- und Außendienst sowie unsere eigene, sehr gut frequentierte Kantine tragen zu einer besseren Kommunikation untereinander bei.





Bild: Betriebsfest der Mecklenburgischen 2018

## Arbeitsplatz

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

- ❖ Moderne Büroräume
- ❖ 13,3 Gehälter, 2018 nach Vorstandsentscheidung auf 14 Gehälter aufgestockt
- ❖ Kantine mit vielfältigem Angebot sowie Unterstützung beim Essensgeld
- ❖ Job Ticket
- ❖ Altersversorgung
- ❖ Flexible Arbeitszeiten
- ❖ Vermögenswirksame Leistungen
- ❖ Mitarbeiterkonditionen bei Versicherungsprodukten
- ❖ Zuwendungen aus besonderem Anlass (Hochzeit, Geburt oder Jubiläen)
- ❖ Hilfe bei finanziellen Engpässen

## Gesundheitsmanagement

### Gesundheitsraum

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

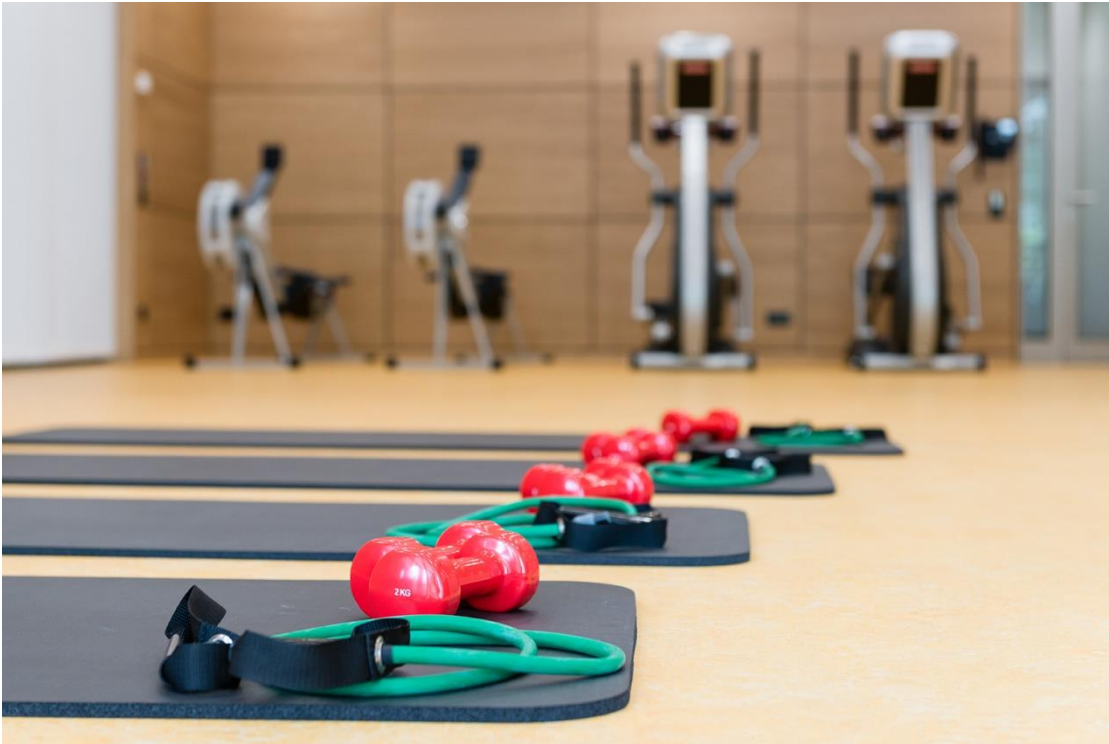


Bild: Gesundheitsraum in den Räumen des Neubaus in der Berckhusenstraße 150

### Gesundheitstage

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

### Arbeitsmedizinische Sprechstunde

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

### **Betriebssport**

Gemeinschaftliche Aktivitäten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern den persönlichen Austausch. Hierbei werden unter anderem unsere Betriebssportgruppen Badminton, Bowling, Fußball, Radsport und Selbstverteidigung durch die Übernahme der Platz- und Hallennutzungskosten oder die Kostenübernahme für Funktionskleidung unterstützt. Als einzelne

Höhepunkte werden Mannschaftsveranstaltungen wie Firmenfußball- oder Bowling-Wettbewerbe ausgerichtet.

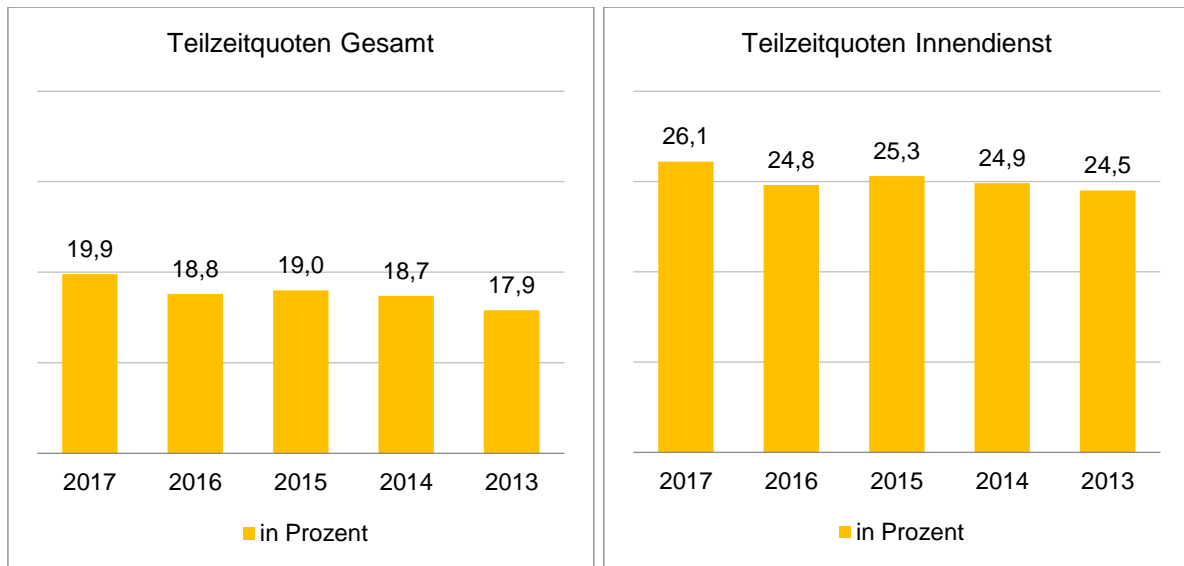
Die Mecklenburgische nimmt seit dem Jahr 2007 mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelmäßig am Hannoverschen Firmenlauf teil und übernimmt dabei die Kosten für die Anmeldung, Ausstattung mit Laufshirts und Verpflegung.



Bild: Teilnehmer der Mecklenburgischen beim Hannover Firmenlauf 2018

### **Familienförderung**

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



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

### Ausbildung und Weiterbildung

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

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

## 4.5 Umwelt

Eingriffe in unser ökologisches Umfeld und Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt versuchen wir so gering wie möglich zu halten. Gleichzeitig stützen unsere Produkte und Leistungen gesellschaftliche Entwicklungen, die eine nachhaltige Umwelt fördern.

### Baumaßnahmen

Nachdem unser Neubauvorhaben an der Berckhusenstraße 150 im Frühjahr 2016 von 170 Mitarbeitern bezogen wurde haben wir die Bauunterhaltungsaktivitäten in den „alten“ Gebäudeteilen der Direktion aus den Jahren 1983 und 1994 intensiviert.

Die Sonnenschutzanlagen der „alten“ Direktionsgebäude wurden einschließlich Steuerung vollständig erneuert. Die Verbesserungen im sommerlichen Wärmeschutz waren im Rekordsommer 2018 deutlich wahrnehmbar.

Einige Flachdachflächen wurden saniert. Hierbei wurden sowohl die Dachabdichtung als auch die Dachdämmung auf den neuesten Stand gebracht. Die Oberflächen der Flachdächer wurden mit einem erheblichen Aufwand als Gründächer gestaltet. Neben der optisch ansprechenden Gestaltung ergeben sich auch Verbesserungen für das Mikroklima.

In unserer Abteilung „Allgemeine Verwaltung“ wird auf die Nutzerzufriedenheit der Mitarbeiter ein besonderes Augenmerk gelegt. Für die kommenden zwei Jahre wurden weitere Maßnahmen projektiert. Als größere Renovierungsmaßnahme ist hier die geplante Sanierung der WC- Anlagen zu nennen.

Für die Verbesserung der Regenwasserableitung bei starken Niederschlagsereignissen wurde der Bau eines zusätzlichen unterirdischen Rückhaltebeckens mit einem Fassungsvermögen von ca. 20 m<sup>3</sup> geplant. Mit dem Bau dieser Rückstaumöglichkeit wird einerseits das öffentliche Kanalnetz entlastet und weiter wird die Gefahr des Rückstaus bis in die eigenen Gebäude hinein vermindert.

Die eigenen Liegenschaften der Mecklenburgischen Versicherungsgesellschaft a.G. in Gießen, Neubrandenburg und Kassel werden ebenfalls gewissenhaft instand gehalten. Auch hier werden die laufenden Bauunterhaltungsarbeiten mit der Zielsetzung eines nachhaltigen Betriebs der Gebäude durchgeführt.

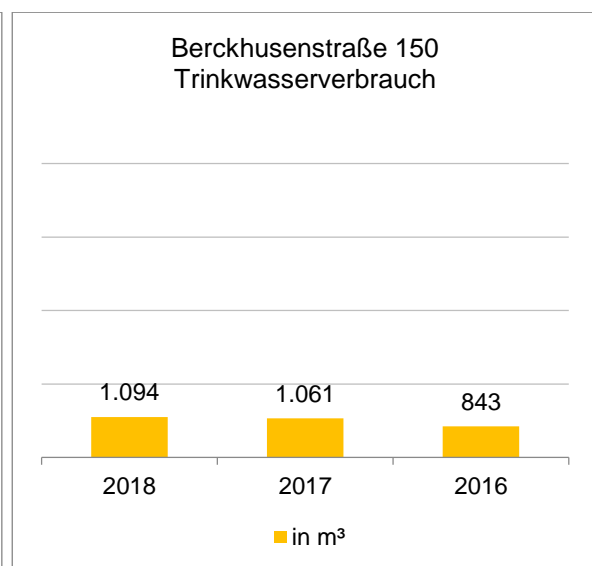
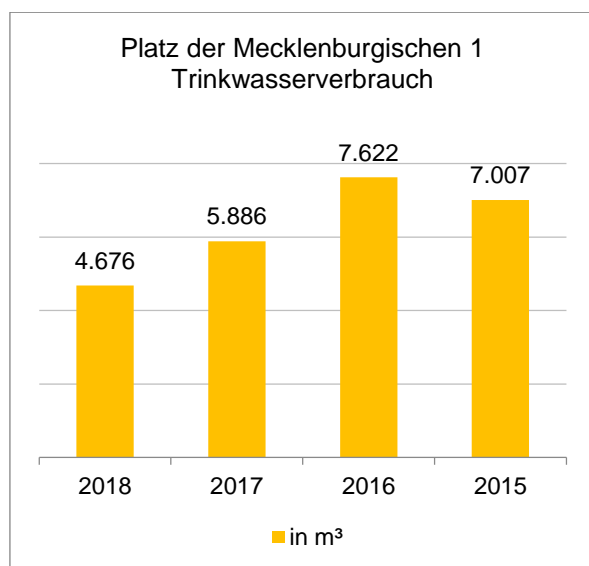
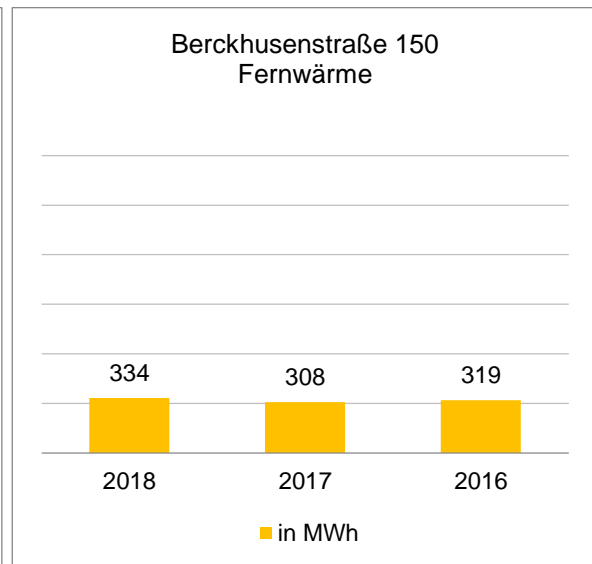
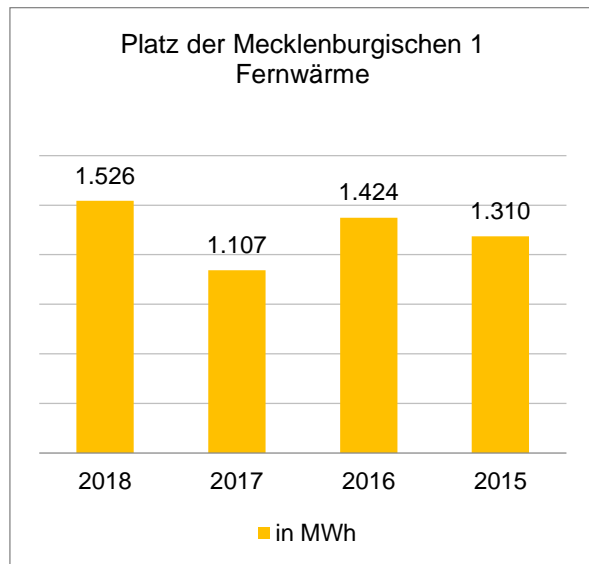
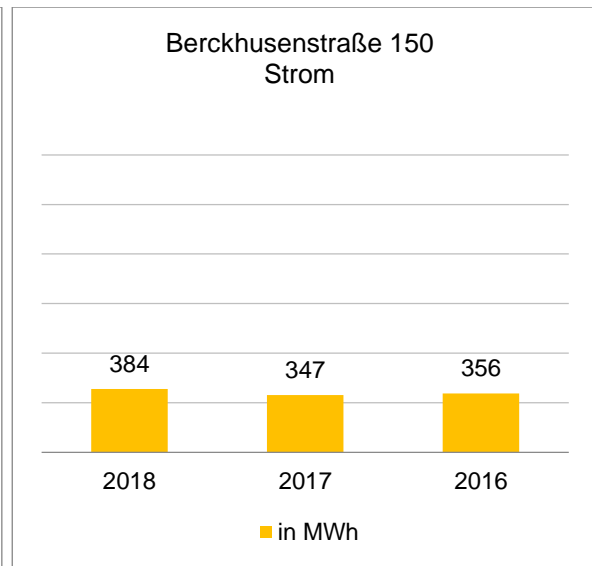
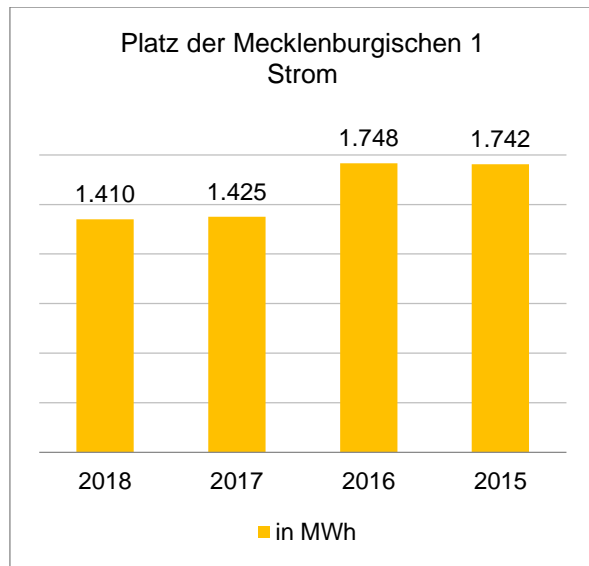
In den Häusern in Gießen und Kassel wurde im Jahr 2018 ein Energieberater beauftragt, der den energetischen Zustand der Häuser bewertete. Der daraus resultierende Bericht beinhaltet Empfehlungen für energetische Maßnahmen an den Gebäuden. Als erste Maßnahme wurde Ende 2018 die Wärmeerzeugungsanlage in Gießen ausgetauscht. Installiert wurde ein Gas-Brennwertkessel. Die Dämmung der obersten Decke wurde ebenfalls komplett erneuert. Sie entspricht nun den aktuellen Anforderungen der Energieeinsparverordnung.

### Verbrauch von Energie und Rohstoffen

Den Strom- und Fernwärmeverbrauch messen wir in unserem Direktionssitz, der aus zwei Gebäudekomplexen besteht, die sich am Platz der Mecklenburgischen 1 und gegenüberliegenden Neubau in der Berckhusenstraße 150 befinden<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Das Gebäude Berckhusenstraße 150 wurde ab dem 1. März 2017 schrittweise in Betrieb genommen.

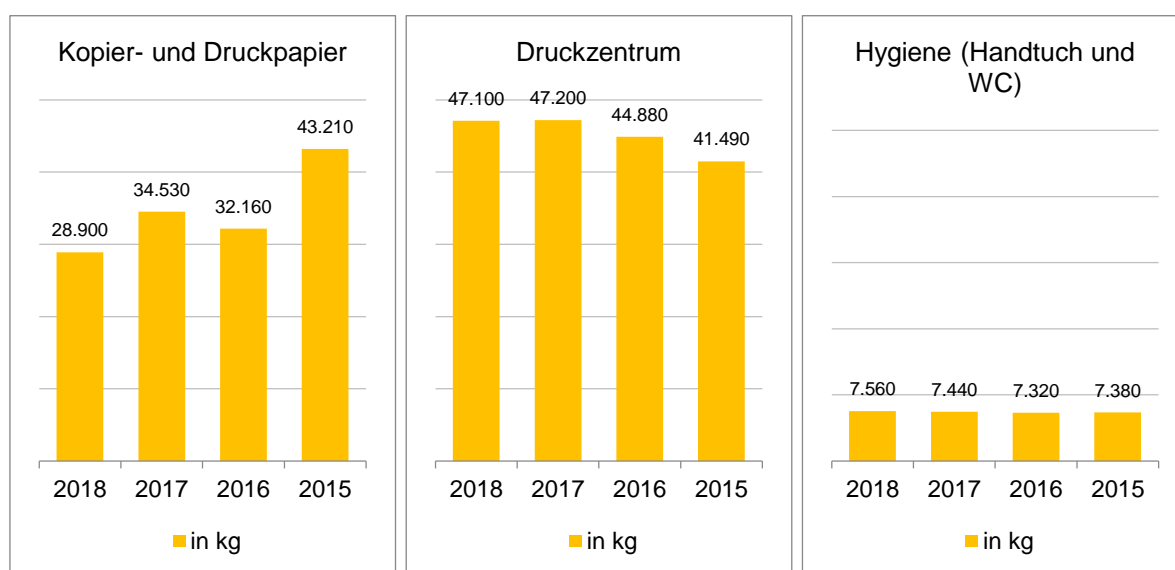


## Papierverbrauch

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

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

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



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

Bei unseren Dienst- oder Poolfahrzeugen achten wir bei der Beschaffung darauf, unseren Schadstoffausstoß möglichst gering zu halten. Aktuell prüfen wir, ob die Anforderungen mit der Anschaffung eines Elektrotransportfahrzeugs abgedeckt werden können.

## Abfall

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

## **Alternativen zum Auto**

### Deutsche Bahn

Die ME-Gruppe schont seit jeher die Umwelt durch den gezielten Einsatz von öffentlichen Verkehrsmitteln bei der Durchführung von Dienstreisen. Im Jahr 2008 hat die Mecklenburgische dazu ihr Buchungsverfahren von Dienstreisen auf ein Online-Portal umgestellt, um für die

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Direktion und Bezirksdirektionen das Reisen per Bahn noch einfacher zu gestalten. Im Geschäftsjahr 2018 wurden hier alleine 547.211 Personenkilometer mit der Deutschen Bahn CO<sub>2</sub>-frei zurückgelegt.



### Öffentlicher Nahverkehr

Um auch die Fahrten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur und von der Arbeit nach Hause umweltfreundlicher zu gestalten und den Umstieg auf die öffentlichen Verkehrsmittel positiv zu begleiten, hat die Mecklenburgische im Jahr 2010 das Job Ticket eingeführt. Durch die direkte Nähe zur Straßenbahn und der S-Bahn bietet die Mecklenburgische eine ideale Anbindung für Berufspendler, Kunden und Gäste. Inzwischen nutzt ein Drittel der Belegschaft in der Direktion das Angebot zum Job Ticket.

### Fahrrad

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



---

## 4.6 Gesellschaftliche Verantwortung

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

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

### Versicherungsumfeld

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

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

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

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

### Kunstpreis der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe für Bildende Kunst in Mecklenburg-Vorpommern

Die ME-Gruppe vergibt alle zwei Jahre den Kunstpreis der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe für Bildende Kunst in Mecklenburg-Vorpommern. Die mehrwöchige begleitende Ausstellung „Fünf Positionen der Gegenwart in Mecklenburg-Vorpommern“ und die Preisvergabe finden in enger Zusammenarbeit mit der Kunstsammlung Neubrandenburg und in deren Räumen statt. Der Preis wurde erstmals 2006 vergeben und ist mit jeweils 10.000 Euro dotiert. Die Preisträgerin 2018 war Sarah Fischer aus Greifswald.

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

Mit dem Kunstpreis schaffen wir mehr Aufmerksamkeit für das vielfältige und von hoher Qualität gekennzeichnete Schaffen der Künstler in diesem Bundesland. Darüber hinaus wird den Künstlern die Gelegenheit gegeben, ihre Arbeiten einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und in einem Katalog zu dokumentieren.

---

Über die wiederkehrende Vergabe des Kunstpreises hinaus fördern wir ausgewählte Künstlerinnen und Künstler zum Beispiel durch das Sponsoring von Kunstausstellungen.

### **Das wahrscheinlich kleinste Versicherungs-Museum der Welt**

2007 ergab sich die Möglichkeit, in den Räumlichkeiten eines sogenannten Wiekhauses<sup>9</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.



Bild: Außenansicht Wiekhaus



Bild: Innenansicht der Museumsräume

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

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

### **Musikfestival Usedom**

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

Das Festival widmet sich der Kunst des Ostseeraums mit dem Schwerpunkt „Klassische Musik“ und jedes Jahr wird dort eines der zehn Länder, die das Meer umgeben, drei Wochen lang exklusiv vorgestellt. Vom dritten Septemberwochenende bis zum zweiten Oktoberwochenende bestimmen Kammermusik und Sinfoniekonzerte mit namhaften Interpreten und Künstlern das

<sup>9</sup> Wiekhäuser kommen im Wesentlichen im Nordosten Deutschlands vor (Mecklenburg, Brandenburg).

---

Programm. Sie werden ergänzt durch Jazz, Folklore, experimentelle Musik, Kunstausstellungen, Vorträge und Lesungen zur Präsentation des aktuellen Gastlandes.

Das Festival feierte 2018 sein 25-jähriges Jubiläum, zu dem Bundeskanzlerin Angela Merkel die Eröffnungsrede hielt. Inzwischen ist die Veranstaltung ein international bekannter und wichtiger Faktor in der Tourismuswirtschaft der Insel, die sich dadurch auch in der Nachsaison auf viele in- und ausländische Gäste freuen kann.

## **Spenden**

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

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

- ❖ Wir unterstützen die Leibniz Universität Hannover direkt durch die Beteiligung am dort angesiedelten House of Insurance (bis Ende 2017 Kompetenzzentrum Versicherungswissenschaften), aber auch junge Studenten durch die Vergabe von Stipendien. Außerdem versuchen wir, interessierten Studenten durch Praktika die Möglichkeit zu geben, die Arbeit in einer Versicherungsgesellschaft kennenzulernen.
- ❖ Auch im Jahr 2018 hat sich die ME-Gruppe wieder mit 10.000 Euro an der Weihnachtshilfe der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ) beteiligt. Wir spenden regelmäßig für die seit 1975 bestehende Aktion Weihnachtshilfe der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ). Die HAZ-Weihnachtshilfe ist die größte Spendenaktion in der Region Hannover und ist für alle Menschen da, die in der Region Hannover Unterstützung brauchen.
- ❖ Der Freundeskreis Garbsen e.V. ist die älteste, aktive und unabhängige Organisation in Garbsen auf Basis von bürgerschaftlichem Engagement mit dem Ziel, andere Menschen zu unterstützen. Der Verein setzt sich für die Förderung der Belange einer funktionierenden selbständigen Stadtgesellschaft ein.

Anlassbezogen spenden wir darüber hinaus zu besonderen Gelegenheiten. Die Neubrandenburger Marienkirche beispielsweise, die im Krieg stark zerstört wurde, haben wir mit einem Beitrag für den Bau einer neuen Orgel unterstützt. Sie wurde 2017 in Betrieb genommen und mit einem Festkonzert der lettischen Organistin Iveta Apkalna eingeweiht.

## **Engagement unserer Agenturen und Vermittlerinnen und Vermittler vor Ort**

Unsere Vermittlerinnen und Vermittler und ihre Familien setzen sich als Bürger ihrer Städte und Gemeinden in vielfältiger Weise ein, indem sie in Vereinen und Verbänden mitarbeiten oder in der Freiwilligen Feuerwehr engagiert sind. Neben dem ganz persönlichen Engagement steht immer auch das Engagement als eigenständiger regional ansässiger Betrieb im Vordergrund, der sich und die ME-Gruppe vor Ort repräsentiert und in diesem Sinne sein gesellschaftliches Engagement wahrnimmt.

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

---

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

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

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

---

## **5. Ziele 2019**

Der Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2018 ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht der ME-Gruppe für den umfangreiche Datenbestände ausgewertet und erweitert worden sind.

Auch in den kommenden Jahren möchten wir zum einen die Nachhaltigkeit unserer Gesellschaften und zum anderen die Berichterstattung weiter verbessern.

Für 2019 liegen daneben einige konkrete Vorhaben an.

### **Click-Check – die elektronisch gestützte Risikoanalyse**

Unser neues elektronisch gestütztes Risikoanalyse-Tool Click-Check wird sehr gut angenommen und überzeugt sowohl unsere Vermittlerinnen und Vermittler als auch unsere Kunden durch die strukturierte, ganzheitliche Beratung.

In 2019 werden wir Click-Check weiter optimieren und setzen die Vorschläge der Anwender in einer Qualitätsoffensive um.

### **Elementarschadenversicherung**

In den letzten Jahren ist in unserem Geschäftsgebiet eine Vielzahl von Elementarschadensereignissen aufgetreten. So gab es 2013 das große Elbe- und Donau-Hochwasser. Außerdem haben im gleichen Jahr einige schwere Hagelschläge zu erheblichen Schäden an Gebäuden und Fahrzeugen geführt. 2017 und 2016 traten dagegen sehr viele Schäden durch Starkniederschläge auf. Im Januar 2018 wütete das Orkantief Friederike in Deutschland und verursachte einen versicherten Schaden in Höhe von rund einer Milliarde Euro.

Während für Gebäude und Gebäudeinhalt Sturm- und Hagelschäden in der Regel über die entsprechenden Gebäude und Inhaltsversicherungen abgedeckt sind, gibt es eine erhebliche Zahl von Risiken ohne einen Einschluss sonstiger Elementarschäden wie zum Beispiel Überschwemmung, Rückstau oder Lawinen.

Hier werden wir im Zuge der Einführung eines neuen Gewerbetarifs in 2019 versuchen, eine höhere Versicherungsdichte bei den Elementarschadendeckungen zu erreichen.

### **Digitalisierung**

In den kommenden Jahren werden die Arbeiten an unseren Digitalisierungsprojekten fortgeführt, die zu einer besseren Kundenkommunikation und Kundenberatung führen sollen. Außerdem streben wir schnellere Bearbeitungsprozesse und das Einsparen von Papier und anderen Ressourcen an.

### **VAIT**

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

---

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

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

---