

Entsprechenserklärung

**der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg,
bestehend aus den folgenden Anstalten des öffentlichen Rechts:
der Oldenburgischen Landesbrandkasse und
der Öffentlichen Lebensversicherungsanstalt Oldenburg**

**zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. für
den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Die Ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft hat zuletzt am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen.

Dieser Verhaltenskodex ist von uns in unseren Unternehmensgrundsätzen und -vorgaben verankert worden und somit für uns und unsere Mitarbeiter verbindlich. Die diesbezüglichen Grundsätze und Vorgaben (im Folgenden auch vertriebsbezogenes Compliance-Management-System oder vertriebsbezogenes CMS) haben wir als Anlage dieser Erklärung beigefügt. Sie sind die Grundlage für ein regelkonformes Verhalten unseres Unternehmens und unserer Mitarbeiter sowie gegebenenfalls Dritter.

Die vorliegende Erklärung erstreckt sich auf folgende Gesellschaften:

- Oldenburgische Landesbrandkasse und
- Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 1. Januar 2021 bis 08. April 2024.

Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagement- und Internen Kontrollsystem abgedeckt. Dieses setzt sich aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungshandlungen und Beratungen durch unsere unabhängigen Compliance- und Risikomanagementfunktionen, dem Datenschutzbeauftragten sowie den unabhängigen Prüfungen der Internen Revision zusammen. Alle Vorgaben unseres vertriebsbezogenen CMS sind Gegenstand laufender Kontrollen, deren sachgerechte Durchführung regelmäßig überwacht und durch die Interne Revision geprüft wird. Die an der Überprüfung beteiligten Stellen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben unabhängig vom Vertrieb und dadurch in der Lage, sich ein objektives Urteil zu bilden.

Wir stellen sicher, dass die einzelnen Aspekte des vertriebsbezogenen CMS entsprechend dem Risikogehalt zeitgerecht und mindestens in einem dreijährigen Turnus überprüft wurden. Die Ergebnisse dieser Prüfungen wurden an den gesamten Vorstand unseres Unternehmens berichtet. Soweit daraus Maßnahmen zur Optimierung des Systems resultieren, wird deren zeitgerechte Umsetzung von der Internen Revision und/oder der Compliance-Funktion überwacht. Dadurch haben wir die Weiterentwicklung unseres vertriebsbezogenen CMS sichergestellt.

Ergebnis der Überprüfung

Bei der aktuellen Überprüfung durch die Interne Revision, die im Zeitraum von Februar bis April 2024 erfolgt ist, wurde festgestellt, dass die erforderlichen Grundsätze, Maßnahmen und Pro-

zesse eingerichtet wurden, um die Regeln des GDV-Vertriebskodex 2018 in den Unternehmensgrundsätzen zu verankern. Diese Grundsätze sind in der beigefügten Anlage dokumentiert, die unser vertriebsbezogenes Compliance Management System beschreibt. Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion, des Datenschutzbeauftragten und der Internen Revision sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Oldenburg, 23. April 2024

Der Vorstand


Jürgen Müllender
Vorstandsvorsitzender


Kerstin Garbe
Mitglied des Vorstands


Ralf Kunze
Mitglied des Vorstands

**Beschreibung des
Compliance Management Systems Vertrieb
der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg
zur Einhaltung des Verhaltenskodex
des Gesamtverbandes der
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für
den Vertrieb von Versicherungsprodukten
zum 31.03.2024**

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung.....	3
2. Compliance Elemente	4
2.1 Compliance-Kultur	4
2.2 Compliance-Ziele	6
2.3 Compliance-Risiken.....	6
2.4 Compliance-Programm.....	7
2.5 Compliance-Organisation	7
2.6 Compliance-Kommunikation.....	8
2.7 Überwachung und Verbesserung	9
3. Verhaltenskodex Vertrieb – Leitsätze	10
3.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.	10
3.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....	12
3.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.....	13
3.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.	14
3.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	15
3.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.....	17
3.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb...	19
3.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....	23
3.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....	24
3.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent.	27
4. Ausblick	28

1. Einführung

Am 1. April 2014 sind die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, bestehend aus der Oldenburgischen Landesbrandkasse und der Öffentlichen Lebensversicherungsanstalt, dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat erstmalig diesen Verhaltenskodex im Jahr 2013 herausgegeben, mit dem Ziel die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen und damit den Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten zu geben. Dadurch soll eine hohe Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten gefördert und gleichzeitig die Interessen der Verbraucher noch stärker in das Zentrum des vertrieblichen Handels gesetzt werden. Mittlerweile haben die im Kodex festgehaltenen Leitsätze Eingang in gesetzliche Vorgaben gefunden. Über Gesetze und Verträge hinausgehend ist ein besonderes Vertrauensverhältnis die Basis des Geschäftsmodells Versicherung. Um dieses Vertrauensverhältnis zu sichern und zu stärken, hat der GDV den Kodex (zuletzt Ende 2018) aktualisiert.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind dem Verhaltenskodex freiwillig beigetreten, da viele der geforderten Verhaltensgrundsätze bereits im Vorfeld gelebt wurden und auch zukünftig eine hohe Qualität im Vertrieb gefördert werden soll. Gleichzeitig betonen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg damit, dass sie und ihre Vermittler Vertriebspraktiken, die den Bedürfnissen und Belangen der Kunden widersprechen, keinesfalls akzeptieren, sondern stattdessen transparent und verbraucherfreundlichen arbeiten. Der modifizierte Kodex stellt zudem die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent dar.

Die Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) stellt die Verankerung innerhalb der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und seine Interpretation im Sinne des Gesamtverbands Deutscher Versicherungen e.V. (GDV-Verhaltenskodex) dar. Sie umfasst außerdem das ganz eigene Selbstverständnis der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zum Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Mit den Ausführungen zu den elf Leitlinien des GDV-Verhaltenskodex im Rahmen des CMS-V nehmen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ausführlich Stellung zu den in ihrem Hause geltenden Regelungen rund um die kundenorientierte Beratung unter Einbezug eines effizienten Beschwerdemanagements.

Der durch die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg bereitgestellte Versicherungsschutz ist für ihre Kunden ein wichtiger Bestandteil ihrer Vorsorge. Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg bieten deshalb ihren Kunden eine ganze Bandbreite leistungsstarker Produkte an. Zur Abrundung des Produktportfolios hat der Kunde die Möglichkeit neben eigenen Produkten der Öffentlichen

Versicherungen Oldenburg auch – nicht in Konkurrenzstehende - Produkte bekannter und etablierter Kooperationspartner zu erwerben. Die Produkte sind auf die Risiken und Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Vor diesem Hintergrund kommt den einzelnen Vertriebswegen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg als Mittler zwischen ihr und ihren Kunden eine besondere Bedeutung zu. Zu den Vertriebspartnern der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zählen der angestellte Außendienst, die selbstständigen Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation, der exklusive Vertriebsweg der Landessparkasse zu Oldenburg und der Sparkasse Wilhelmshaven sowie ausgewählte Versicherungsmakler.

Die Einhaltung gewichtiger Compliance-Maßstäbe nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ein. Der Aufbau des CMS-V orientiert sich an den Vorgaben des IDW-Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer und ermöglicht im Sinne der Leitlinie elf des GDV-Verhaltenskodex eine qualitätssichernde Prüfung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer oder durch die Interne Revision. Dabei stehen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex im Zentrum der Betrachtung. Im Unterschied zum Risikomanagement, das auf das wirtschaftliche Risiko abstellt, achten die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Rahmen der Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung der verbindlichen Richtlinien und Rahmenbedingungen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben dieses für den Vertrieb gültige Wertesystem an alle Vermittler und Vertriebspartner kommuniziert. Darüber hinaus hat sie als Unterbau der hausweit eingeführten Compliance Organisation eine spezielle Compliance-Aufbauorganisation für den Vertrieb entwickelt. Deren Arbeitsschwerpunkte sind die Überwachung und die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie die speziell für den Vertrieb gesetzten Verhaltensnormen. Die in den Fachbereichen dezentral eingesetzten Compliance-Verantwortlichen sind daher in das Gesamt-Compliance-System im Haus eingebunden und berichten direkt an die zentrale Compliance-Stelle.

Das Compliance Management System Vertrieb (CMS-V) der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist gültig für die Oldenburgische Landesbrandkasse und die Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg und ist in der vorliegenden Form seit 2017 gültig.

2. Compliance Elemente

2.1 Compliance-Kultur

Die Compliance-Kultur bezeichnet die von der Unternehmensleitung gewünschten und vermittelten Grundeinstellungen und Verhaltensweisen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verstehen sich als Versicherer der Region. Aus dieser regionalen Nähe zu den Kunden und Vertriebspartnern ergeben sich detaillierte Kenntnisse der

Bedarfsstruktur, die eine individuelle Beratung und bedarfsgerechte Lösungen ermöglichen. Kundenorientierung ist einer der acht Grundsätze innerhalb des Leitbildes der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Eine gute Unternehmenskultur setzt aus Sicht der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg eine gute Compliance-Kultur voraus. Eine funktionierende Compliance-Kultur bedeutet, dass alle Mitarbeiter, Vermittler und Vertriebspartner die Einhaltung von Gesetzen und Unternehmensregeln verinnerlichen und deren Bedeutung für ihr eigenes Handeln erkannt haben. Allerdings muss eine Kultur wachsen. Daher machen es sich die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zum Auftrag, die erforderlichen Compliance-Maßnahmen vor allem um inhaltliche und kommunikative Aspekte anzureichern.

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg übt im Rahmen der Compliance für den Vertrieb eine Vorbildfunktion aus und erwartet, dass das Selbstverständnis, mit dem er die Compliance-Regelungen lebt, auch von den Führungskräften insbesondere im Vertrieb, den Vermittlern und den Vertriebspartnern praktiziert wird. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass die Compliance über alle Bereiche und Vertriebswege hinweg fest verankert und gelebt wird, um dadurch mittel- und langfristige wirtschaftliche Risiken und Reputationsrisiken für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu vermeiden. Durch Information und anlassbezogene Unterstützung stärken wir das Verständnis für die Compliance-Regelungen im Vertrieb.

Compliance im Vertrieb haben für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg einen hohen Stellenwert. Denn die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg unterstützen seit jeher das Einhalten der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften sowie der unternehmensinternen Verhaltensnormen und wirken damit auch der Entstehung von Rechtsverstößen und dolosen Handlungen im Unternehmen entgegen.

Eine etablierte Compliance-Kultur ist damit das Fundament einer jeden Kundenbeziehung.

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg hat daher den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex - erstmalig im Jahr 2013 - sowie die Entwicklung und Umsetzung der Maßnahmen für das CMS-V initiiert, verabschiedet und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung bereitgestellt, um diese Kultur proaktiv zu unterstützen und der kundenorientierten Beratung einen ganz eigenen Schwerpunkt zu geben. Aktualisierungen des Verhaltenskodex werden aktiv nachverfolgt. Es wird sich turnusgemäß immer wieder neu für den weiteren Beitritt zum Verhaltenskodex entschieden.

Neben einem Rundschreiben an alle Vermittler und Vertriebspartner wurden bei der Jahresauftaktveranstaltung sowie in Führungskräfteworkshops die wesentlichen Inhalte vorgestellt. Die ständige Verfügbarkeit im Rahmen unseres Intranets sowie ggf. notwendige Aktualisierungen

der Compliance-Regelungen im Vertrieb sind für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner gewährleistet.

2.2 Compliance-Ziele

Ziel des CMS-V ist es, in den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg die systematischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, damit bestehende Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt und unterbunden sowie potenzielle Compliance-Verstöße im Vorhinein verhindert werden können. Die Einhaltung gesetzlicher und interner Regelungen im Funktionsbereich Vertrieb stehen dabei im Fokus. Damit dient das CMS-V der Vermeidung von Haftungs- und Reputationsrisiken und unterstützt gleichzeitig einen transparenten Umgang mit rechtlichen und unternehmensinternen Vorgaben.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg orientieren sich am strukturellen Aufbau und der inhaltlichen Darstellung der einzelnen Grundelemente des CMS gemäß IDW PS 980, dem Prüfstandard „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e. V. (IDW).

Als Compliance-Ziel wurde die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex festgelegt. Die Leitsätze werden auf unsere Kundenbeziehungen angewendet. Die Compliance-Ziele sind vom Vorstand in Zusammenarbeit mit dem Lenkungsausschuss für das CMS-V erarbeitet und beschlossen worden.

Das Beschwerdemanagement kann in diesem Zusammenhang der Identifizierung neuer Ziele dienen. Die jährliche Auswertung des Beschwerdemanagements auf Hinweise zu compliancerelevanten Vorgänge ist dabei ebenfalls hilfreich. Die Sichtung des Ombudsmann Berichts und die Kommunikation mit der Versicherungsaufsicht stellen ebenfalls Indikatoren zur Identifizierung neuer Ziele dar.

2.3 Compliance-Risiken

Unter Compliance-Risiken ist die Gefahr von Schäden zu verstehen, die einem Unternehmen drohen, wenn Verhalten nicht den geltenden Normen entsprechen. Auch wenn Verstöße nicht zwangsläufig in der Verantwortung der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg liegen, können diese finanzielle Folgen, Reputationsschäden oder rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Vermittler und Vertriebspartner müssen daher die relevanten Gesetze und Vorschriften für das Versicherungsgeschäft und die damit verbundenen Tätigkeiten im Vertrieb beachten. Auch die unternehmensinternen Regeln und Anweisungen sind einzuhalten. Gemessen an den Compliance-Zielen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und der gelebten Unternehmenskultur ist die Einführung des CMS-V mit Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex eine

zwingende und bewusste geschäftspolitische Entscheidung. Ziel ist die systematische Risikoerkennung und -bewertung bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex.

Um das Risiko von Verstößen zu minimieren, werden Risiken bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg systematisch erhoben und dokumentiert. Bei wesentlichen Veränderungen in Bezug auf die Compliance Risikosituation, werden diese an den Gesamtvorstand gemeldet.

Resultiert hieraus ein Handlungsbedarf, so wird dieser durch den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen an die zentrale Compliance-Stelle gemeldet, anschließend entsprechend formuliert und erforderliche Maßnahmen zur Abhilfe geschaffen. Daneben unterstützen die Führungskräfte und Vermittler das kontinuierliche Verbessern und Optimieren des CMS-V. Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen stehen im Austausch mit der zentralen Compliance-Stelle der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und nehmen dabei eine gesonderte Stellung und Verantwortung ein.

Das Beschwerdemanagement ist darüber hinaus ein wichtiger Bestandteil der Risikoidentifikation.

2.4 Compliance-Programm

Ein Compliance-Programm legt Regeln fest und stellt Mittel und Maßnahmen bereit, um das Einhalten der Regeln systematisch und effizient zu überprüfen. Um im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen und dem GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb zu arbeiten, wurden Compliance-Regelungen für die einzelnen Vertriebswege verabschiedet und kommuniziert.

Die Compliance-Regelungen im Vertrieb konkretisieren Handlungsspielräume sowie Ge- und Verbote zum GDV-Verhaltenskodex.

Zu den weiteren Maßnahmen zählt die Integration des Themas Compliance in die Ausbildung bzw. Schulungen der Vermittler.

2.5 Compliance-Organisation

Ziel der Compliance-Organisation als Aufbau- und Ablauforganisation ist die systematisierte Zusammenfassung und Weiterentwicklung aller bereits bestehenden Instrumente/Reglementarien, die Regelungen struktureller Verfahrensaspekte (Zuständigkeiten, Melde-/Berichtswesen etc.) sowie der Umgang mit Verstößen oder Interessenkonflikten. Um den Grundsätzen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu ihrer praktischen Wirksamkeit zu verhelfen, besteht eine Compliance-Organisation, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert. Die Compliance-Organisation wird von der zentralen Compliance-Stelle geleitet, die direkt an den Gesamtvorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg berichtet. Im Hinblick auf die Vertriebscompliance wird sie koordinatorisch durch die dezentralen Compliance-Verantwortlichen aus den einzelnen Fachbereichen unterstützt.

In dem Bestreben, allen Mitarbeitern einen konkreten Handlungsspielraum zu bieten, sind je nach Bedarf, Reglementarien erarbeitet worden. Diese enthalten themenspezifische Handlungsanweisungen sowie Verfahrensregeln (u. a. Bewertung durch spezielle Compliance-Verantwortliche oder Vorlagepflichten). Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen zu den einschlägigen Reglements an seine Führungskraft oder an den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen wenden. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Internen Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance Vertrieb.

Die zentrale Compliancestelle ist für die Koordinierung übergreifender Themenstellungen mit den dezentralen Compliance-Verantwortlichen verantwortlich. Um den Aufgaben bestmöglich nachzukommen, steht die zentrale Compliancestelle im Austausch mit der Internen Revision und wird durch diese überprüft. Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen sind allein für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich (Meldung von Anpassung der Richtlinien aufgrund von Rechtsentwicklungen an die zentrale Compliancestelle, Schulungen/Information, Überwachung der Einhaltung von Meldeanforderungen an interne/externe Stellen etc.). Ebenso obliegt ihnen die Koordinierung und Fortentwicklung der Compliance-Organisation-Vertrieb, d. h. das Monitoring der organisatorischen Strukturen und Geschäftsprozesse auf Schwachstellen und Lücken hin.

2.6 Compliance-Kommunikation

Ziel der Compliance-Kommunikation ist die Information der relevanten Compliance-Inhalte innerhalb der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und zu den Vermittlern und Vertriebspartnern.

Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen erstatten der zentralen Compliancestelle Bericht bei relevanten Compliance-Entwicklungen, die möglicherweise eine Anpassung des CMS-V erforderlich machen. Zudem wird über relevante Verstöße gegen die Compliance-Richtlinien informiert. Hierfür finden einmal jährlich oder anlassbezogen Meldungen an die zentrale Compliancestelle statt. Diese berichtet dem Gesamtvorstand einmal pro Geschäftsjahr oder bei Bedarf sofort.

Darüber hinaus wird ein Jahresbericht erstellt. Dieser beinhaltet auch geplante Compliance-Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge für das CMS-V. Etwaige Regelverstöße werden gegenüber dem Gesamtvorstand kommuniziert.

Alle Mitarbeiter können eingetretene oder möglicherweise drohende Gefahren/Rechtsverstöße, die einen finanziellen Schaden oder sonstigen Nachteil für das Unternehmen bewirken könnten, in einem persönlichen Gespräch der zentralen Compliancestelle bzw. dem jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen melden. Die zentrale Compliancestelle sowie die dezentralen

Compliance-Verantwortlichen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie werden den Mitarbeiter beraten und die Meldung – falls erforderlich – weiterverfolgen. Bei Verdacht eines schwerwiegenden Verstoßes ist nach pflichtgemäßem Ermessen durch den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen die zentrale Compliancestelle zu informieren, die wiederum den Gesamtvorstand informiert und ggf. in Abstimmung mit der Internen Revision weitere Maßnahmen ergreift. Festgestellte Rechtsverstöße im Bereich der Vertriebs-Compliance werden von allen Fachbereichen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg an die zentrale Compliancestelle gemeldet, damit diese die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des CMS/CMS-V treffen kann.

Compliance ist zudem Gegenstand der Ausbildung bzw. Schulungen der Vermittler. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance wurden an alle Vermittler und Vertriebspartnern kommuniziert und erläutert. Dies erfolgte im Wesentlichen über den Bereichsdirektor der eigenen Orga der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, bzw. im Rahmen von Workshops und Veranstaltungen, die Kernelemente und die Informationen vermittelt haben. Zudem sind die Informationen zum CMS-V im Rahmen des Intranets für alle Mitarbeiter jederzeit frei zugänglich. Zugleich wurden zum 01.01.2023 Verhaltensgrundsätze für die Arbeit des Selbständigen Außendienstes veröffentlicht. Der Leitfaden bietet eine weitere Orientierungshilfe, um Gesetzesverstöße und Vertragsverletzungen sowie Konflikte zwischen privaten und geschäftlichen Interessen zu vermeiden. Über Änderungen und Neuerungen des CMS-V werden die Vermittler und Vertriebspartner informiert.

2.7 Überwachung und Verbesserung

Ziel einer kontinuierlichen Prüfung der Einhaltung der Compliance-Regelungen ist die Überwachung und Verbesserung des CMS-V sowie die Weiterentwicklung der Compliance-Kultur. Diese Konsequenz ist auch der Nachhaltigkeit geschuldet, mit der die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg die Basis für die positive Entwicklung ihres Unternehmens, der verlässlichen und dauerhaften Geschäftsbeziehung zu ihren Kunden sowie den Erhalt der Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter legt.

Damit die Regeln der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen ebenso angemessen und konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess. Compliance-Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Installation neuer Prozesse berücksichtigt und anlassbezogen der zentralen Compliancestelle gemeldet, um so bereits frühzeitig die Rahmenbedingungen abstimmen zu können.

Neben einem installierten Prozess (vgl. Kap 2.3) dienen auch interne Revisionsberichte sowie die (bisher durchgeführte) Angemessenheitsprüfung der Wirtschaftsprüfung im Sinne des 11.

Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex der regelmäßigen Überwachung und Verbesserung des CMS-V. Neben den beschriebenen Auswertungen des Beschwerdemanagements können auch Kunden- und Mitarbeiterbefragungen Hinweise zur Verbesserung und einen Anstoß für die Weiterentwicklung des CMS-V liefern. Die daraus entstehenden Informationen und ein sich eventuell ergebender Handlungsbedarf werden an die zentrale Compliancestelle weitergeleitet.

In den folgenden Kapiteln wird dargelegt, wie die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg die Leitsätze aus dem GDV-Verhaltenskodex für sich interpretieren und wie diese für alle Vertriebswege jeweils umgesetzt werden.

3. Verhaltenskodex Vertrieb – Leitsätze

3.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.

Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.

Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen, ist unser Anspruch. Wir sind durch ein flächendeckendes Netz an Geschäftsstellen und Filialen der Sparkassen nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg genießen hohes Kundenvertrauen. Mit 300.000 Kundenverbindungen pflegen wir zu jedem dritten Einwohner im Geschäftsgebiet eine Geschäftsbeziehung. Als Marktführer in unserem Geschäftsgebiet genießen wir das Vertrauen der Menschen im Oldenburger Land. Um dieses Vertrauen zu rechtfertigen, verhalten sich die

Vermittler verlässlich, berechenbar und sind für ihre Kunden erreichbar. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen, systematischen Beratung können die Lebens- und Finanzsituation sowie die Erfahrungen und Kenntnisse des Kunden ermittelt werden.

Die bestehenden Qualifizierungsprogramme und –module sind darauf abgestimmt.

Im Antragsaufnahme- und Bestandssystem (iVAS) hilft ein Bedingungsvergleich für die Sparten Hausrat-, Wohngebäude- und Unfallversicherung eine qualitative Beratung sicherzustellen. Außerdem können durch ein Anlasssystem verschiedene Anlässe zur Kundenansprache hinterlegt werden. Im iVAS können zudem auch spezielle Selektionen durchgeführt werden; entweder vom Außendienst selbst oder mit der Unterstützung des Direktionsbetriebes.

In der Lebens- und Krankenversicherung steht das Analysetool der Vorsorgeplanung zur optimalen Darstellung der Ist-Situation des Kunden sowie des gewünschten Soll-Zustandes zur Verfügung.

Durch regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen, in welchen der Kunde unter anderem seinen Vermittler beurteilen kann, erhalten wir die Bestätigung für unser Vorgehen.

Wir erwarten von unseren Vermittlern, dass sie im Rahmen der bedarfsgerechten Beratung auch die Abfrage nach einer bereits bestehenden Versicherung bei jedem Beratungsgespräch durchführen. Diese Abfrage wird auch in der Beratungsdokumentation festgehalten. Das korrekte Ausfüllen der Beratungsdokumentation ist Bestandteil diverser Schulungen / Seminare.

Gemäß § 3 Abs. 1 und 2 der Vermittlerverträge ist der Vermittler verpflichtet:

- a) Versicherungsverträge zu vermitteln, und diese fallabschließend im Versicherungs-Anwendungssystem zu bearbeiten, sofern die technischen Voraussetzungen dies zulassen,
- b) den Versicherungsbestand zu pflegen sowie die sich daraus ergebenden geschäftlichen Vorgänge zu erledigen,
- c) an der Bearbeitung von Schadenfällen nach besonderer Weisung mitzuwirken,
- d) Schäden im Rahmen der Vollmacht zu regulieren,
- e) die Schadenverhütungsmaßnahmen der Öffentlichen zu unterstützen,
- f) die Beratungs- und Dokumentationspflichten nach VVG zu erfüllen, die entsprechenden Dokumentationsbögen an die Öffentliche zur Archivierung weiterzuleiten.

Darüber hinaus ist der Vermittler gegenüber den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verpflichtet, die ihm nach den gesetzlichen Bestimmungen obliegenden Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten gegenüber dem Kunden zu erfüllen.

Weiterhin ist die Schadenregulierung ein Aufgabenbestandteil des Vermittlers. Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind ein verlässlicher Partner, der im Schadensfall schnell, unbürokratisch und im Sinne des Kunden handelt.

Im Kooperationsvertrag mit den Sparkassen ist das Ziel der strategischen Partnerschaft verankert. Diese beinhaltet „eine umfassende Betreuung des Kundenkreises der Vertragspartner in allen Fragen der Finanz- und Versorgungsdienstleistungen [...] Serviceorientierung und ein gutes Preis-Leistungsverhältnis stehen dabei gleichermaßen im Fokus.“

Die Gestaltung des Vergütungssystems bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zeigt, dass im Mittelpunkt nicht das Verkaufsinteresse, sondern der Kundenbedarf steht. Die Verwaltungsprovisionen, die für die Betreuung unserer Kunden während der Vertragslaufzeit gezahlt werden, bilden bei den meisten Vermittlern den Hauptteil der Provisionseinnahmen.

In der Lebensversicherung besteht der größere Anteil des vermittelten Geschäftes aus staatlich geförderten Produkten (betriebliche Altersvorsorge) mit einer laufenden Provision, wodurch eine kontinuierliche Betreuung unterstützt wird.

Des Weiteren werden bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Rahmen des Bonifikationssystems „Nettobestandssteigerung“, die Bestandsbetreuung und das Neugeschäft gleichwertig behandelt, wodurch die Kundenbetreuung einen besonderen Stellenwert erhält.

Die ganzheitliche Beratung ist eine Handlungsmaxime bei den Öffentlichen Versicherungen. Es findet keine produktbezogene Steuerung statt. Das Vermeiden von Fehlanreizen in Wettbewerben wird zusätzlich durch die strenge Einhaltung der europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD: Insurance Distribution Directive) gewährleistet, die bei den öffentlichen Versicherungen Oldenburg ebenfalls einen hohen Stellenwert hat und eine konsequente Umsetzung findet.

3.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.

Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Als regional tätiger Versicherer, mit einer hohen Geschäftsstellendichte in unserem Geschäftsgebiet und großem Marktanteil, ist es für uns selbstverständlich, dass unsere Vermittler ihren gesetzlichen Informationspflichten gemäß §15 Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV) nachkommen und sich den Kunden gegenüber legitimieren. Im Sinne des Verbraucherschutzes verstehen wir dies als wichtigen Hinweis für den Kunden. Die Informationspflicht dient nicht nur der Transparenz, sondern auch dem nachhaltigen Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Unsere Vermittler informieren stets beim Erstkontakt mit Hilfe der standardisierten Kundeninformation, dass Sie als gebundene Versicherungsvermittler für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg tätig sind. Die Inhalte sind im Rahmen der gesetzlichen Informationspflicht vorgegeben und enthalten des Weiteren, neben dem Sitz und der Kontaktdaten des Vermittlers, sowohl die Registrierungsnummer bei der DIHK, als auch explizit einen Verweis auf diverse Schlichtungsstellen, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern eingeschaltet werden können.

Über die Homepage der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg besteht für den Kunden ebenfalls die Möglichkeit, Informationen zu jedem Vermittler zu erhalten. Als weiteres Instrument zur Legitimation bieten die E-Mail-Signaturen eines jeden Vermittlers, welche automatisch bei jedem E-Mail-Kontakt übermittelt werden.

Bei Abschluss eines Vertrages ist die Vergütung für die geleistete Beratung in der Versicherungsprämie enthalten.

3.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes –einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz –für ihn verständlich aufgezeigt.

Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.

Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.

Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg beraten als Serviceversicherer ihre Kunden bedarfsgerecht. Kundenbindung und Kundenzufriedenheit sind daher, neben der hohen Vermittlerqualifikation, essentielle Parameter für den Erfolg.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Im Beratungsgespräch wird der Kunde nach seinen Wünschen befragt. Der Versicherungsbedarf wird hieraus abgeleitet, der Kunde wird beraten und erhält von seinem Vermittler eine Produktempfehlung. Als Unterstützung für diesen Prozess dient die Beratungsdokumentation, in welcher die Wünsche, Bedürfnisse und Ziele der Kunde abgefragt und protokolliert werden. Die Übergabe der Beratungsdokumentation an den Kunden erfolgt je nach Art des Gespräches (persönlich oder digital) elektronisch oder per Ausdruck.

3.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

Die Dokumentation der Beratung ist von besonderer Bedeutung. Sie macht sowohl die Empfehlung als auch die Entscheidung für die Kunden nachvollziehbar und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt erfolgen.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Die Beratungsdokumentation ist ein wichtiges Instrument, um die Inhalte des Beratungsgesprächs festzuhalten. Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der Öffentlichen Oldenburg erwirbt, erhält eine Dokumentation auf Basis seiner persönlichen Beratung.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Im Rahmen der Beratung werden die Bedürfnisse des Kunden durch den Vertriebspartner erfragt. In den Versicherungsanwendungen erfolgt im Nachgang des Tarifierungsprozesses die Erfassung der Beratungsdokumentation. In diesem Dialog trägt der Vertriebspartner die vom Kunden gemachten Angaben ein und dokumentiert mögliche Abweichungen entgegen dem vom Vertriebspartner empfohlen Versicherungsschutz.

Die Beratungsdokumentation wird dem Kunden im Rahmen des Vertragsabschlusses übermittelt.

Die Dokumentation ist in allen Versicherungsanwendungen sowohl für das Neugeschäft als auch für Neuordnungen von bestehenden Versicherungsverträgen fest integriert und stellt einen verpflichtenden Teil im Verkaufsprozess dar. Ein Beratungsverzicht ist systembedingt nicht möglich und wird daher dem Vertriebspartner innerhalb des Prozesses nicht angeboten.

Insgesamt sollte sich eine optimale Beratung laut Aussage der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) aus vier Phasen zusammensetzen:

1. Bedürfnisse, Wünsche und persönlichen Verhältnisse des Kunden müssen aufgenommen werden
2. Rat zum Abschluss eines Versicherungsvertrages (die Angaben unter 1. bilden die Grundlage für den dann in der zweiten Phase zu erteilenden Rat)
3. Gründe für den erteilten Rat dokumentieren
4. schriftliche Fixierung der unter den Punkten 1-3 besprochenen Inhalte sowie Aushändigung des Protokolls an den Kunden.

Die Beratungsdokumentation der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg enthält alle von der BaFin geforderten Inhalte. Unsere Vertriebspartner sind angehalten nach einer Beratung immer ein Protokoll zu erstellen und dieses dem Kunden auszuhändigen. Zur Sicherstellung und Kontrolle des Prozesses besteht die generelle Handlungsanweisung, die Beratungsdokumentationen von den Kunden gegenzeichnen zu lassen.

Der sachgerechte Umgang mit der Beratungsdokumentation ist Bestandteil einer jeden sparten-, themenfeld- und anlassbezogenen Qualifizierung und ist im Beratungsprozess verankert.

3.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen. Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen. Einfache und verständliche Produktunterlagen sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld

Nach den Grundsätzen der europäischen Versicherungsvertriebslinie IDD (Insurance Distribution Directive / IDD), die am 23.02.2018 in Kraft getreten ist und deren Anforderungen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg fristgerecht umgesetzt hat, gibt das sogenannte Produktfreigabeverfahren (POG) für alle neuen und für alle wesentlich veränderten Produkte neue folgende Anforderungen vor:

1. Hinsichtlich der Produktentwicklung müssen zunächst Marktanalysen durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass der Bedarf, den ein Produkt decken soll, auch dem Kundenbedarf entspricht.
2. Für das zu entwickelnde Produkt ist eine Zielgruppe bzw. ein Zielmarkt zu analysieren, für den das Produkt geeignet ist und dessen Bedürfnisse es erfüllt. Zur Abgrenzung muss ebenfalls der Nicht-Zielmarkt benannt werden, an den das Produkt nicht vertrieben wird.
3. Der Zielmarkt wird beschrieben und vor der jeweiligen Markteinführung eines Produktes wird allen Vermittlern dieser Zielmarkt (und Nicht-Zielmarkt) schriftlich zur Verfügung gestellt. Vor Produktstart und bei wesentlicher Produktänderung muss der Vermittler dokumentieren, dass er alle notwendigen Informationen zum Produkt erhalten hat (Zielmarkt, Vertriebsstrategie, etc.), dass er allen Mitarbeitenden die Informationen weitergegeben hat und dass die Informationen abgelegt wurden.

Bei den Kundenunterlagen unterscheiden wir zwischen Angebots- und Vertragsunterlagen und erläuterndem Prospektmaterial. Die Angebots- und Vertragsunterlagen enthalten Produktinformationsblätter, in denen mit besonderem Augenmerk auf die Kundenverständlichkeit komplexe versicherungsfachliche Inhalte transparent dargestellt werden. Die Produktinformationsblätter (PIBs) sind mit der Einführung der IDD in IPIDs („Insurance Product Information Document“), zu Deutsch „Informationsblatt zu Versicherungsprodukten“, umbenannt und basieren auf den branchenweiten Empfehlungen des GDV. Von Produkt zu Produkt sind die Inhalte moderat unterschiedlich, um die Besonderheiten eines Produktes darstellen zu können. In den IPIDs wird auch auf eventuelle Ausschlüsse eingegangen. Darüber hinaus werden für jedes Produkt zahlreiche Kundenunterlagen entwickelt, welche die wichtigsten Produkt- und Leistungsmerkmale kundenverständlich darstellen. Dabei handelt es sich nicht nur um klassische Produktprospekte, sondern auch um Informationsmaterial, das von den Vermittlern in Kundengesprächen didaktisch eingesetzt werden kann. Es geht dabei vor allem um Kundeninformationen basierend auf den geäußerten Wünschen und um die Beschreibung des zu versichernden Risikos.

Die Vermittler werden im Gebrauch der Unterlagen systematisch geschult. Bei Produktneueinführungen werden die Vertriebspartner durch Schulungsmaßnahmen unterstützt.

Die Vermittler der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg werden regelmäßig auf die gesetzliche Weiterbildungspflicht, die in der IDD verankert wurde überprüft.

3.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall. Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Vertrieblich agieren die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Bereich Privatkunden mit zwei Hauptvertriebswegen: Den selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittlern (eigene Vertriebsorganisation) und den Sparkassen. Dabei umfasst die eigene Vertriebsorganisation ein dichtes Netz von 77 Geschäftsstellen im gesamten Oldenburger Land, die von selbstständigen Handelsvertretern geleitet werden. Neben der Vermittlung von Versicherungen und der Betreuung der Kunden während der Vertragslaufzeit wird der Service ergänzt durch umfangreiche Schadenregulierungsvollmachten für den Außendienst und für die zwei Schadensmeldedienste in Wilhelmshaven und Lohne, so dass viele kleinere Schäden schnell und unbürokratisch vor Ort reguliert werden können.

Die Nähe zu unseren Kunden ist uns wichtig, aus diesem Grund ist jedem Kunden als persönlicher Ansprechpartner eine ortsansässige Geschäftsstelle zugeordnet. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden – auch nach Vertragsschluss. Nach einer ganzheitlichen, systematischen Beratung oder einem anlassbezogenen Produktverkauf ist es Pflicht und Verantwortung des Vermittlers, auch im Folgenden das Kundeninteresse im Blick zu haben. Die Kundenbetreuung und -beratung ist nicht nur im Schaden- und Leistungsfall eine Selbstverständlichkeit für die Vermittler der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Auch außerhalb der Öffnungszeiten steht unseren Kunden eine telefonische Servicebereitschaft, sowie die Homepage mit unterschiedlichsten Servicemerkmalen (Schaden melden, Adresse oder Bankverbindung ändern, Ansprechpartner finden etc.) rund um die Uhr und an allen Tagen im Jahr, für Beratung und schnelle Hilfe zur Verfügung.

Versicherungen bieten den Kunden eine bedarfsgerechte Risikoabsicherung. Dennoch kann im Laufe der Zeit durch sich ändernde Rahmenbedingungen, neue Lebensphasen des Kunden oder wichtige Ereignisse (z.B. Hochzeit, Geburt, Rente) eine Überprüfung und Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich werden. Daher ist eine nachhaltige regelmäßige Kundenbetreuung – nach Maßgabe des Kundenwunsches – Grundlage unseres Handelns.

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden stehen im Zentrum unserer Geschäftspolitik. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus unserer Beratung.

Der Kunde wird rechtzeitig und im Rahmen der Beratung auf wesentliche Nachteile und Risiken eines Versichererwechsels hingewiesen.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Für die Vermittler wird dieses Themenfeld im Rahmen ihrer Aufgaben und Pflichten aus dem Vermittlervertrag (§ 3 des Vertrages) geregelt. Demzufolge haben unsere Vermittler neben der Vermittlung von Versicherungsverträgen auch die Aufgabe, den Versicherungsbestand zu pflegen und die sich daraus ergebenden geschäftlichen Vorgänge zu erledigen.

Ein zusätzlicher Service nach Vertragsabschluss bietet für unsere Kunden die Schadenregulierung. Im Schadenfall können Schäden direkt von unseren Geschäftsstellen vor Ort reguliert werden.

Die Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss wird unter anderem dadurch gesteuert, dass Neuabschlüsse und Bestandserhaltung gleichwertig im Rahmen der Nettobestandssteigerung finanziell honoriert werden. Hierbei spielt die Stornoquote eine wesentliche Rolle und der Bestandsarbeit wird gegenüber reiner Abschlussorientierung somit ein besonderer Stellenwert zugewiesen. Über die Bestandsentwicklung erhalten die Agenturen monatlich eine Auswertung.

Des Weiteren wird durch die Öffentliche Versicherungen Oldenburg im Rahmen des iVAS Kontaktmanagements (iKM) eine regelmäßige Beratung der Kunden - auch nach Vertragsabschluss – technisch unterstützt. Hierzu stehen den Agenturen anlassbezogene Auswertungen technisch zur Verfügung. Mit Hilfe dieser ist eine gezielte Selektion der Kunden möglich, bei denen eine Änderung der Lebensumstände erfasst wurde oder eine Veränderung des Versicherungsschutzes möglich ist. Auf Grund dieser erfassten Anlässe, erhält der Vermittler beim Öffnen einer Kundenverbindung stets einen Überblick über möglichen Beratungsbedarf. Dies wird technisch durch ein Pop-Up Fenster geregelt.

Zu Beitragsrechnungen im Sach- und Kfz-Bereich wird der Kunde über etwaige Änderungen seiner Lebensumstände befragt und um Rückantwort gebeten, sofern sich diese Änderungen auf den Versicherungsschutz auswirken. Dies geschieht einmal im Jahr, je nach Fälligkeit der Beiträge. Über neue Tarifwerke wird der Kunde ebenfalls in der Beitragsrechnung informiert.

In unseren Vermittlerverträgen verpflichten wir die Vermittler der Eigenen Orga und der Sparkassen zur Einhaltung der für den Wettbewerb geltenden Grundsätze und Vorschriften. Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft werden den Vermittlerverträgen beigelegt. Auch die zielgerichtete Ansprache des Kunden bei Produktinnovationen und passenden Ergänzungsprodukten gehört zum Standardberatungsprozess bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Ferner bieten die Öffentliche Versicherungen Oldenburg eine Vielzahl von Qualifizierungsmodulen zur Erhöhung der Beratungskompetenz unserer Vermittler an, in deren Rahmen die Themenfelder, wie Beratung der Kunden nach Vertragsschluss, Schadenregulierung, Prüfung des Versicherungsbedarfs bei besonderen Anlässen usw. behandelt werden.

Der Kunde wird im Rahmen des Beratungsgesprächs über mögliche Nachteile aufgeklärt, die durch die Abwerbung des Kunden oder die Umdeckung, beim Versicherungsschutz entstehen könnten. In der Beratungsdokumentation wird der Hinweis festgehalten.

3.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.

Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist. Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können. Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen. Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V.(AVAD) als Pflicht.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsentwicklung sind langfristige Kundenbeziehungen, die eine hohe Kundenzufriedenheit voraussetzen.

Für eine professionelle Beratung ist die fachliche sowie die charakterliche Eignung der am Versicherungsvertrieb beteiligten Personen notwendig.

Die am Versicherungsvertrieb beteiligten Personen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben, bezogen auf das Aufgaben- und Tätigkeitsfeld in dem sie tätig sind, umfassende Kenntnis in den Produkten und deren Zusammenspiel mit Kundenbedürfnissen.

Umfassende Kenntnis bedeutet, die vertrieblich tätigen Personen kennen das Produktportfolio in Bezug auf gesetzliche Rahmenbedingungen, Zielgruppen, Versicherungsleistungen, Kundennutzen, Tarifbestimmungen sowie Vertragsanpassungs- und Vertragsänderungsmöglichkeiten.

Durch gezielte Aus- und Weiterbildung werden die vertrieblich tätigen Personen befähigt, ihre jeweiligen Aufgaben qualifiziert, kompetent und kundenorientiert auszuüben.

Die laufende Aktualisierung der Fach-, Methoden- und der Beratungskompetenz dienen dem Kundennutzen. Ziel ist es, Wissen und Fertigkeiten regelmäßig und an gegebenenfalls geänderte Anforderungen anzupassen.

Die vertrieblich tätigen Personen verfügen über eine angemessene Grundqualifikation und bilden sich regelmäßig weiter. Dadurch wird es ihnen ermöglicht eine erforderliche Berufserfahrung zu erlangen. Berufliche Fortbildung bzw. Weiterbildung ist dabei als Aufstiegs- oder Anpassungsqualifizierung definiert.

Nach IDD gilt als Versicherungsvertrieb „die Beratung, das Vorschlagen oder Durchführen anderer Vorbereitungsarbeiten zum Abschließen von Versicherungsverträgen, das Abschließen von Versicherungsverträgen oder das Mitwirken bei deren Verwaltung und Erfüllung, insbesondere im Schadensfall, einschließlich der Bereitstellung von Informationen über einen oder mehrere Versicherungsverträge aufgrund von Kriterien, die ein Kunde über eine Website oder andere Medien wählt, sowie die Erstellung einer Rangliste von Versicherungsprodukten, einschließlich eines Preis- und Produktvergleichs, oder ein Rabatt auf den Preis eines Versicherungsvertrags, wenn der Kunde einen Versicherungsvertrag direkt oder indirekt über eine Website oder ein anderes Medium abschließen kann“.

Nach den Grundsätzen der Öffentlichen Oldenburg fallen unter den Versicherungsvertrieb die Personenkreise Ausschließlichkeitsvermittler, Angestellter Außendienst, Mitarbeiter von Vermittlern, Leitungspersonen und unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte des Direktionsbetriebes.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Beleumdung und fachliche Qualifikation

Die Vermittlung von Versicherungsprodukten stellt hohe Anforderungen an die persönliche Eignung der Vermittler.

Bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg wird der hohe Qualitätsanspruch hinsichtlich der kundenorientierten und kompetenten Aufgabenerfüllung bereits beim Schließen des Vermittlervertrages bzw. im Einstellungsprozess berücksichtigt.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen und stellen dies durch die sorgfältige Wahl der Vermittler sicher. Bei der Auswahl werden die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben berücksichtigt.

Im Rahmen des Einstellungsverfahrens hat jeder Vermittler und der unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte des Direktionsbetriebes vor Einstellung einen entsprechenden Nachweis hinsichtlich seines Leumundes zu erbringen.

Bei jeder Einstellung werden alle erforderlichen Unterlagen (wie z. B. AVAD-Auskunft, Bonitätsprüfung, Schufa-Auskunft, Polizeiliches Führungszeugnis, Auszug aus dem Gewerbezentralregister) vor Vertragsbeginn abgefragt und diese sind vor Vertragsaufbereitung vorzulegen. Diese Unterlagen sind Bestandteile der Vermittler- oder Personalakte. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist für den registrierten Vermittler Pflicht.

Des Weiteren ist der Nachweis einer Mindestqualifikation auf dem Niveau des § 2 oder § 5 Abs. 1 VersVermV verpflichtend und im Einstellungsprozess vorzulegen.

Vermittler ohne entsprechenden Sachkundenachweis werden in einem standardisierten Anmeldeprozess zur Ausbildung für den Erwerb der Erstqualifikation „Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK“ gemäß §2 Abs.1 VersVermV gemeldet, sofern der Vermittler bei Einstellung nicht bereits über die notwendige Qualifikation verfügt oder bereits höherwertige Berufsbildungsabschlüsse nachweisen kann. Die Ausbildung schließt mit der Sachkundeprüfung vor der Industrie- und Handelskammer mit dem Titel „Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK“ ab. Damit ist sichergestellt, dass die erforderliche Sachkunde als Mindestqualifikation vorliegt.

Alle vertriebllich tätigen Personen der Öffentlichen Oldenburg beraten grundsätzlich im Rahmen ihrer erworbenen Spartenkompetenzen und verfügen über eine zur Vermittlung von Versicherungsverträgen angemessene Qualifikation bevor sie in der jeweiligen Sparte eigenständig vertriebllich tätig werden.

Zur Gewinnung von Nachwuchskräften im Vertrieb legen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg gemäß ihrem Unternehmensleitbild besonders großen Wert auf eine hochwertige Ausbildung der Auszubildenden zum Kaufmann / -frau für Versicherungen und Finanzanlagen.

Alle Auszubildende durchlaufen während ihrer dreijährigen Ausbildung ein ausführliches, vielfältiges und intensiv betreutes Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramm zum Kaufmann / frau für Versicherungen und Finanzanlagen. Nach erfolgreichem Abschluss berechtigt diese Ausbildung zur selbständigen Versicherungsvermittlung.

Regelmäßige Weiterbildung

Alle vertriebllich tätigen Personen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, die den Nachweis der fachlichen Qualifikation erbracht haben, sowie die Angestellten der Direktion, die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligt sind, sind zu einer laufenden Weiterbildung verpflichtet. Sie müssen sich nach den gesetzlichen Vorgaben mit mindestens kalenderjährlich 15 Stunden Bildungszeit weiterbilden. Die Weiterbildung muss dabei mindestens den Anforderungen der ausgeübten Tätigkeiten des zur Weiterbildung Verpflichteten entsprechen und die Aufrechterhaltung seiner Fachkompetenz und seiner personalen Kompetenz gewährleisten.

Der Nachweis regelmäßiger Weiterbildung in qualitativ und quantitativ hinreichendem Maße kann mindestens durch die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben und zusätzlich durch freiwillige Qualifizierungsmaßnahmen erbracht werden. Zum Nachweis der regelmäßigen Weiterbildung stellt das Lernmanagementsystem der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg den zur Weiterbildung verpflichteten Personen eine Teilnahmebestätigung über die absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung.

Neben den gesetzlichen Qualifikationsanforderungen werden die vertriebllich tätigen Personen hinsichtlich des Produktspektrums der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg laufend über das hauseigene Informationssystem informiert und über Produktänderungen und -neuerungen unterrichtet.

In den Schulungs- und Seminarveranstaltungen werden insbesondere produkt- und spartenspezifischen Kenntnisse vermittelt, die die vertriebllich tätigen Personen benötigen, um im entsprechenden Aufgabengebiet kundenorientiert und kompetent beraten zu können.

Die umfassenden, zielgruppenspezifischen Seminar- und Zertifizierungsangebote der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg werden jährlich aktualisiert und auf ihren Bedarf überprüft.

3.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird. Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen –daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Aufgrund ihrer vertrieblichen Strategie arbeitet die Öffentliche Versicherungen Oldenburg vor allem in den Bereichen Industrie / Großgewerbe sowie Immobilienverwaltungen mit Versicherungsmaklern zusammen. Dies erklärt die geringe Zahl von Maklerverbindungen mit denen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zusammenarbeitet.

In den Segmenten Privatkunde, Gewerbe und Landwirtschaft findet eine Zusammenarbeit nur von Fall zu Fall statt. Im Bereich der kommunalen Verwaltung arbeiten die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nicht mit Maklern zusammen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg beschränken sich in der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern auf Qualitätsadressen mit guter Reputation im Markt. Diese Makler sind im VDVM oder gleichrangigen Verbänden (u.a. Votum und BVK) organisiert.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben weder ergänzende Dienstleistungsvergütungen noch umsatzbezogene Vergütungsmodelle mit den Maklern vereinbart.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Zu Beginn des Jahres 2015 hat die Öffentliche Versicherungen Oldenburg alle Makler, mit denen sie zusammenarbeitet, anhand eines Informationsschreibens zum Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten informiert. Hintergrund ist die Bindungswirkung des GDV-Verhaltenskodexes für Makler. Danach gelten folgende Sachverhalte:

- Die Versicherungsmakler sind unabhängige und freie Versicherungsvermittler, in deren Geschäftsbetrieb die Versicherer nicht eingreifen können.
- Die Maklerschaft hat durch ihren Berufsverband VDVM einen eigenen Kodex formuliert. Dieser Kodex wird von den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg anerkannt.
- Die Sanktionshandlung der Versicherer bei Verstößen beschränkt sich auf anlassbezogene Interventionen.

3.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Die Einrichtung eines Beschwerdemanagements ist ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einer verstärkten Kundenorientierung. Aus der Kundenzufriedenheitsforschung ist bekannt, dass ein Beschwerdemanagement eine nicht zu unterschätzende Chance zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bietet. Zudem bietet es zahlreiche Chancen zur Verbesserung der Qualität und wirkt wie eine kostenlose Beratung durch den Kunden.

Die Unternehmen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind Mitglied beim Ombudsmann der Versicherungswirtschaft e. V.; dieser Verein bietet für Verbraucher eine unabhängige und kostenfreie Beschwerdebearbeitung in Form einer unbürokratischen Schlichtungsstelle. Damit wird den Versicherungsnehmern die Möglichkeit geboten, Streitigkeiten mit Versicherungsunternehmen sowie Vermittlern außergerichtlich zu lösen und Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien zu vermeiden. Zudem haben die Versicherungsnehmer die Möglichkeit, ihre Beschwerden direkt an die Aufsichtsbehörde sowie an den Aufsichtsratsvorsitzenden zu richten.

Für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah und im gegenseitigen Einvernehmen mit unseren Kunden zufriedenstellend gelöst werden.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Mit der Implementierung eines systematischen Beschwerdemanagements wurde ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einer verstärkten Kundenorientierung gesetzt. Es dient der zügigen, rechtlich korrekten und fairen Beschwerdebearbeitung sowie der Identifizierung von systemischen Qualitätsproblemen von Produkten und Serviceleistungen. Gleichzeitig wurden die aufsichtsrechtlichen Anforderungen des BaFin Rundschreibens R 3/2013 und die Sammelverfügung vom 20.09.2013 an ein Beschwerdemanagement umgesetzt.

Beim ersten Geschäftskontakt stellt sich der Vermittler mit Hilfe der Kundeninformation (gesetzliche Informationspflichten) vor. Auf dieser ist der Ombudsmann neben weiteren

Schlichtungsstellen mit allen Kontaktdaten ausgewiesen. Die Kundeninformation befindet sich in der Antrags- und Bedingungsdatenbank, sowie im Mitarbeiterportal für jeden Mitarbeiter und Vermittler abrufbar.

Weiterhin werden die Kunden bei Übergabe der Vertragsunterlagen auf das bestehende interne Beschwerdemanagementsystem (Streitbeilegung / Lob und Kritik) sowie über das bestehende Ombudsmannsystem im Rahmen der Vertragsinformationen gemäß § 1 der Informationspflichtenverordnung zum Versicherungsvertragsgesetz (VVG-InfoV) informiert. Die Vertragsinformationen sind Bestandteil der Bedingungen. Zudem sind auf dem Internetauftritt jedes Vermittlers die Informationen zum Ombudsmann zu finden.

Im Rahmen des unternehmensinternen Beschwerdeverfahrens wird der Beschwerdeführer auch bei einer aus seiner Sicht erfolglosen Beschwerde auf die Möglichkeit des außergerichtlichen Ombudsmannverfahrens hingewiesen. Unabhängig davon, besteht auch die Beschwerdemöglichkeit bei der Versicherungsaufsicht.

3.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können. Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen. Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Die Oldenburgische Landesbrandkasse wie auch die Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg sind ursprünglich ins Leben gerufen worden, um existenzbedrohende Risiken aufzufangen und abzumildern – nicht zuletzt auch im öffentlichen Interesse.

Noch heute betreiben die Unternehmen deshalb als öffentlich-rechtliche Anstalten das Versicherungsgeschäft im Interesse ihrer Versicherungsnehmer und des gemeinen Nutzens. Die Erzielung von Gewinn ist nicht Hauptzweck der Unternehmen.

Historie und Rechtsform bestimmen daher seit jeher Unternehmenskultur und Geschäftspolitik. Überschüsse fließen den Versicherungsnehmern in Form von Rückvergütungen zu und nicht etwaigen Kapitalgebern. Aufgrund dessen stehen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nicht unter dem Druck der kurzfristigen Ergebnissteigerung. Ihr Ziel ist vielmehr ein nachhaltiges Wachstum auf Basis langfristiger Kundenbindung. Bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg steht der Kunde im Mittelpunkt. Diesem fühlen sich die Unternehmen in erster Linie verpflichtet, in dem sie individuellen und umfassenden Versicherungsschutz auf Basis eines wertschätzenden und verantwortungsbewussten Handels anbieten.

Basis jeden fairen Umgangs ist die Einhaltung gesetzlicher, ethischer wie auch selbstgegebener Standards und Regeln (Compliance). Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter bekennen sich zu diesen Grundsätzen, die Grundlage für das geschäftliche Handeln sind.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg dulden weder Diskriminierung und Korruption, noch Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen oder sonstige nicht legale Handlungen jeglicher Art. Das Einhalten wettbewerbsrechtlichen Vorschriften und Vorgaben sind für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und deren Vertriebspartner selbstverständlich.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind Regionalversicherer und institutionell im Oldenburger Land verwurzelt. Den Vertriebspartnern, die selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittler mit ca. 80 Geschäftsstellen im Oldenburger Land und den Sparkassen, die Landessparkasse zu Oldenburg und der Sparkasse Wilhelmshaven, obliegt die Hauptaufgabe der Kundenbetreuung und Kundenbindung. Auch hier wird auf die Einhaltung von gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und unternehmenspolitischen Regeln vor dem Hintergrund eines verantwortlichen Handelns geachtet.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Für Mitarbeiter der Direktion gelten festgelegte Regelungen in Bezug auf den Erhalt und die Gewährung von Geschenke und sonstige Zuwendungen von und an Geschäftspartner. Die Führungskräfte der jeweiligen Abteilungen sind für die Einhaltung dieser Regelungen verantwortlich. Im Zuge dezentralen Compliance-Organisation obliegt es zudem den Führungskräften, die Rechtsentwicklung zu beobachten und, wenn sich daraus ein

Anpassungsbedarf ergibt, die entsprechenden Maßnahmen einzuleiten sowie deren Überwachung zu überwachen.

Für die selbständigen Ausschließlichkeitsvermittler sind die geforderten klaren Regeln bereits Gegenstand der Vermittlerverträge. Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft als Bestandteil der Vermittlerverträge kennen bereits heute die geforderten Regularien, wie etwa Regeln zu Werbung und Zuwendungen. Darüber hinaus wird der Verhaltenskodex mit dem selbständigen Außendienst als Basis der Zusammenarbeit kommuniziert. Hierzu besteht ein ständiges Beratungsangebot. Weitergehende Sensibilisierung erfolgt anlassbezogen und bei Bedarf durch persönliche Schulungen. Zudem wurden Anfang 2023 Verhaltensgrundsätze zur Orientierung für den Selbständigen Außendienst veröffentlicht (s. o.).

Die Sparkassen unterliegen als Kreditinstitute umfangreichen Anforderungen an die eigene Compliance aus § 25a KWG sowie § 33 WpHG. Ausweislich des Rundschreibens 10/2012 (BA) – Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk (dort: AT 5) haben die Sparkassen eigene Leitlinien zur Einhaltung rechtlicher Vorschriften vorzuhalten.

Die wenigen Makler, mit denen wir zusammenarbeiten, sind überwiegend im VDVM organisiert. Der VDVM hat ebenfalls Verhaltensgrundsätze verabschiedet, die im Übrigen den Wettbewerbsrichtlinien entsprechen. Diese Standards erkennen wir demzufolge als gleichwertig an. Zudem ist der Verhaltenskodex in unsere Courtagevereinbarungen mit den Maklern eingebunden und damit Grundlage der Geschäftsbeziehung.

3.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent.

Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen. Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.

Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?

Das Bekenntnis der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu den Inhalten des GDV-Verhaltenskodex erfolgt in der Überzeugung, dass die dort niedergelegten Grundsätze eines fairen

und korrekten Verhaltens im Umgang mit den Kunden, aber auch Mitarbeitern und Vertriebspartnern dem Grundverständnis der Unternehmen entsprechen. Dementsprechend ist eine fachlich zutreffende Umsetzung der Vorgaben, die Kommunikation der geforderten Inhalte an alle Beteiligten, wie auch die Kontrolle der Einhaltung der Vorgaben des GDV- Verhaltenskodex durch alle Beteiligten ein zentrales Element unserer Aufstellung. Hierzu gehört nicht allein die Kontrolle einer unabhängigen Stelle, sondern auch eine Vielzahl von Prozessschritten, die bereits im Zuge der Umsetzungsaktivitäten definiert worden sind und interne Kontrollhandlungen, die neben der Überwachung der Einhaltung der Vorgaben auch auf eine stetige Verbesserung der Abläufe hinwirken sollen.

Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verpflichten alle mit ihr zusammenarbeitenden Vermittler zur Einhaltung des Kodexes. Die Inhalte und die Bedeutung des Verhaltenskodex wurden den Vermittlern (Ausschließlichkeitsvermittler und Sparkassen) auf Tagungen vorgestellt und auf dessen verpflichtende Einhaltung für ihre Tätigkeit hingewiesen. Darüber hinaus wurden die Inhalte des Kodex schriftlich als Anhang zum Vermittlervertrag der Ausschließlichkeitsvermittler verteilt und der Empfang schriftlich bestätigt. Bei den Vermittlerverträgen nach Einführung des Verhaltenskodex ist der Kodex unter § 22 Bestandteil des Vermittlervertrages.

Die Sparkassen haben den Verhaltenskodex mit den darin aufgestellten Grundsätzen zur Kenntnis genommen; der Kodex dient als Grundlage für die vertriebliche Zusammenarbeit mit den Sparkassen.

Die wenigen Makler, mit denen wir zusammenarbeiten, sind überwiegend im VDVM organisiert. Der VDVM hat ebenfalls Verhaltensgrundsätze verabschiedet, die im Übrigen den Wettbewerbsrichtlinien entsprechen. Diese Standards erkennen wir demzufolge als gleichwertig an. Zudem ist der Verhaltenskodex in unsere Courtagevereinbarungen mit den Maklern eingebunden und damit Grundlage der Geschäftsbeziehung.

4. Ausblick

Mit ihrem freiwilligen Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex signalisieren die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nach innen und außen, dass sie die laufend wachsenden regulatorischen Anforderungen an ihre Vermittler sowie den nachvollziehbaren Kundenansprüchen und Verbraucherschutzinteressen gleichermaßen verantwortungsbewusst und pro aktiv begegnen.

Mit der Beschreibung ihres CMS-V und der Angemessenheitsprüfung durch einen Wirtschaftsprüfer oder auch durch die Interne Revision öffnen sich die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg der Branche und ihren Kunden und machen ihr vertriebliches Wirken transparent und überprüfbar.

Ziel der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist es, über alle Vertriebswege hinweg die Compliance-Kultur weiterzuentwickeln, die die Nachhaltigkeit des CMS-V in ihren spezifischen Ausprägungen garantiert.

Dazu werden die bestehenden Instrumente rund um die kundenorientierte Beratung, wie das Leitbild, den Ansatz der ganzheitlichen Beratung, insbesondere für die eigene Ausschließlichkeitsorganisation, sowie das zentrale Beschwerdemanagement. Zur nachhaltigen Qualitätssicherung dienen zudem die systematische Aus- und Weiterbildung der Versicherungsvermittler.

Gleichzeitig sorgen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Rahmen ihres IT-Verbundes mit der Versicherungsgruppe Hannover (VGH), den Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt (ÖSA) und der ALTE OLDENBURGER Krankenversicherung AG dafür, dass die technischen Unterstützungsprozesse zur Fokussierung der Kundenbedürfnisse stärker ausgebaut werden.

Damit sind die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg aus ihrer Sicht für die Anforderungen im Hinblick auf eine kundenorientierte Vermittlung von Versicherungen bestens für die Zukunft gerüstet.

Oldenburg, 31.03.2024

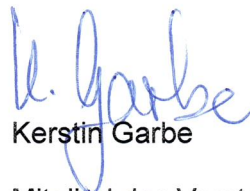
Öffentliche Versicherungen Oldenburg

Der Vorstand



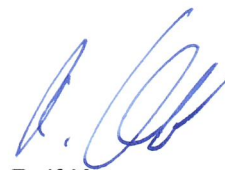
Jürgen Müllender

Vorstandsvorsitzender



Kerstin Garbe

Mitglied des Vorstandes



Ralf Kunze

Mitglied des Vorstandes