

## **Bericht über die Prüfung der Angemessenheit des Compliance-Management-Systems der**

## **Öffentlichen Sachversicherung Braunschweig und Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig**

zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV).

## Inhaltsverzeichnis

1	Auftrag .....	3
2	Auftragsdurchführung.....	3
3	Erläuterungen zum Prüfungsgegenstand .....	3
4	Feststellungen zum CMS.....	4
5	Prüfungsurteil.....	5
6	Anlage 1: Beschreibung des CMS .....	5

## 1 Auftrag

Der Vorstand der Öffentlichen Sachversicherung Braunschweig und Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig (im Folgenden zusammenfassend als „Öffentliche“ bezeichnet) hat die Interne Revision (IR) am 05.03.2024 per Vorstandsbeschluss beauftragt, eine Prüfung der Angemessenheit ihres in nachstehender Anlage 1 beschriebenen Compliance Management Systems für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (im folgenden „CMS-Vertrieb“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Die Prüfung wird mit dem Stichtag vom 30.04.2024 auf der Homepage des GDV veröffentlicht.

## 2 Auftragsdurchführung

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie gegebenenfalls Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 30. April 2024 implementiert waren. Weitergehende Prüfungshandlungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Ziffer 10 des Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten verlangt Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten sowie Regeln zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften.

Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen. Wir weisen demnach explizit daraufhin, dass die IR nicht das vollständige Compliance Management System der Öffentlichen geprüft hat.

Darüber hinaus umfasst unsere Prüfung als reine Angemessenheitsprüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum ("Wirksamkeitsprüfung") voraus.

## 3 Erläuterungen zum Prüfungsgegenstand

Die Öffentliche ist mit den oben genannten Unternehmen dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Hiermit besteht die Verpflichtung mindestens alle drei Jahre die Einhaltung des Kodex durch eine unabhängige Stelle überprüfen zu lassen.

Bisher erfolgte die Überprüfung durch externe Wirtschaftsprüfer. In diesem Jahr wird die Überprüfung erstmalig durch die IR der Öffentlichen durchgeführt. Sie ist als unabhängige Instanz geeignet, ein objektives Urteil über die Angemessenheit des CMS im Vertriebsbereich zu fällen.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Öffentlichen.

Die Aufgabe der IR ist es demnach, auf Grundlage der durchgeführten Prüfung, eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Öffentlichen abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Über den dreijährigen Prüfungszyklus hinaus werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagementsystem gesteuert und durch interne Kontrollsysteme abgesichert. Das Risikomanagementsystem besteht neben den unabhängigen Prüfungen durch die IR aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungshandlungen sowie Beratungen durch die Compliancefunktion und die Datenschutzbeauftragte.

Um die Angemessenheit der Maßnahmen des CMS-Vertrieb beurteilen zu können, wurden folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Öffentlichen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex
- Durchsicht der relevanten Berichte der IR der vergangenen drei Jahre

Darüber hinaus haben wir insbesondere mit folgenden Personen im Prüfungsablauf Gespräche geführt:

- Verantwortliche Ansprechpartner zum Thema Vertriebscompliance
- Leitsatz- und Maßnahmenverantwortliche der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex

Wir haben unsere Prüfung im Zeitraum von März bis April 2024 durchgeführt.

Die Feststellungen basieren auf den uns im Rahmen der Prüfung zur Verfügung gestellten Unterlagen und erteilten Auskünften.

## 4 Feststellungen zum CMS

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die Öffentliche vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Die CMS-Beschreibung beinhaltet als zentralen Bestandteil des Compliance-Programms eine Darstellung des Selbstverständnisses der Öffentlichen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente des GDV sowie in Ausführungen zu den elf Ziffern des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden. Darüber hinaus werden die übergeordneten CMS-Elemente Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Programm, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und die Maßnahmen zur Überwachung und Verbesserung konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten.

## 5 Prüfungsurteil

Auf Basis der Überprüfung kommt die IR zu dem Ergebnis, dass das CMS-Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt ist und die Grundsätze sowie Maßnahmen im Unternehmen implementiert wurden.

Das bedeutet, dass die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex durch Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden und weitere Regelungen verbindlich festgelegt ist und durch Schulungen und Fortbildungen vermittelt sowie nachgehalten wird.

Es sind im Rahmen unserer Prüfung keine Feststellungen getroffen worden, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

## 6 Anlage 1: Beschreibung des CMS

- „Beschreibung des Compliance Management Systems der Öffentlichen Versicherung Braunschweig zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ Stand: März 2024

Braunschweig, den 30.04.2024

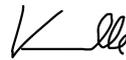
Interne Revision



Prüfer 1  
Stefan Goebel  
(Abteilungsleitung)



Prüfer 2  
Constantin Jost  
(Senior Auditor)



Prüfer 3  
Thomas Knolle  
(Senior Auditor)

**Beschreibung des  
Compliance Management Systems der  
Öffentlichen Versicherung Braunschweig  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex  
des Gesamtverbandes der  
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für  
den Vertrieb von Versicherungsprodukten  
Stand: März 2024**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Grundelemente des CMS-V der Öffentlichen .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Compliance-Kultur .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Compliance-Ziele .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Compliance-Risiken .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4</b>	<b>Das Verständnis der Öffentlichen zum GDV-Verhaltenskodex in der aktuell geltenden Fassung .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.3</b>	<b>Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.5</b>	<b>Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4.6</b>	<b>Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.7</b>	<b>Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.8</b>	<b>Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.9</b>	<b>Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.10</b>	<b>Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4.11</b>	<b>Der Kodex ist verbindlich und transparent .....</b>	<b>20</b>
<b>2.5</b>	<b>Compliance-Organisation .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>Compliance-Kommunikation .....</b>	<b>22</b>
<b>2.7</b>	<b>Überwachung und Verbesserung.....</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>24</b>

## 1. Einführung

Bereits im April 2010 ist die Öffentliche Versicherung Braunschweig, bestehend aus der Öffentlichen Sachversicherung und der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig (im Folgenden „Öffentliche“ genannt), dem 2010 entwickelten, 2012 erweiterten und im September 2018 erneut angepassten GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Damit hat sie sich freiwillig zusätzlichen Verhaltensregeln unterworfen, um nach außen deutlich zu zeigen, dass sie das Interesse der Verbraucher<sup>1</sup> in das Zentrum ihres vertrieblichen Handelns stellt. Die Öffentliche betont mit Beitritt und Verbleib im GDV-Verhaltenskodex, dass sie ausschließlich Vertriebspraktiken anwendet, die den Zielen, Bedürfnissen und Wünschen der Kunden entspricht und dabei in jeder Hinsicht transparent sind.

Eine erste Angemessenheitsprüfung über die Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex durch das unabhängige Wirtschaftsprüferunternehmen Deloitte und Touche GmbH im April 2015 hat das auch bestätigt. Mit der frühzeitig bestandenen Prüfung hat die Öffentliche insoweit eine Vorreiterrolle in der gesamten Branche eingenommen.

Seit Umsetzung der Insurance Distribution Directive (kurz: IDD) mit Wirkung vom 23.02.2018 sind viele Inhalte des GDV-Verhaltenskodex inzwischen gesetzlich geregelt. Mit Blick auf ihre Kunden und ihre Stellung in der Region hat sich die Öffentliche dennoch explizit für die Erneuerung der Anerkennung der Leitsätze und Inhalte des GDV-Verhaltenskodex entschieden. Daher hat sie sich im Mai 2018 und zuletzt im März 2021 durch die FIDES Treuhand GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Steuerberatungsgesellschaft erneut erfolgreich rezertifizieren lassen.

Die Beschreibung des folgenden Compliance Management Systems für den Vertrieb (im Folgenden „CMS-V“ genannt) stellt die Verankerung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes innerhalb der Öffentlichen und seine Interpretation im Sinne des Gesamtverbandes der Dt. Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) dar. Sie umfasst zudem das eigene Selbstverständnis der Öffentlichen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich.

Mit den Ausführungen zu den Leitlinien des GDV-Verhaltenskodexes, umgeben von den Erläuterungen zu den Grundelementen eines funktionierenden Compliance Management Systems, nimmt die Öffentliche ausführlich Stellung zu den in ihrem Haus geltenden Regeln rund um die kundenorientierte Beratung - auch im Lichte eines effizienten Beschwerdemanagements - und unterstreicht damit ihre Professionalität und Glaubwürdigkeit.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Der durch die Öffentliche bereitgestellte Versicherungsschutz ist ein wichtiger Bestandteil der Vorsorge. Die Öffentliche bietet ihren Kunden deshalb eine ganze Bandbreite leistungsstarker

Produkte an. Zur Abrundung des Produktportfolios hat der Kunde allerdings nicht nur die Möglichkeit eigene Produkte der Öffentlichen zu erwerben, sondern darüber hinaus auch die Produkte bekannter und etablierter Kooperationspartner. Die Produkte sind auf die Risiken und Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Vor diesem Hintergrund kommt den einzelnen Vertriebswegen der Öffentlichen als Mittler zwischen ihr und ihren Kunden eine besondere Bedeutung zu. Zu den Vermittlern der Öffentlichen zählen insoweit die selbstständigen Geschäftsstellenleiter der Ausschließlichkeitsorganisation (seit 2019 Exklusivvertrieb genannt) mit wiederum deren eigenen angestellten und/oder nebenberuflichen Vermittlern, sowie der inner- und außergebietliche Maklervertrieb und der Vertriebsweg der Braunschweigischen Landessparkasse (BLSK).

Die Einhaltung gewichtiger Compliance-Maßstäbe nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert bei der Öffentlichen ein. Sie orientiert sich an den Vorgaben des IDW-Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer und ermöglicht im Sinne der Leitlinie elf des GDV-Verhaltenskodexes eine qualitätssichernde Prüfung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer. Dabei stehen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex im Zentrum der Betrachtung. Im Unterschied zum Risikomanagement, das auf das wirtschaftliche Risiko abstellt, achtet die Öffentliche im Rahmen der Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung von verbindlichen Richtlinien und Rahmenbedingungen unter Berücksichtigung von Ethik und Moral.

Die Öffentliche hat dieses für ihren Vertrieb gültige Wertesystem an die handelnden Personen aller Vertriebswege umfänglich kommuniziert, und alle sind aktiv aufgefordert, diese im Rahmen ihrer täglichen Arbeit ständig zu beachten. Darüber hinaus hat sie als Unterbau der hausweit eingeführten Compliance Organisation dezentrale Compliance-Ansprechpartner und Fachverantwortliche - auch 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 Vertriebswegen dezentral eingesetzten Compliance-Fachverantwortlichen sind daher in das Gesamt-Compliance-System im Haus eingebunden und berichten direkt an den Chief Compliance Officer.

Das erste CMS-V der Öffentlichen wurde im März 2015 eingeführt. Inzwischen besteht es in dieser aktuellen Fassung.

## **2. Grundelemente des CMS-V der Öffentlichen**

### **2.1 Compliance-Kultur**

Eine gute Unternehmenskultur setzt aus Sicht der Öffentlichen eine gute Compliance-Kultur voraus. Kultur allerdings muss wachsen. Daher macht es sich die Öffentliche zum Auftrag, erforderliche Compliance-Maßnahmen vor allem, um inhaltliche und kommunikative Aspekte anzureichern. Die Öffentliche hat sich aus diesem Grund in einer Selbstverpflichtung einem eigenen Verhaltenskodex, dem Verhaltenskodex für die Öffentliche Versicherung Braunschweig, unterworfen. Eine funktionierende Compliance-Kultur bedeutet, dass alle Führungskräfte, Mitarbeiter und Vermittler die Einhaltung von Gesetzen und Unternehmensregeln unter Berücksichtigung ethischer und moralischer Wertvorstellungen verinnerlichen und deren Bedeutung für ihr eigenes Handeln erkennen. Dem Vorstand der Öffentlichen obliegt insoweit – insbesondere im Hinblick auf eine wirksame Vertriebs-Compliance – eine besondere Vorbildfunktion. Denn er hat sicherzustellen, dass das Selbstverständnis, mit dem er die Compliance im Hause vorgibt und selbst lebt, auch von seinen Führungskräften, Mitarbeitern und Vermittlern praktiziert wird (Stichwort: „Tone at the Top“). Nur so kann Compliance über alle Bereiche und Vertriebswege hinweg fest verankert und gelebt werden und nur so lassen sich mittel- und langfristig wirtschaftliche Risiken und Reputationsrisiken durch etwaige Fehlverhalten zum Nachteil der Öffentlichen vermeiden.

Eine etablierte Compliance-Kultur ist damit Fundament einer jeden Kundenbeziehung. Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie der umfänglichen Beschreibung des CMS-V hat der Vorstand der Öffentlichen frühzeitig initiiert und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung der dort beschriebenen Maßnahmen bereitgestellt, um diese Kultur proaktiv zu unterstützen und der kundenorientierten Beratung und dem Thema Verbraucherschutz einen ganz eigenen Schwerpunkt zu geben. Der Vorstand ist davon überzeugt, dass der Beitritt, gepaart mit einer guten Compliance, eine Unternehmenskultur prägt, die für Transparenz und Vertrauen steht. Er erwartet diesbezüglich von seinen Führungskräften über alle Hierarchieebenen hinweg ein hohes Maß an Sensibilität und fördert dazu einen vertrauensvollen Umgang zwischen allen Ebenen der Mitarbeiter und Vermittler und des Managements.

### **2.2 Compliance-Ziele**

Ziel des CMS-V ist es, in der Öffentlichen geeignete systematische und organisatorische Voraussetzungen zu schaffen, damit bestehende Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt und unterbunden sowie potenzielle Compliance-Verstöße im Vorhinein verhindert werden können. Damit dient es der Vermeidung von Haftungs- und Reputationsrisiken und ist gleichzeitig einem transparenten Umgang mit rechtlichen und unternehmensinternen Vorgaben zuträglich.

Das gilt insbesondere für die Kundenbeziehung im Privatkundenbereich im inländischen Versicherungsvertrieb. Im Mittelpunkt steht das Kundenbedürfnis in Bezug auf die Beratung und Vermittlung von Versicherungsprodukten und zum anderen die Qualifikation des Vermittlers. Die angebotenen Versicherungsprodukte müssen für den Kunden klar und verständlich sein. Der Kunde hat zu jeder Zeit einen Anspruch auf eine vollumfängliche Beratung, nicht nur während, sondern auch nach Vertragsschluss. Besonderes Augenmerk des Vermittlers auf das Kundeninteresse ist bei der Umdeckung / Abwerbung von Versicherungsverträgen erforderlich, sofern hierdurch Nachteile für den Kunden entstehen könnten.

Das Beschwerdemanagement kann in diesem Zusammenhang der Identifizierung neuer Ziele dienen. Auch regelmäßige Stichproben sind dabei behilflich. Die Kommunikation mit dem Ombudsmann sowie dem niedersächsischen Wirtschaftsministerium stellen ebenfalls Indikatoren zur Identifizierung neuer Ziele dar.

## **2.3 Compliance-Risiken**

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

Alle Mitarbeiter und Vermittler des Vertriebs 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 und der gelebten Unternehmenskultur ist die Einführung des CMS-V mit Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex aus diesem Grund eine zwingende und gewollte geschäftspolitische Entscheidung. Ziel ist die systematische Risikoeerkennung und -bewertung bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex.

Um das Risiko von Verstößen zu minimieren, werden Risiken bei der Öffentlichen systematisch erhoben und dokumentiert. Einmal jährlich werden die wesentlichen Veränderungen in Bezug auf die Compliance Risikosituation an den Vorstand gemeldet. Resultiert hieraus ein Handlungsbedarf, so wird dieser durch den jeweiligen Fachverantwortlichen an den Leiter der Compliance Funktion gemeldet, anschließend entsprechend formuliert und erforderliche Maßnahmen zur Abhilfe geschaffen. Daneben unterstützen die Führungskräfte und Vertriebsmitarbeiter das kontinuierliche Verbessern und Optimieren des CMS-V. Die Compliance-Ansprechpartner der Vertriebswege befinden sich dazu im regelmäßigen Austausch mit der zentralen Compliance-Funktion.

Das Beschwerdemanagement kann darüber hinaus auch hier ein wichtiger Bestandteil der Risikoidentifikation sein.

## 2.4 Das Verständnis der Öffentlichen zum GDV-Verhaltenskodex in der aktuell geltenden Fassung

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, haben sich die einzelnen Vertriebswege der Öffentlichen eigene Compliance-Regelungen gegeben.

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

Die Öffentliche achtet darauf, dass alle Vermittler die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren:

- Für die Vermittler und Mitarbeiter ihres Exklusivvertriebs hat sich die Öffentliche bereits mit Wirkung vom 01.01.2013 verbindliche Verhaltensgrundsätze gegeben, die ergänzend Anwendung zu allen geltenden gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und insbesondere vertrieblichen Bestimmungen finden, soweit sich aus ihnen persönliche Pflichten, Verhaltensregeln oder Obliegenheiten für jeden Einzelnen ableiten lassen. Für die Einhaltung sind alle Mitarbeiter selbst verantwortlich. Alle Vertriebsmitarbeiter und Geschäftsstellenleiter wurden zunächst initial bezüglich der Verhaltensgrundsätze geschult. Neue Vertriebsmitarbeiter und Geschäftsstellenleiter werden im Rahmen der systematischen Einarbeitung auf die Einhaltung der Verhaltensgrundsätze und der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex unterwiesen und bei Abschluss des Agenturvertrages per Unterschrift verpflichtet.
- Für den Sparkassenvertrieb wurde das „Selbstverständnis der Sparkassen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ über den DSGVO kommuniziert und gleichfalls formal anerkannt. Die Identifizierung, Prüfung und Ahndung von Verstößen erfolgt über das Beschwerdemanagement der Öffentlichen sowie den Regionalverband als Vertreter der angeschlossenen Sparkassen. Die öVU können ferner über den Regionalverband Kenntnis über Verstöße und mögliche Risiken erlangen. Zusätzlich wurde die Braunschweigische Landessparkasse direkt von der Öffentlichen über den GDV-Verhaltenskodex informiert und die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex vertraglich vereinbart.
- Der Vertriebsweg Makler/die Makler und Mehrfachagenten wurden über das „Selbstverständnis der Öffentlichen Versicherung Braunschweig zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ informiert und haben dieses anerkannt. Über flankierende Maßnahmen, wie das Beschwerdemanagement, Jahresgespräche oder Kennzahlen zu Stornoquoten und Umdeckungen im Bereich der Lebens- und Krankenversicherungen sowie den Nachweis der regelmäßigen Weiterbildung, kann die Einhaltung gewährleistet werden. Hierzu gehört ebenfalls die jährliche, stichprobenartige Kontrolle der einzuhaltenden Qualitätsanforderungen. Bei Verstößen werden angemessene Konsequenzen gezogen, die in

einem mehrstufigen Verfahren in letzter Konsequenz zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen.

## **2.4.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt**

„Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und 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 der 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 des Kunden gefährden.

Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Geschäftsstellenleitern 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“<sup>2</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen ist unser Anspruch. Wir sind nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns.

Im Mittelpunkt der Beratung stehen stets die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen, strukturierten Beratung können wir die individuellen Bedürfnisse, Ziele und bestehenden Absicherungen unserer Kunden erfassen. Nach entsprechender Erörterung erfolgt die Empfehlung durch den Vermittler in einer für den Kunden verständlichen Weise. Die Inhalte von Gespräch und Empfehlung werden in einem Beratungsprotokoll dokumentiert. Somit besteht für beide Seiten die Möglichkeit die besprochenen Inhalte im Anschluss noch einmal nachzuvollziehen.

Die Öffentliche bietet ihren Kunden stets geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kunden gehört insoweit zur uneingeschränkten Philosophie der Öffentlichen und hat stets Vorrang vor den Provisionsinteressen eines Vermittlers. Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen im Vordergrund.

---

<sup>2</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Der Vermittler handelt dabei stets im bestmöglichen Interesse des Kunden. Sämtliche Vergütungs- und Anreizsysteme der Öffentlichen bieten insoweit keine Anreize, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.

## **2.4.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status**

„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.“<sup>3</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Die Vermittler des Exklusivvertriebes informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus und dass sie für die Öffentliche tätig sind.

Die Legitimation erfolgt mit Hilfe der Visitenkarte oder der Vermittlerinformation, die alle gesetzlichen Inhalte der Legitimation abbilden. Die Vermittlerinformation kann, neben der Visitenkarte, dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, falls die Legitimation in Form der Visitenkarte nicht geeignet erscheint.

Die Öffentliche betrachtet diese Informationen – gerade auch im Sinne des Verbraucherschutzes – als wichtige Hinweise für den Kunden. Sie sind – neben der gesetzlichen Notwendigkeit aus § 15 VersVermV – dem Anspruch der Öffentlichen an Transparenz geschuldet und dienen dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu ihren Kunden.

Im Sparkassenvertrieb händigt der Mitarbeiter die Vermittlerinformation der Sparkasse aus. Hierin ist festgehalten, dass er ein gebundener Vermittler ist und auf regionaler Ebene Produkte der Öffentlichen und deren Kooperationspartnern anbietet.

Da Versicherungsmakler nicht im Auftrag eines Versicherungsunternehmens tätig sind, erfolgt die Legitimation gegenüber den Versicherern regelmäßig durch die Maklervollmacht. Hierin wird der Versicherungsmakler bevollmächtigt, den besprochenen Versicherungsschutz für seinen Kunden zu beauftragen und die notwendige Korrespondenz

---

<sup>3</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

hierzu zu führen. Zwischen Maklern und Versicherungsnehmern wird in der Regel ein Maklervertrag geschlossen.

Die Vermittler haben zu gewährleisten, dass alle notwendigen und gesetzlichen Vorschriften zur Legitimation auf dem Legitimationspapier vorhanden sind. Die Öffentliche stellt den Vermittlern diese Materialien in einem zentralen Bestellsystem zur Verfügung und stellt damit sicher, dass alle erforderlichen Angaben einheitlich erfüllt werden.

Das Thema Legitimation wird im Rahmen des standardisierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses zunächst initial bei Beginn des Vermittlerverhältnisses und danach wiederkehrend geschult.

### **2.4.3 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 lange laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“<sup>4</sup>

#### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden.

Nach einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen strukturierten Beratung ist es die Pflicht und die Verantwortung des Vermittlers – unterstützt durch den Versicherer – den Kunden von Anfang an und auch während der gesamten Kundenbeziehung entsprechend zu beraten und zu betreuen.

Zur Unterstützung seiner Beratung stehen dem Vermittler geeignete Analysetools für die Alters- und Risikoversorge sowie digitale und haptische Argumentationshilfen und Checklisten wie auch Produktinformations- und -merkblätter zur Verfügung.

---

<sup>4</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden erläutert und zur Verfügung gestellt. Im Kundengespräch werden anlassbezogen, neben den Vorteilen, auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet.

Der notwendige Beratungsaufwand bzw. die erforderlichen Beratungsinhalte werden der Komplexität der in Frage kommenden Produkte angepasst.

Wichtig ist, dass die Produktauswahl gemeinsam mit dem Kunden erfolgt. Insoweit hat der Vermittler bei seiner Empfehlung auch einen unter Umständen entstehenden abweichenden Kundenwillen zu berücksichtigen. In der Regel gehen wir aber davon aus, dass die qualifizierte Empfehlung dem Kundenwillen entspricht.

Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit eines Beratungsverzichts auf Wunsch des Kunden vorgesehen hat. Die Vermittler der Öffentlichen sind in Abstimmung mit dem Kunden dazu angehalten, davon regelmäßig keinen Gebrauch zu machen.

Über regelmäßige Kundenbefragungen wie auch das etablierte Beschwerdemanagement kontrolliert die Öffentliche, ob sie mit dieser Vorgehensweise dem Anspruch der Kunden entspricht bzw. wo sie ihren Beratungsprozess noch weiter verbessern kann.

#### **2.4.4 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 den Kunden nachvollziehbar und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt erfolgen.“<sup>5</sup>

##### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der Öffentlichen erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis seiner individuellen Beratung, es sei denn, dass er im Einzelfall auf eine Beratung verzichtet hat.

Der qualitative Mindestumfang der Beratungsdokumentation ist den Vermittlern bekannt. Ihnen ist bewusst, dass der Dokumentation des Beratungsgesprächs eine besondere Bedeutung zukommt, weil sie die wesentlichen Ergebnisse und Entscheidungen des Gesprächs richtig festhalten und wiedergeben muss.

Die Beratungsdokumentation wird an den Kunden ausgehändigt. Sofern der Kunde tatsächlich auf die Beratung verzichten will, ist eine Verzichtserklärung auszufüllen und dem Antrag

---

<sup>5</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

beizufügen. Beratungsverzichte sollen – wenn auch gesetzlich möglich – im Interesse der Kunden, aber auch zum Schutze der für die Öffentliche tätigen Vermittler, die Ausnahme sein.

Die erfolgte Beratung wird in der Regel elektronisch festgehalten. Ziel ist die Gewährleistung einer hohen Qualität der Dokumentation durch einheitliche Protokollformate. Jeder Vermittler hat Zugriff auf eine technisch unterstützte Beratungsdokumentation, trotzdem ist eine Beratungsdokumentation auch in reiner Papierform weiterhin möglich. Die Qualität der Beratungsdokumentationen wird durch regelmäßige Stichprobenkontrollen durch eine besondere Zuständigkeit sichergestellt. Sofern nötig, erfolgen entsprechende Einzelmaßnahmen.

Die Beratungsdokumentationen, die über den Vertriebsweg BLSK erstellt werden, kontrolliert die Öffentliche analog der Kontrollen des Exklusivvertriebs.

Im Maklervertrieb liegt die ordnungsgemäße Beratungsdokumentation in der Verantwortung der Makler. Durch das Beschwerdemanagement der Öffentlichen wird die Qualität gesichert. Kontrollen werden auch von den Maklerverbänden bei organisierten Maklern durchgeführt sowie durch die Beratungshaftung der Makler gewährleistet.

## **2.4.5 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 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.<sup>6</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Mit ihren Versicherungsprodukten erfüllt die Öffentliche ihren gesellschaftlichen Auftrag zur Absicherung von finanziellen Gefahren des täglichen Lebens ihrer Kunden. Dabei sind ihre regionalen Wurzeln Verpflichtung und Ansporn zugleich.

---

<sup>6</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Neben der selbstverständlichen Regelkonformität ihrer Handlungen ist es Anliegen und ureigenes Interesse der Öffentlichen, die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kunden in den Fokus ihrer Arbeit zu stellen.

Die Öffentliche richtet ihre Produktwelt auf die Privat- und Firmenkunden ihrer Region aus.

Produktgestaltung und Vertriebstätigkeit sind klar darauf ausgerichtet, stets ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Kundeninteresse zu handeln.

Ausgangspunkt der Produktentwicklung ist die ständige Marktbeobachtung. Dabei werden auch die vorhandenen Kundenbedürfnisse, Verschiebungen im Zielmarkt sowie mögliche Risikofaktoren berücksichtigt.

Um Kundenschädigungen zu vermeiden, bewertet die Öffentliche bereits im Rahmen der Produktentwicklung mögliche Auswirkungen. Angeboten werden nur Produkte, die auf diesem Wege eine positive Bewertung erhalten. Die Vermittler sind aufgerufen, den Zielmarkt und die Bedarfskonformität der Produkte zu beobachten. Es findet ein regelmäßiger Austausch über die entsprechenden Entwicklungen statt. Die Produkte der Öffentlichen werden regelmäßig überwacht, um auf sich verändernde Kundenbedarfe reagieren zu können. Soweit notwendig, ergreift die Öffentliche geeignete Maßnahmen, um negative Auswirkungen zu begrenzen oder abzustellen. Alle Bewertungen und Entscheidungen werden dokumentiert, um Transparenz gegenüber den Aufsichtsbehörden sicherzustellen.

Um den Kunden die Versicherungsprodukte auf eine verständliche Art und Weise näherzubringen, ist das Bedingungsmerk bei der Öffentlichen immer ein elementarer Bestandteil im Rahmen der Produktentwicklung. So erhalten unsere Kunden auch nachhaltig die Möglichkeit fehlende Informationen aus den vorhandenen Versicherungsbedingungen verständlich nachzulesen.

Die Messung von Klarheit und Verständlichkeit erfolgt zum einen innerhalb der Gremien, die für die Erstellung von Musterbedingungen zuständig sind und zum anderen im Rahmen einer Auswertung der Beschwerdestatistik.

Kundenzufriedenheit und Transparenz sind hierbei eng miteinander verbunden.

#### **2.4.6 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 Vertragsabschluss. 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.“<sup>7</sup>

## **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Die laufende Beratung und Betreuung der Kunden nach Maßgabe ihrer Wünsche und Bedürfnisse - auch nach Vertragsschluss – stehen im Mittelpunkt des vertrieblichen Handelns aller Vermittler der Öffentlichen und bilden die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Die Vermittler haben die dauernde Pflicht, sich ändernde Rahmenbedingungen, Ereignisse und neue Lebensabschnitte des Kunden regelmäßig zu überprüfen und im Hinblick auf die etwaige Veränderung des Versicherungsschutzes zu berücksichtigen.

Darüber hinaus ist es auch die Aufgabe des Vermittlers – gerade in Schaden- und Leistungsfällen – den Kunden umfassend darüber zu informieren, an welchen Ansprechpartner er sich mit seinen Anliegen wenden kann. Die Ansprechpartner werden dem Kunden in einem von der Öffentlichen gefertigten Anschreiben zum Versicherungsschein mitgeteilt. Sollten sich für den Kunden zu dem jeweiligen Sachverhalt Rückfragen ergeben, ist eine qualifizierte und zeitnahe Bearbeitung durch einen Mitarbeiter der Fachabteilung sichergestellt oder es erfolgt eine Weiterleitung an den zuständigen Geschäftsstellenleiter vor Ort, der sich zeitnah mit dem Kunden zur Klärung seiner Rückfragen in Verbindung setzt.

Kundenbefragungen und Stichprobenkontrollen sowie das Beschwerdemanagement liefern regelmäßige Optimierungsansätze.

Allgemeine Kundenanfragen, die in unserem Servicecenter eingehen, werden – soweit möglich – gleich abschließend für den Kunden bearbeitet oder es erfolgt bei Bedarf eine Weiterleitung an die zuständigen Fachabteilungen. Dieser Prozess kann auch technisch unterstützt werden.

Wenn aufgrund einer Kundeninformation eine Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich wird, wird diese Information elektronisch an den zuständigen Geschäftsstellenleiter weitergeleitet, damit dieser zeitnahe Kontakt mit dem Kunden aufnehmen kann.

Außerdem ist die Betreuung und Beratung der Kunden im Schaden- und Leistungsfall eine Selbstverständlichkeit für die Öffentliche und ihre Geschäftsstellenleiter. Die Öffentliche ist schnell und zuverlässig erreichbar. In Notsituationen oder im Schadenfall unterstützen die Mitarbeiter und Geschäftsstellenleiter bei Bedarf vor Ort.

Eingereichte Schadenmeldungen werden entweder direkt beim Geschäftsstellenleiter vor Ort oder idealerweise in der zuständigen Schadenabteilung entgegengenommen. Der zuständige Vermittler wird über den aktuellen Stand der Schadenbearbeitung auf dem Laufenden gehalten, um auf eventuelle Rückfragen des Kunden zu reagieren. Außerdem kann sich der Kunden bei

---

<sup>7</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Rückfragen zu seinem aktuellen Bearbeitungsstand auch jederzeit an den für ihn zuständigen Sachbearbeiter in der Schadenabteilung wenden.

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu den Kunden stehen im Zentrum von Unternehmensstrategie und Geschäftspolitik der Öffentlichen. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus der Beratung.

Eine Umdeckung bzw. Abwerbung, insbesondere in der Lebens- und Krankenversicherung, kann finanzielle Nachteile für den Kunden mit sich bringen. Daher ist hier das Kundeninteresse ganz besonders zu wahren. Zu der von der Öffentlichen in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört deshalb auch die reguläre Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Zu bestehendem Versicherungsschutz erfolgt eine angemessene und sachgerechte Beratung, sofern der Kunde eine Beratung hierzu wünscht. Vermittlungen erfolgen mit Rücksicht auf bereits abgesicherte Risiken stets wettbewerbskonform, insbesondere sofern damit die Aufgabe von Versicherungsschutz bei einem fremden Risikoträger verbunden ist. Auf die mit einem Versichererwechsel eventuell verbundenen Nachteile wird im Zuge einer festgelegten Information auf dem Beratungsprotokoll explizit hingewiesen.

Die insofern bei der Beratung notwendige Vorgehensweise ist für die Vermittler des Exklusivvertriebs im Rahmen eines optimierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses beschrieben und wird durch flankierende Schulungen (initial bei Start und im Anschluss wiederkehrend) unterstützt.

Regelmäßige Stichproben durch Kundenbefragungen, die laufende Aufsicht über die Vermittler durch die verantwortlichen Führungskräfte, wie auch die nachgelagerten regelmäßigen Kontrollen der Beratungsdokumentationen unterstützen und verbessern den Prozess. Zudem fließen die aus dem Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse in die weitere Optimierung ein.

Diese Vorgehensweise gilt gleichermaßen für alle Vertriebswege.

#### **2.4.7 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 Geschäftsstellenleitern. 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.<sup>8</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung sind bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit der Öffentlichen.

Die Öffentliche arbeitet deshalb in jedem Vertriebsweg ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen erfüllen. Das stellt die Öffentliche durch eine sorgfältige Auswahl sicher.

Die Prüfung von Zuverlässigkeit, geordneten Vermögensverhältnissen und Qualifikation erfolgt bereits im Zuge des Einstellungs- bzw. Vertragsanbahnungsprozesses. Der Auswahlprozess für selbständige Geschäftsstellenleiter und angestellte Berater des Exklusivvertriebs erfolgt über Einzelauswahlverfahren. Die Prozesse dazu sind standardisiert beschrieben. In dem Zuge wird selbstverständlich auch eine Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) eingeholt.

Die Zusammenarbeit mit Maklern erfolgt nach ebenfalls hohen Qualitätsanforderungen mit analogen Prüfprozessen.

Für den Auswahlprozess der Mitarbeiter der BLSK ist diese selbst verantwortlich. Die Einstellung erfolgt nach den von der BLSK festgelegten Qualitätsstandards.

Abweichungen werden gemäß den internen Kontrollvereinbarungen gemeldet und kurzfristig behoben.

---

<sup>8</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Mithilfe weitreichender Schulungs- und Weiterbildungsangebote (obligatorische Einarbeitungsprogramme, Seminare, Schulungen, Coachings – auch direkt in den Geschäftsstellen) werden die Vermittler darüber hinaus in die Lage versetzt, die von der Öffentlichen und ihren Kooperationspartnern angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen zu können. Die Vermittler haben insoweit ihrerseits sogar die vertragliche Verpflichtung sich regelmäßig weiterzubilden.

Für die Ausbildung der sparkasseninternen Mitarbeiter ist die Sparkasse verantwortlich. Entsprechende Schulungen werden durch das interne Sparkassenweiterbildungsprogramm angeboten.

Im Übrigen ist die Öffentliche als eine der ersten (öffentlich-rechtlichen) Versicherer der freiwilligen Brancheninitiative „gut beraten“ zur regelmäßigen Weiterbildung der Vermittler beigetreten, um den bereits hohen Aus- und Weiterbildungsstandard auch formal zu dokumentieren. Diese Initiative ist gleichzeitig geeignetes Controllinginstrument. Darüber hinaus ist die Öffentliche auch zertifizierter Bildungsanbieter.

Die Qualifikation unser Makler wird stichprobenhaft überprüft und dokumentiert.

## **2.4.8 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.“<sup>9</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Eine Einflussnahme auf die Maklerverbindungen der Öffentlichen, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produktempfehlung bzw. Versichererempfehlung über Zusatzvergütungen zu steuern, entspricht nicht den Grundsätzen der Öffentlichen.

Die Einhaltung wird insoweit durch die Maklerverantwortlichen der Öffentlichen überwacht.

Sollten Zusatzvergütungen vereinbart werden, sind sie daher so gestaltet, dass davon auszugehen ist, dass die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gewahrt bleibt und er nicht in Konflikt zum Kundeninteresse gerät.

Hierzu gehört auch die Nichtgewährung von Geschenken und Zuwendungen, welche die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers beeinflussen könnten.

---

<sup>9</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

## **2.4.9 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.“<sup>10</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Ein funktionierendes und transparentes Beschwerdemanagement ist die Basis für den Umgang mit Beschwerden unserer Kunden. Das Fundament unseres Beschwerdemanagements bildet der immer korrekte, faire und wertschätzende Umgang mit dem Kunden. Dabei versuchen die kontinuierlich geschulten Mitarbeiter, denkbare Interessenkonflikte frühestmöglich zu erkennen und zu vermeiden sowie Beschwerden korrekt und fair zu bearbeiten.

Der Kunde wird beim ersten Geschäftskontakt auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen. Diese Vorgehensweise ist wiederum Gegenstand des standardisierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses der Öffentlichen und wird zunächst initial und dann wiederkehrend geschult.

Das Ombudsmannverfahren ist ein unabhängiges und für den Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für die Öffentliche verbindliche Streitentscheidungen ermöglicht und damit auch im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien vorteilhaft ist.

Der Kunde wird sowohl auf der Visitenkarte des Vermittlers als auch in der Vermittlerinformation sowie in einem Kundeninformationsblatt darauf hingewiesen, dass er sich im Falle von Beschwerden an den Versicherungsombudsmann wenden kann. Das Kundeninformationsblatt ist ein fester Bestandteil der Antragsunterlagen und ist als Anlage auf allen Antragsformularen aufgeführt. Der Kunde bestätigt den Erhalt des Kundeninformationsblattes in Form seiner Unterschrift auf dem Antrag. Anträge ohne die erforderliche Unterschrift des Kunden sind rechtlich ungültig und werden daher nicht poliziert.

---

<sup>10</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Für die Öffentliche ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis zufriedenstellend gelöst werden.

## **2.4.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung**

„Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften.“<sup>11</sup>

### **Umsetzung im Hause der Öffentlichen:**

Für die Öffentliche sind das Vertrauen ihrer Kunden, ihrer Eigentümer und Träger, ihrer Mitarbeiter und Geschäftsstellenleiter sowie die Meinung der Öffentlichkeit maßgeblich.

Die Einhaltung von einschlägigen gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und unternehmenspolitischen Bestimmungen, ebenso wie von internen Arbeitsanweisungen, Richtlinien, Leitlinien und sonstigen internen Vereinbarungen, denen alle Mitarbeiter und Vermittler im Rahmen ihrer Tätigkeit für die Öffentliche entsprechen müssen, ist deshalb selbstverständlich.

Die Öffentliche duldet weder Diskriminierung und Korruption noch Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen oder sonstige illegale Handlungen jedweder Art. Das Einhalten wettbewerbsrechtlicher Vorgaben ist für die Öffentliche wesentlich.

- Für Mitarbeiter des Innen- wie auch des organisatorischen Außendienstes wurden mit Wirkung vom 01.01.2016 umfangreiche hausweite Compliance-Regelungen veröffentlicht. Neben dem insoweit geltenden eigenen Verhaltenskodex sind unter anderem ein verbindliches Hinweisgeber-System sowie Regelungen in Bezug auf Geschenke und sonstige Zuwendungen enthalten. Für die Einhaltung ist jeder Mitarbeiter selbst, insbesondere aber auch die Führungskräfte des Hauses verantwortlich. Verstöße werden dokumentiert und angemessen sanktioniert.
- Für die Vermittler und Mitarbeiter des heutigen Exklusivvertriebs gelten ebenfalls verbindliche Verhaltensgrundsätze inklusive festgelegter Incentive-Vorgaben. Für die Einhaltung sind speziell die Führungskräfte des Vertriebsinnendienstes sowie des organisatorischen Außendienstes verantwortlich. Verstöße werden ebenfalls dokumentiert und angemessen sanktioniert. Einmal jährlich wird zudem ein zusammenfassender Compliance-Jahresbericht an die zentrale Compliance-Funktion versandt. Die Verhaltensgrundsätze des Exklusivvertriebs wurden zunächst initial für alle Mitarbeiter und Geschäftsstellenleiter geschult. Die Anerkennung der Inhalte/Schulungsteilnahme wurde durch Unterschrift bestätigt. Neue Mitarbeiter und

---

<sup>11</sup> Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der Fassung vom 25.09.2018

Geschäftsstellenleiter werden im Rahmen der systematischen Einarbeitung auf die Einhaltung der Verhaltensgrundsätze und die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex geschult und durch Unterschrift verpflichtet. Beides ist insoweit auch Bestandteil der Agenturverträge.

- Die BLSK unterliegt weitreichenden eigenen regulatorischen Anforderungen an ihre Compliance. Die Öffentliche akzeptiert aus diesem Grund die Compliance-Regelungen der BLSK im Rahmen der Kooperation, die im Einklang mit den Regelungen der Öffentlichen stehen. Die dort verankerten Regeln werden regelmäßig durch den Compliance-Beauftragten der BLSK weiterentwickelt und durch die Verbandsprüfer der Regionalverbände überprüft. Sie gelten für den Versicherungsvertrieb der BLSK gleichermaßen. Die Öffentliche kann über den Regionalverband Kenntnis über Verstöße erlangen.
- Im Maklervertrieb akzeptiert die Öffentliche ebenfalls die Compliance-Regelungen ihrer Geschäftsstellenleiter, soweit sie im Einklang mit den Regelungen der Öffentlichen stehen und vertraut auf deren Umsetzung. Die Verantwortung zur Umsetzung liegt insoweit bei den Maklern bzw. den Maklerverbänden. Die Öffentliche hat sich allerdings das Credo gegeben, nur mit Maklern zusammenzuarbeiten, die den Anforderungen, die die Öffentliche an sich und ihre Vertriebswege hat, auch genügen. Die ordnungsgemäße Aus- und Weiterbildung wird in den Jahresgesprächen durch die Maklerbetreuer mit den Maklern besprochen und kann im Makler-CRM dokumentiert werden. Die Weiterbildungspunkte der Initiative ‚Gut beraten‘ sind ein wichtiger Indikator. Erfüllt ein Makler unseren Anspruch nicht, erfolgt – insbesondere im Geschäftsgebiet – ein Gespräch mit der Geschäftsleitung. Im Einzelfall kann auch die Zusammenarbeit beendet werden.
- Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter der Öffentlichen im Innen- und Außendienst in Form von verbindlichen Schulungen angemessen über das Thema Compliance informiert werden. Aus diesem Grund ist es fester Bestandteil des obligatorischen Schulungskataloges. Das gilt auch für die Regelungen zum Datenschutz, die gleichfalls Bestandteil aller Arbeitsverträge sind.
- Die Mitarbeiter der BLSK werden durch die Sparkasse intern geschult.

#### **2.4.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent**

Die Öffentliche ist dem GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung aus Überzeugung beigetreten. Sie arbeitet daher nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

## 2.5 Compliance-Organisation

Alle Vermittler der Öffentlichen (Exklusivvertrieb, Makler, Sparkassen, Kooperationspartner) kennen den GDV-Verhaltenskodex und seine wichtigen Inhalte. Sie wurden in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Einhaltung und Anerkennung der im GDV-Verhaltenskodex manifestierten Verhaltensregeln zwingende Voraussetzung für die Zusammenarbeit sind.

Alle neuen Vermittler des Exklusivvertriebs werden im Rahmen ihres Agenturvertrages verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet.

Das Beschwerdemanagement dient insoweit als zusätzlich als Kontrollinstrument, um die Einhaltung der Verhaltensregeln regelmäßig zu überprüfen und die Ergebnisse auszuwerten zu können.

Bei Verstößen wird die Öffentliche unter Berücksichtigung der Gesamtumstände und nach eingehender Prüfung eindeutige, individuelle Maßnahmen ergreifen.

Im Sinne der Transparenz und zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse lässt die Öffentliche ihre CMS-V-Beschreibung, **deren Eignung zur Erkennung und Vermeidung des Risikos von Rechtsverletzungen und zur praktischen Implementierung ihrer CMS-V dienen**, regelmäßig durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft testieren. Dies kann auf der GDV-Homepage öffentlich nachvollzogen werden.

Ziel der Compliance-Organisation als Aufbau- und Ablauforganisation ist die systematisierte Zusammenfassung und Weiterentwicklung aller bereits bestehenden Instrumente/Reglementarien, die Regelung struktureller Verfahrensaspekte (Zuständigkeiten, Melde-/Berichtswesen etc.) sowie die Vermeidung bzw. der Umgang mit Verstößen und Interessenskonflikten. Um den Grundsätzen der Öffentlichen zu ihrer praktischen Wirksamkeit zu verhelfen, besteht eine eindeutig abgegrenzte zentrale Compliance-Funktion, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert. Der Leiter der Compliance-Funktion berichtet direkt an den Vorsitzenden des Vorstandes. Daneben sind einzelne Compliance-Fachthemen dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen zugewiesen, so unter anderem die Vertriebscompliance. Die dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen berichten an den Leiter der Compliance-Funktion.

In dem Bestreben, allen Mitarbeitern einen konkreten Handlungsspielraum zu bieten, sind, je nach Bedarf, Reglementarien erarbeitet worden. Diese enthalten themenspezifische Handlungsanweisungen sowie Verfahrensregeln. Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen zu den einschlägigen Reglements an seine Führungskraft/seinen Vorgesetzten oder an den jeweils verantwortlichen Compliance-Ansprechpartner seines Bereichs wenden. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Internen Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance im Vertrieb.

Die Compliance-Ansprechpartner für den Vertrieb sind für die Koordinierung übergreifender Themenstellungen mit den sonstigen (Compliance-)Funktionen (Compliance-Abteilung, dezentrale Compliance-Fachverantwortliche, gesetzlich Beauftragte, Interne Revision und Risikocontrolling) verantwortlich. Die verantwortlichen Beauftragten sind allein für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich (Anpassung der Richtlinien an Rechtsentwicklungen, Schulungen/Information, Überwachung der Einhaltung von Meldeanforderungen an interne/externe Stellen etc.). Ebenso obliegt ihnen die Koordinierung und Fortentwicklung der Compliance-Organisation, d. h. das Monitoring der organisatorischen Strukturen und Geschäftsprozesse auf Schwachstellen und Lücken hin.

## **2.6 Compliance-Kommunikation**

Ziel der Compliance-Kommunikation ist die Vermittlung der relevanten Compliance-Inhalte innerhalb der Öffentlichen und an die Vertriebswege und ihre Vermittler.

Die Compliance-Fachverantwortlichen erstatten der Compliance Funktion der Öffentlichen regelmäßig Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen. Dies sind insbesondere relevante Verstöße gegen die Compliance-Richtlinien. Hierfür finden einmal jährlich oder bei Bedarf Meldungen statt. Der Leiter der Compliance-Funktion berichtet dem Gesamtvorstand einmal pro Geschäftsjahr oder bei Bedarf sofort.

Mindestens einmal im Monat wird das Compliance-Komitee abgehalten. Im Compliance-Komitee findet unter Leitung des Leiters der Compliance-Funktion ein Austausch zwischen der Compliance-Abteilung, den dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen und den gesetzlich Beauftragten statt.

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

Hinweise können telefonisch, persönlich, per Brief, per Fax oder per E-Mail an den Leiter der Compliance-Funktion oder den Ombudsmann abgegeben werden. Die Vermittler und Mitarbeiter aller Vertriebswege können auf eingetretene oder möglicherweise drohende Gefahren/Rechtsverstöße, die einen finanziellen Schaden oder einen sonstigen Nachteil für das Unternehmen bewirken könnten, in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich den Compliance-Beauftragten Vertrieb hinweisen. Der Compliance- bzw. verantwortliche Beauftragte ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Er wird den Hinweisgeber beraten und den Hinweis – falls erforderlich – weiterverfolgen. Unbeschadet der oben beschriebenen Systematik besteht jederzeit die Möglichkeit für Hinweisgeber sich an andere Stellen im Unternehmen nach den für diese Stellen bzw. Personen geltenden Regeln zu wenden, so z. B. die Führungskraft, den Vorstand, den Aufsichtsrat, die Interne Revision, die Datenschutz- und Geldwäschebeauftragten

## 2.7 Überwachung und Verbesserung

und die der Belegschaft an anderem Ort benannten internen Stellen, wie zum Beispiel den Personalrat usw.

Die genannten Stellen außerhalb des Hinweisgebersystems werden sich entsprechend den in ihrer jeweiligen schriftlich fixierten Ordnung festgelegten Regeln mit dem Leiter der Compliance-Funktion austauschen und mit ihm zusammenarbeiten. Festgestellte Rechtsverstöße im Bereich der Vertriebs-Compliance werden von allen Einheiten der Öffentlichen an den Compliance-Beauftragten für den Vertrieb gemeldet, damit dieser die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des CMS/CMS-V treffen kann.

Compliance ist Gegenstand der Schulungen der Vertriebsmitarbeiter sowie aller Vermittler. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance wurden an alle Vertriebsmitarbeitern und Vermittlern kommuniziert und erläutert. Dies erfolgte im Wesentlichen über die Führungskräfte der Öffentlichen bzw. auch über die zuständigen Compliance Koordinatoren der unterschiedlichen Vertriebswege, die z. B. im Rahmen von Workshops und Veranstaltungen, die Kernelemente und die Informationen vermittelt haben. Über Änderungen und Neuerungen des CMS-V werden die Vertriebsmitarbeiter und Vermittler regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, informiert.

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

Damit die Regeln der Öffentlichen von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen angemessen und dabei konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess, der ggf. in letzter Konsequenz die Kündigung zur Folge hat.

Compliance-Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Installation neuer Prozesse in den jeweiligen Vertriebswegen berücksichtigt und anlassbezogen die Compliance-Ansprechpartner (Vertrieb) einbezogen, um so bereits frühzeitig die Rahmenbedingungen abstimmen zu können.

Neben einem installierten Prozess (vgl. Kap 2.3) dienen dabei auch interne Revisionsberichte sowie die Angemessenheitsprüfung der Wirtschaftsprüfung im Sinne des 11. Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex der regelmäßigen Überwachung und Verbesserung des CMS-V.

Darüber hinaus können das Beschwerdemanagement sowie Kunden- und Mitarbeiterbefragungen Hinweise zur Verbesserung geben und Anstoß für die Weiterentwicklung liefern. Ferner wird das CMS-V regelmäßig von der Internen Revision überprüft.

### 3. Ausblick

Mit der nachhaltigen Anerkennung des GDV-Verhaltenskodex signalisiert die Öffentliche nach innen und außen, dass sie ständig wachsenden regulatorischen Anforderungen an ihre Vermittler sowie den nachvollziehbaren Kundenansprüchen und Verbraucherschutzinteressen gleichermaßen verantwortungsbewusst und pro aktiv begegnet.

Mit der Beschreibung ihres CMS-V und einer erneuten Prüfung und Rezertifizierung zum GDV-Verhaltenskodex öffnet sich die Öffentliche der Branche und ihren Kunden und macht ihr vertriebliches Wirken noch transparenter und nachprüfbarer.

Bleibendes Ziel der Öffentlichen ist es, flächendeckend über alle Vertriebs- und Zugangswege hinweg eine Compliance-Kultur zu etablieren, die die Nachhaltigkeit des CMS-V in ihren spezifischen Ausprägungen garantiert.

Dazu nutzt sie unterschiedliche Instrumente rund um die ganzheitliche Beratung ihrer Kunden, ausgedrückt insbesondere in ihrem Leitbild und im Leistungsversprechen des Exklusivvertriebs. Zudem hat sie als nachhaltiges Qualitätssicherungsinstrument seit vielen Jahren ein zentral gesteuertes Beschwerdemanagementsystem etabliert.

Gleichzeitig sorgt die Öffentliche dafür, dass die technischen Unterstützungsprozesse zur noch stärkeren Fokussierung auf die Kundenbedürfnisse (zum Beispiel durch die wachsende Hybridität ihrer Kunden) in naher Zukunft weiter ausgebaut werden.

Damit ist die Öffentliche aus ihrer Sicht den Anforderungen der Zukunft bestens gewachsen.

Braunschweig, im März 2024

Der Vorstand

  
Knackstedt

  
Hajetschek

  
Dr. Tourneau