

Entsprechenserklärung
der Öffentlichen Feuerversicherung Sachsen-Anhalt
und der
Öffentlichen Lebensversicherung Sachsen-Anhalt

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 beigelegt. Sie sind die Grundlage für ein regelkonformes Verhalten unseres Unternehmens und unserer Mitarbeiter sowie gegebenenfalls Dritter.

Die vorliegende Erklärung erstreckt sich auf folgende Gesellschaften:
Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt
Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 1. Januar 2021 bis 28. März 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.

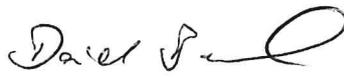
Ergebnis der Überprüfung

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 Prozesse 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.

Magdeburg, 09. April 2024



Dr. Detlef Swieter
Vorstandsvorsitzender



David Bartusch
Mitglied des Vorstands



Andreas Zimmer
Mitglied des Vorstands

Beschreibung des **Compliance-Management-Systems-Vertrieb**
zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der
Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) für den Vertrieb
von Versicherungsprodukten

der

Öffentlichen Feuerversicherung
Sachsen-Anhalt

und der

Öffentlichen Lebensversicherung
Sachsen-Anhalt

A Inhaltsverzeichnis

A	Inhaltsverzeichnis	2
1	Einleitung	4
2	Compliance-Kultur	5
3	Compliance-Ziele	6
4	Compliance-Risiken	7
5	Compliance-Organisation.....	8
6	Compliance-Kommunikation	8
7	Compliance-Programm	9
7.1	Leitsatz 1: Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt	9
7.1.1	Anforderung des GDV.....	9
7.1.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	10
7.2	Leitsatz 2: Wer Versicherungen vermittelt erklärt den Kunden seinen Status.....	12
7.2.1	Anforderung des GDV.....	12
7.2.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	12
7.3	Leitsatz 3: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	13
7.3.1	Anforderungen des GDV	13
7.3.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	13
7.4	Leitsatz 4: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	14
7.4.1	Anforderung des GDV.....	14
7.4.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	14
7.5	Leitsatz 5: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	15
7.5.1	Anforderung des GDV.....	15
7.5.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	16
7.6	Leitsatz 6: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten...	17
7.6.1	Anforderung des GDV.....	17
7.6.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	18
7.7	Leitsatz 7: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.	19
7.7.1	Anforderung des GDV.....	19
7.7.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung	20
7.8	Leitsatz 8: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	22

7.8.1	Anforderung des GDV.....	22
7.8.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung.....	22
7.9	Leitsatz 9: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.	23
7.9.1	Anforderung des GDV.....	23
7.9.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung.....	23
7.10	Leitsatz 10: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.....	24
7.10.1	Anforderung des GDV.....	24
7.10.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung.....	25
7.11	Leitsatz 11: Der Kodex ist verbindlich und transparent.	26
7.11.1	Anforderung des GDV.....	26
7.11.2	Beschreibung der Art und Form der Umsetzung.....	27
8	Überwachung und Verbesserung.....	27

1 Einleitung

Beschreibung des Compliance-Management-Systems Vertrieb der Öffentlichen Feuerversicherung Sachsen-Anhalt und der Öffentlichen Lebensversicherung Sachsen-Anhalt

Die Versicherungswirtschaft hat sich einen Verhaltenskodex mit dem Ziel gegeben, die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen und den Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten zu setzen, damit sie den Interessen der Kunden gerecht werden.

Die Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt und die Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt (im Folgenden ÖSA-Versicherungen) sind am 01. April 2014 dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) im inländischen Privatkundengeschäft beigetreten und haben sich dadurch verpflichtet, die beschriebenen Leitsätze umzusetzen. Der GDV-Verhaltenskodex gilt für alle Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen. Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen sind Versicherungsvermittler, insbesondere die eigene Ausschließlichkeitsorganisation und die Sparkassen des Landes Sachsen-Anhalt. Bereits im Jahr 2010 sind die ÖSA-Versicherungen der ersten Version des GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Dieses Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmen die ÖSA vorhalten, um die Anforderungen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 25. September 2018 zu erfüllen.

Um die Verpflichtungen aus dem GDV-Verhaltenskodex umzusetzen, haben die ÖSA-Versicherungen ein Compliance-Management-System (CMS) für den Teilbereich Vertrieb etabliert.

Der von uns bereitgestellte Versicherungsschutz ist für unsere Kunden¹ ein wichtiger Bestandteil ihrer Daseinsvorsorge. Über unsere Vertriebspartner² bieten wir eine Vielfalt von Produkten an. Die Produkte sind auf die Risiken und Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten. Vor diesem Hintergrund kommt dem Vertrieb als Bindeglied zwischen unseren Unternehmen und unseren Kunden im Hinblick auf eine sachliche Beratung, die Versorgung mit bedarfs- und risikogerechten Produkten und die daraus folgende Kundenzufriedenheit eine besondere Bedeutung zu. Die Vorgaben zu der europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie Insurance Distribution Directive (im Folgenden IDD) zur Stärkung des Verbraucherschutzes werden in vollem Umfang berücksichtigt. Die hohe

¹ Zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit wird sowohl für die männliche als auch die weibliche Form die männliche Form verwendet.

² Vertriebspartner sind die Ausschließlichkeitsorganisation (selbstständige Vermittler) der ÖSA-Versicherungen und die Sparkassen in Sachsen-Anhalt.

Bedeutung der Kundenbetreuung und des Kundenservice ist fest in unseren Unternehmensgrundsätzen verankert.

Unser Land. Unsere Versicherung.

Wir sind die regionale Versicherung.

Wir sind kundenorientiert.

Wir sind leistungsstark.

Wir sind preiswert.

Wir sind kommunikativ.

Wir sind mitarbeiterorientiert.

Wir sind innovativ.

Wir sind partnerschaftlich.

2 Compliance-Kultur

Die Compliance-Kultur stellt die Grundlage für ein effektives Compliance-Management-System dar und wird bei den ÖSA-Versicherungen vor allem durch Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Vorstands und der Führungskräfte geprägt. Sie haben für die Mitarbeiter eine Vorbildfunktion und sind damit der Schlüssel zu einer erfolgreichen Compliance-Kultur.

Die ÖSA-Versicherungen verstehen unter dem Begriff Compliance die Einhaltung aller gesetzlichen und sonstigen Vorschriften, vertraglichen Verpflichtungen und internen Selbstverpflichtungen. Compliance setzt einen Rahmen für alle Bereiche in den ÖSA-Versicherungen.

Die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen für eine positive Compliance-Kultur werden durch den Vorstand vorgelebt und praktiziert („tone from the top“). Gemeinsam mit den Führungskräften der ÖSA-Versicherungen bekennt sich der Vorstand zu den Compliance-Werten durch den Beitritt der ÖSA-Versicherungen zum Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft e.V. und verdeutlicht dies durch gezielte Kommunikation der Compliance-Ziele sowie durch seine Kultur des Führens, Entscheidens und Handelns.

Die wesentlichen und grundlegenden Vorgaben und Handlungsrichtlinien sind in internen Complianceleitfäden dokumentiert. Der Complianceleitfaden für Mitarbeiter und der Complianceleitfaden für die Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen sind wichtige Bausteine im Hinblick auf die Festigung und Weiterentwicklung der Compliance-Kultur.

Der Leitfaden für die Mitarbeiter der ÖSA-Versicherungen wurde über Schulungsmaßnahmen kommuniziert und ist im Intranet (InfoPortal) hinterlegt.

Der Complianceleitfaden für die Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen ist Inhalt des Vertretervertrages und wurde durch einen Nachtrag des Vertretervertrags für die bereits für die ÖSA tätigen Vertretungen verbindlich gemacht. Eine Aktualisierung der Complianceleitfäden für die Vertriebspartner und für Mitarbeiter unter Berücksichtigung der IDD-Vorgaben ist erfolgt. Danach sind die Vertriebspartner zu fairem, solidarischem und wertschätzendem Verhalten angehalten. Alle Vertriebspartner sind dazu verpflichtet, einschlägige Gesetze und Vorschriften, vertragliche Verpflichtungen sowie interne Anweisungen und Richtlinien zu beachten. Den Vertriebspartnern wird über den Complianceleitfaden eine Vorbildfunktion bei der Einhaltung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zugesprochen. Sie sind verpflichtet, die im GDV-Verhaltenskodex beschriebenen Leitsätze umzusetzen.

3 Compliance-Ziele

In Abgrenzung zum Risikomanagement, das auf das wirtschaftliche Risiko abstellt, achten wir im Rahmen der Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung der Richtlinien und Rahmenbedingungen für den Vertrieb durch unsere Vertriebsmitarbeiter³ und -partner.

Das CMS-Vertrieb der ÖSA-Versicherungen verfolgt das Ziel, durch die Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen Handlungsweisen, die nicht im Einklang mit gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Bestimmungen, internen Regelungen sowie den Leitlinien des GDV-Verhaltenskodex stehen, zu erkennen und zu verhindern, um Reputations- und Vermögensschäden abzuwenden und das Kundeninteresse zu wahren.

Mit unserem CMS-Vertrieb haben wir unsere Vorstellungen einer integren, rechtlich korrekten und an ethischen Grundsätzen orientierten Geschäftspolitik aufgezeichnet. Wir haben die Compliance-Leitfäden der ÖSA-Versicherungen für den Vertrieb an alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner kommuniziert. Darüber hinaus verfügen wir über Compliance-Organisation für den Vertrieb, deren Arbeitsschwerpunkte sich auf die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, regulatorischen Standards sowie der von den ÖSA-Versicherungen gesetzten Verhaltensnormen für den Vertrieb beziehen. Das CMS-Vertrieb ist Bestandteil der unternehmensweiten Compliance-Organisation, die von der zentralen Compliance-Funktion der VGH Versicherungen

³ Vertriebsmitarbeiter sind die im Bereich Vertrieb, den Bezirksdirektionen und im Kundendienstcenter angestellten Beschäftigten sowie Azubis und Studierende der Berufsakademie, die dem Bereich Vertrieb zugeordnet sind.

(VGH) verantwortet wird. Die Erfordernisse aus IDD wurden in die betrieblichen und betrieblichen Prozesse integriert.

Treten Compliance-Verstöße auf, erfolgt eine systematische Aufklärung mit anschließender Sanktionierung.

Das CMS-Vertrieb der ÖSA-Versicherungen fokussiert sich auf den Teilbereich der Vertriebscompliance. Neben der Einhaltung von Gesetzen und Rechtsnormen, die für den Vertrieb von Versicherungsprodukten einschlägig sind, steht der GDV-Verhaltenskodex im Fokus des CMS-Vertrieb der ÖSA-Versicherungen.

4 Compliance-Risiken

Unter Compliance-Risiken verstehen die ÖSA-Versicherungen die Gefahr von Schäden, die durch ein nicht den unternehmenseigenen Regeln und Normen sowie den externen gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen entsprechendem Verhalten drohen. Im Bereich Vertriebscompliance sehen die ÖSA-Versicherungen sich insbesondere den Risiken aus der Nichteinhaltung des GDV-Verhaltenskodex, Korruption, Interessenkonflikten, Betrug, Untreue, Verletzung von Wettbewerbsrecht und Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen sowie die Nichtbeachtung von IDD-Regularien ausgesetzt.

Die Identifikation, Analyse und Bewertung von Compliance-Risiken wurde zum Aufbau eines „Compliance-Risiko-Gerüsts“ in allen Geschäftsbereichen durchgeführt und in die bestehende Risikoinventur integriert. Bei der regelmäßig halbjährlichen Risikoinventur nehmen die Risikoverantwortlichen nach Aufforderung durch das zentrale Risikomanagement eine Bewertung der von ihnen zu verantwortenden Risiken vor und melden ggf. neu identifizierte Risiken. Für alle Fachbereiche besteht eine Verpflichtung zur Meldung von Ad-hoc-Risiken an das zentrale Risikomanagement oder den Compliance-Verantwortlichen. Tatsächliche Verstöße gegen die benannten Vorgaben sind zudem entsprechend der Complianceleitlinie an die Zentrale Compliancefunktion zu melden.

Besondere Erkenntnisse der Risikoinventur werden in die Sitzungen des Risikokoordinationsteams, welches monatlich tagt, eingebracht, bewertet und erforderlichenfalls mit Maßnahmen unterlegt. Zum Risikokoordinationsteam gehören der Vorstand Leben und Finanzen, der Abteilungsdirektor Unternehmensentwicklung, der Abteilungsdirektor Compliance (VGH), ein Mitarbeiter des Bereichs Unternehmenscontrolling sowie ein Mitarbeiter des Aktuariats; weitere Beratungsteilnehmer werden bedarfsweise hinzugezogen. Gegenüber dem Gesamtvorstand wird sowohl ad-hoc als auch regelmäßig quartalsweise während der Vorstandssitzungen berichtet. Die Aufsichtsräte der ÖSA-

Versicherungen werden in den Aufsichtsratssitzungen, die halbjährlich stattfinden, sowie durch die Quartalsberichtserstattung über das Risikomanagement der ÖSA-Versicherungen informiert.

Alle angestellten Mitarbeiter werden auf die im Rahmen des Verantwortungsbereichs liegenden Compliance-Risiken hingewiesen und in einer Online-Schulung mit Abschlusszertifikat geschult.

5 Compliance-Organisation

Die Compliance-Organisation der ÖSA-Versicherungen wird durch die zentrale Compliance-Funktion der VGH geleitet, die direkt an den Vorstand der ÖSA berichtet. Die ausgegliederte Funktion wird durch den Vorstandsvorsitzenden als Ausgliederungsbeauftragter in ihrer Tätigkeit überwacht. Die Compliance-Funktion wird durch die für die Fachbereiche zuständigen Compliance-Beauftragten dezentral unterstützt.

Insgesamt bildet sich die Compliance-Organisation in der aufgestellten Geschäftsordnung ab. Diese wurde zwischenzeitlich überarbeitet und ist Leitlinie im Sinne von Solvency II.

Die Aufgaben der Compliance-Organisation sind in einer internen Leitlinie zur Compliance-Funktion festgelegt. Insbesondere ist die Compliance-Funktion verantwortlich für:

- das Erkennen compliance-relevanter Konflikte
- die Vorbeugung und die Prävention von Regelübertretungen
- die Erbringung entsprechender Beratungsleistungen
- die Information und Schulung zu compliance-relevanten Sachverhalten
- die Weiterentwicklung des Compliancesystems und des Compliance-Leitfadens
- die Förderung eines einheitlichen Ethik-Verständnisses

Der Compliance-Verantwortliche berichtet regelmäßig – mindestens einmal jährlich - an den Gesamtvorstand. Für jeden Fachbereich existiert ein Compliance-Beauftragter als dezentraler Ansprechpartner für Compliance-Themen.

6 Compliance-Kommunikation

Im Rahmen der Implementierung der Compliance-Funktion wurden den Mitarbeitern des Außen- und Innendienstes durch Präsenzveranstaltungen die Ziele von Compliance

dargelegt. Diese werden durch Rundschreiben über gesetzliche Veränderungen sowie Anpassungen in relevanten Richtlinien regelmäßig auf dem Laufenden gehalten.

Alle betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte werden über das Compliance-Programm informiert, damit sie ihre Aufgaben im Rahmen des gesamten CMS-Vertrieb kennen und sachgerecht erfüllen können. Die Mitarbeiter werden durch Schulungen, Handbücher, den Verhaltenskodex, Richtlinien und durch die Führungskräfte der ÖSA-Versicherungen zu compliance-relevantem Verhalten sensibilisiert. Darüber hinaus können Mitarbeiter Rückmeldungen über Compliance-Risiken und -Verstöße geben. Dies kann per E-Mail, telefonisch oder persönlich bei den Ansprechpartnern der zentralen Compliance-Funktion und den dezentralen Compliance-Beauftragten geschehen. Darüber hinaus ist ein Hinweisgebersystem installiert, das von sämtlichen Mitarbeitern im Außendienst, Innendienst und Kunden genutzt werden kann. Der Aufsichtsrat wird im Falle von bedeutenden Compliance-Verstößen über den Vorstand der ÖSA-Versicherungen informiert.

Alle angestellten Mitarbeiter im Innen- und Außendienst wurden zu den Compliance-Vorgaben mit Hilfe eines Trainings- und Schulungstools geschult. Diese Schulung ist verpflichtend und wird mit einem Test und anschließendem Zertifikat abgeschlossen. Bei Neueinstellungen wird im Rahmen des Einstellungsprozesses darauf geachtet, dass die Schulung innerhalb des ersten Jahres absolviert wird.

Darüber hinaus informiert die zentrale Compliance-Funktion auf Führungskräfte-tagungen zu compliance-relevanten Themen.

7 Compliance-Programm

Das Compliance-Programm für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex wurde individuell entwickelt und konkretisiert. Es zeigt auf, wie die ÖSA-Versicherungen die Leitsätze interpretieren und umsetzen. Für jeden Leitsatz definieren die ÖSA-Versicherungen einen auf unsere Geschäftsmodelle angepassten Umsetzungsanspruch sowie die Maßnahmen, die zur Erreichung dieses Anspruchs implementiert sind.

7.1 Leitsatz 1: Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt

7.1.1 Anforderung des GDV

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 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.

7.1.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

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 die Ziele und Bedürfnisse unserer Kunden.

Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen, systematischen Beratung können die Lebens- und Finanzsituation des einzelnen Kunden ermittelt werden. Als Instrument zur Ermittlung der individuellen Lebens- und Finanzsituation des Kunden verwenden wir den Suitability-Test, der das Ziel hat, die Beratung auf die Verbesserung der persönlichen Lebenssituation des Kunden passend auszurichten. Die Umsetzung der Beratung in dieser Form passt zum Selbstverständnis der ÖSA-Versicherungen und ist in ihrer Satzung festgehalten.

Das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt zu stellen, gehört zum Selbstverständnis der ÖSA-Versicherungen und ist in ihrer Satzung festgehalten:

„Sie betreibt ihr Geschäft nach kaufmännischen, betriebs- und versicherungswirtschaftlichen Grundsätzen im Interesse ihrer Versicherungsnehmer und des gemeinen Nutzens; die Erzielung von Gewinn ist nicht Hauptzweck ihres Geschäftsbetriebs.“

Die Vertriebssteuerung der ÖSA-Versicherungen unterstützt zusätzlich die bedarfsgerechte Beratung.

Entsprechend den Vereinbarungen in den Vertreterverträgen ist der Vermittler verpflichtet, die Geschäfte der ÖSA-Versicherungen nach besten Kräften zu fördern und

deren Interessen sowie satzungsgemäß die Interessen der Kunden in jeder Hinsicht wahrzunehmen. Demzufolge hat er insbesondere

- Versicherungsverträge zu vermitteln,
- den Versicherungsbestand zu pflegen sowie die sich daraus ergebenden
- geschäftlichen Vorgänge zu erledigen, die von den ÖSA-Versicherungen ausgefertigten Versicherungsscheine und Nachträge auszuhändigen und Beiträge bei Notwendigkeit einschließlich Nebenkosten einzuziehen und abzuführen, soweit er dazu bevollmächtigt ist,
- an der Bearbeitung von Schadenfällen nach besonderer Bevollmächtigung mitzuwirken,
- die Schadenverhütungsbestrebungen der ÖSA-Versicherungen zu unterstützen,
- die Beratungs- und Dokumentationspflichten unter Berücksichtigung der IDD-Vorgaben zu erfüllen,
- die entsprechenden Dokumentationsbögen aufzubewahren und an die ÖSA-Versicherungen auszuhändigen sowie
- die Zuverlässigkeit der Mitarbeiter und Vertriebspartner nachzuhalten.

Grundsätzlich fordern wir von unseren Vermittlern, dass sie entsprechende Abfragen der bestehenden Versicherungsverträge bei jedem Beratungsgespräch durchführen. Auf Basis dieser Daten sowie der Ziele und Wünsche des Kunden wird diesem das geeignete Angebot unterbreitet.

Auch im Rahmen der Kooperation mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband (OSV) stehen die Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt. Die Kooperation mit dem OSV hat das Ziel einer strategischen Partnerschaft. 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 Vertriebssteuerung ist anhand der Provisionssystematik der ÖSA-Versicherungen so gestaltet, dass im Mittelpunkt nicht das Verkaufsinteresse, sondern der Kundenbedarf steht. Insofern hängt die Provisionierung neben quantitativen immer auch von qualitativen Bestandteilen ab. Im Rahmen unseres Vertriebssteuerungssystems gibt es keine Vergütungselemente, die kurzfristig Anreize schaffen. Zudem werden Innendienstmitarbeiter mit Vertreiberrolle grundsätzlich nicht erfolgsabhängig vergütet. Somit werden die bedarfsgerechte Beratung und das Berücksichtigen des Kundeninteresses gefördert.

Das Vertriebssteuerungssystem ist auf die Grunddeckung der Kunden ausgerichtet und hat den Schwerpunkt, eine langfristige Kundenbeziehung zu begründen und zu erhalten. Die Vertriebssteuerung ist so aufgebaut, dass keine spartenspezifischen Eingangshürden gegeben sind, sodass eine Steuerung nach Einzelprodukten ausgeschlossen ist. Unser Marketingplan spiegelt die Gleichförmigkeit über die Sparten wider mit temporären Schwerpunkten in ausgewählten Sparten. Die jährliche Kampagnenplanung wird im Zusammenspiel mit der Mittelfristplanung der Fachbereiche und dem Bereich Vertrieb ermittelt. Der Marketing- und Verkaufsförderungsplan lehnt sich an die OSV-Planung an. Alle Wettbewerbe werden zentral zunächst durch das Compliance Team überprüft und anschließend durch den Vorstand der ÖSA-Versicherungen freigegeben.

7.2 Leitsatz 2: Wer Versicherungen vermittelt erklärt den Kunden seinen Status

7.2.1 Anforderung des GDV

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.

7.2.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Als öffentlich-rechtlicher Versicherer gehört es zum Selbstverständnis der ÖSA-Versicherungen, dass alle Vertriebspartner ihren gesetzlichen Informationspflichten nachkommen und sich dem Kunden gegenüber legitimieren.

Für die ÖSA-Versicherungen sind diese gesetzlichen Informationspflichten auch im Sinne des Verbraucherschutzes wichtige Hinweise, die unserem Transparenzgebot geschuldet sind und dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden dienen.

In Schulungen werden die Vermittler der ÖSA-Versicherungen über die Pflicht zur Legitimation bei Erstkontakt im Sinne der IDD informiert. Zur Legitimation steht den Ver-

mittlern ein standardisierter Info-Flyer (Visitenkarte), die E-Mail-Signatur sowie der eigene Internetauftritt zur Verfügung. Das Erstellen der Info-Flyer erfolgt über einen standardisierten und zentral durch die ÖSA-Versicherungen verantworteten Prozess. Die Info-Flyer werden den Vertretern und den Sparkassen (nur Ausschließlichkeitsvermittler) kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Makler sind selbst für die Einhaltung der Informationspflichten verantwortlich.

Über die Vergütung der Vermittler erhält der Kunde gem. VVG-InfoV mit jedem Vertrag ein Produktinformationsblatt (PIB) ausgehändigt. Hierin wird er individuell für seinen abgeschlossenen Vertrag über die einkalkulierten Kosten informiert. Insbesondere werden die Abschluss-, Vertriebs- und die Verwaltungskosten beziffert. Sonstige Kosten werden in den Vertragsbestimmungen aufgeführt und dem Kunden bekannt gegeben.

7.3 Leitsatz 3: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

7.3.1 Anforderungen des GDV

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.

7.3.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Um eine tragende Basis für die angestrebte langfristig und für beide Seiten vorteilhafte Geschäftsbeziehung zu schaffen, werden alle vom Kunden erhaltenen Informationen zu seinen Bedürfnissen, Zielen und Wünschen zum Versicherungsschutz bedarfsgerecht

analysiert und einer Bewertung unterzogen. Die auf dieser Verfahrensweise ermittelten Versicherungsprodukte zur Deckung des individuellen Kundenbedarfs werden dem Kunden mit ihren wichtigsten Merkmalen verständlich aufgezeigt und erklärt. Dies gilt in gleichem Maße auch für Ausschlüsse vom Versicherungsschutz. Der Transfer dieser Inhalte sowie jegliche Beratung erfolgen in der vom Kunden gewünschten Form, persönlich oder digital, und ermöglicht dem Kunden somit eine bestmögliche Entscheidung. Es steht ihm frei, auf die Beratung zu verzichten, wenn der Kunde einen konkreten Wunsch nach einem von ihm ausgewählten Produkt hat und die Beratung seitens eines Vertreibers für entbehrlich hält. In diesen Fällen kommt eine gesetzlich vorgeschriebene Verzichtserklärung zum Tragen, die den Kunden über die Nachteile bei der Durchsetzung seiner möglichen Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit der fehlenden Beratung warnt und unterzeichnet werden muss. Um eine kundengerechte und individuelle Produktauswahl zu gewährleisten, werden alle relevanten Informationen mit dem Kunden besprochen. Bei der Gestaltung von Kundeninformationen aller Art wie z.B. Bedingungen, Produktinformationsblätter etc. werden grundsätzlich die unverbindlichen Empfehlungen des GDV zu Grunde gelegt. Neben den Leistungsbeschreibungen werden die mit den Lebensversicherungsprodukten der ÖSA, die als langlaufende Altersvorsorgeprodukte gelten, verbundenen Kosten so übersichtlich dargestellt, dass eine verständliche Preis-Leistung-Beurteilung möglich wird. Hierzu werden die Lebensversicherungsprodukte der ÖSA unter Berücksichtigung transparenter und anerkannter Verfahren beschrieben.

Hinweise auf mögliche Optimierungsansätze können sich aus dem Beschwerdemanagement und aus Kundenbefragungen ergeben.

7.4 Leitsatz 4: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

7.4.1 Anforderung des GDV

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.

7.4.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der ÖSA-Versicherungen erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis der individuellen Beratung. Ein besonderes Au-

genmerk auf diese hohen Qualitätsstandards gilt für die Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei Altersvorsorgeprodukten.

Im Fokus der Beratungsgespräche stehen die ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung und die Ermittlung der individuellen Kundenbedürfnisse. Die Wahl der Produkte erfolgt anhand der Analyse des durch den Vermittler dokumentierten Kundenbedürfnisses. Das Beratungsergebnis wird dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt. Der Verzicht des Kunden auf die Dokumentation soll den Ausnahmefall darstellen. Die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex wird insbesondere durch die technische Ausgestaltung des Beratungsprozesses unterstützt. Für jeden elektronischen Antrag wird automatisch eine elektronische Beratungsdokumentation in zweifacher Ausfertigung erstellt, die durch den Vermittler entsprechend des Beratungsverlaufs zu befüllen ist. Die entsprechende Beratungsdokumentation wird dann obligatorisch ausgedruckt, dem Kunden ausgehändigt und eine elektronische Kopie im Bestandsführungssystem am Vertrag hinterlegt. Für die Beratung außerhalb des Onlinebetriebs werden in den Offlinetarifrechnern Beratungsdokumentationen vorgehalten. Für den Fall, dass der Vermittler keinen Zugriff auf die elektronischen Beratungssysteme hat, besteht die Möglichkeit, eine Beratungsdokumentation in Papierform zu erfassen. Das Original der Beratungsdokumentation verbleibt beim Kunden, eine Kopie wird an die ÖSA-Versicherungen weitergeleitet und dort elektronisch archiviert.

Die ÖSA-Versicherungen halten im Rahmen von halbjährlich durchgeführten Stichprobenprüfungen durch den Bereich Vertriebsorganisation die Einhaltung des Beratungsprozesses und die Dokumentation nach. Beratungsdokumentationen, die nicht dem Anspruch der ÖSA-Versicherungen entsprechen, werden mit den Vertriebsführungskräften und den Vermittlern besprochen.

Angebotene Schulungen weisen auf die Bedeutung der Dokumentation von Beratungsgesprächen hin.

7.5 Leitsatz 5: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

7.5.1 Anforderung des GDV

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 ver-

trieben 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.

7.5.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Der Prozess zu Product Oversight and Governance Requirements (POG) für den Produktgeber und die Vertrieber stellt spartenübergreifende Anforderungen für die Einrichtung von Prozessen zur Überwachung und Steuerung unternehmensinterner Produktentwicklungsprozesse und den Vertrieb der Produkte auf. Sie gelten für alle Arten von Versicherungsprodukten und richten sich an Versicherungsunternehmen sowie Vermittler, die Versicherungsprodukte zum Zwecke des Verkaufs an einen Verbraucher herstellen und vertreiben.

Die Regelungen erstrecken sich über den gesamten Produktzyklus, also von der Entwicklung bis hin zum zielgerichteten Vertrieb des Produktes. Sie beziehen sich auf interne Prozesse, Funktionen und Strategien, die darauf ausgerichtet sind, Produkte herzustellen, auf den Markt zu bringen, zu überwachen und deren Geeignetheit zu überprüfen. Durch die dadurch entstehenden internen Produktgenehmigungsverfahren soll die Produktverantwortung der Unternehmen über den Entwicklungsprozess hinaus auch für den gesamten Vertriebsweg und Produktzyklus gewährleistet werden. Der Prozess, der in einem Leitfaden geregelt ist, soll nicht allein die Wirtschaftlichkeit eines Produkts sicherstellen, sondern auch Kundeninteressen berücksichtigen und das Schadenpotenzial minimieren.

Gemäß dem Produktfreigabeverfahren (Produkteinführungsprozess aus Sicht des Risikomanagements) werden vor der Einführung oder bei wesentlichen Änderungen von Produkten durch das Risikokoordinierungsteam (RKT) die (operationellen) Risiken analysiert, die Auswirkungen auf das Risikoprofil überprüft und ein Abgleich mit der Risikostrategie durchgeführt. Die Versicherungsmathematische Funktion gibt eine Stellungnahme zur Angemessenheit des Tarifniveaus und der versicherungstechnischen Risikosituation ab. Darüber hinaus achtet die Compliance-Funktion darauf, dass der für das Produkt maßgebliche rechtliche Rahmen eingehalten wird.

Der Schutz des Kunden und sein Wunsch nach bedarfsgerechtem Versicherungsschutz haben für die ÖSA oberste Priorität. Um dieses zu erfüllen, steht die bedarfsgerechte Beratung und eine auf das versicherbare Interesse des Versicherungsnehmers ausgerichtete Produktentwicklung an oberster Stelle. Um diese Prämisse zu gewährleisten, wird in jedem Produktentwicklungsverfahren ein entsprechender Zielmarkt definiert und dokumentiert. Diese Definition umfasst die Berücksichtigung von Kundengattungen/-gruppen kombiniert mit der Aufführung der zu versichernden Risiken. Eine Nutzenbegründung ergibt sich in der Regel aus der Produktdefinition. Dieses Vorgehen soll zusätzlich eine Geeignetheitsprüfung mit Blick auf die Kundenbedürfnisse garantieren.

In der Verantwortung des Vertreibers liegt es dann, alle wichtigen Informationen zum Produkt vom Hersteller einzuholen, diese den eigenen Mitarbeitern und Vertriebspartnern weiterzugeben und das Produkt gänzlich nachzuvollziehen.

Insbesondere soll durch den Überwachungsprozess verhindert werden, dass Verbraucher Versicherungsprodukte erwerben bzw. angeboten bekommen, die ihnen schaden. Hierdurch soll vermieden werden, dass aufgrund von möglicherweise unzulänglichen Kenntnissen der Produkte durch den Vertreiber den Bedürfnissen und Zielen der Verbraucher nicht entsprochen wird.

Ferner soll ein ordnungsgemäßer Umgang mit Interessenkonflikten unterstützt und sichergestellt werden, dass das Kundeninteresse im Mittelpunkt der Beratung steht und Wünsche und Bedürfnisse des Kunden sowie seine Merkmale stets bei der Versicherungsvermittlung berücksichtigt werden.

Regelmäßig werden die Produktvertriebsmaßnahmen überprüft, um sicherzustellen, dass sie noch gültig und aktuell sind. Im Rahmen der Überprüfung der Produktvertriebsvorkehrungen wird ebenfalls kontrolliert, inwieweit der vom Hersteller festgelegte Zielmarkt durch die Vertriebstätigkeit bedient wird. Bei Bedarf werden die Produktvertriebsvorkehrungen sowie die Vertriebsstrategie der Vertretungen auf den Zielmarkt ausgerichtet und entsprechend angepasst.

7.6 Leitsatz 6: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

7.6.1 Anforderung des GDV

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 Bera-

tung 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.

7.6.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Im Nachgang einer Beratung ist es die Pflicht und die Verantwortung des Vermittlers, das Kundeninteresse im Blick zu haben. Die Kundenbetreuung und -beratung ist dabei nicht nur im Schaden- und Leistungsfall, sondern auch bei weiteren erkennbaren Anlässen von besonderer Bedeutung für die ÖSA-Versicherungen.

Diese Bedeutung spiegelt sich auch in den Vertreterverträgen wieder, gemäß derer die Vermittler verpflichtet sind,

- den Versicherungsbestand zu pflegen sowie die sich daraus ergebenden geschäftlichen Vorgänge zu erledigen,
- an der Bearbeitung von Schadenfällen nach besonderer Weisung mitzuwirken und
- die Schadenverhütungsbestrebungen der ÖSA-Versicherungen zu unterstützen.

Darüber hinaus gelten die Richtlinien für die Schadenregulierung durch Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen.

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden auch nach Vertragsabschluss zielorientiert und auf deren Wünsche eingehend zu betreuen und zu beraten. Versicherungen bieten den Kunden eine am Bedarf des Kunden ausgerichtete 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. Sobald für den Vermittler erkennbar wird, dass ein Anlass für eine solche Überprüfung oder Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich wird, ist er angehalten, Kontakt zum Kunden aufzunehmen und ihn entsprechend zu beraten. Hierzu unterstützen die ÖSA-Versicherungen ihre Vermittler durch systemseitig vorgegebene Anlässe im Kampagnenmanagementsystem. Zusätzlich hat der Vermittler die Möglichkeit, im Bestandsführungssystem iVAS Suchkriterien zu definieren, um mögliche Deckungslücken im Versicherungsbestand seiner Kunden zu identifizieren. Die Termine und Zeiträume, zu bzw. in denen Kontakt aufgenommen werden soll, ergeben sich aus der individuellen Situati-

on des betroffenen Kunden und werden durch die Vermittler in das jeweilige System eingepflegt. Die Beratungen werden systemseitig erfasst und sind nachvollziehbar dokumentiert. Daher ist eine nachhaltige Kundenbetreuung – nach Maßgabe des Kundenwunsches – Grundlage unseres Handelns.

Dem Vertriebspartner „Sparkassen“ stehen im Vertragsbearbeitungssystem OSPlus eine Reihe von versicherungsfachlichen Anlässen zur Verfügung. Grundsätzlich wird dabei in Vertriebsanlässe, bspw. ablaufende Verträge, und Beratungsanlässe, die nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) eine Beratung auslösen, unterschieden. Die Anlässe generieren Ereignisse in der Aufgabenmappe des Kundenberaters, welche u.a. auf einen geänderten Versicherungsbedarf des Kunden hinweisen.

Des Weiteren haben die ÖSA-Versicherungen eine Kunden- und Schadenhotline eingerichtet. Die ÖSA-Versicherungen sind 24 Stunden für den Kunden erreichbar. Qualifizierte Mitarbeiter bearbeiten die dort eingehenden Kundenanliegen abschließend oder leiten das Anliegen zur Erledigung an den zuständigen Bereich bzw. den zuständigen Bestandsbetreuer weiter.

Die Kunden der ÖSA-Versicherungen werden regelmäßig auf diese Hotline hingewiesen. Darüber hinaus sind diese Telefonnummern auf unserer Homepage hervorgehoben benannt.

7.7 Leitsatz 7: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.

7.7.1 Anforderung des GDV

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

7.7.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Die ÖSA-Versicherungen arbeiten ausschließlich mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Vor Beginn der Zusammenarbeit müssen die Vermittler ihre Vertrauenswürdigkeit nachweisen. Bevor die Vermittler von den ÖSA-Versicherungen einen Vertretervertrag erhalten, wird geprüft ob die persönliche Zuverlässigkeit besteht und geordnete Vermögensverhältnisse vorliegen.

Dafür werden im Rahmen der Vertragsanbahnung zur Sicherung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen von den Vermittlern das aktuelle Führungszeugnis und ein aktueller Auszug aus dem Gewerbezentralregister, sofern der Vermittler bereits gewerblich tätig war, angefordert.

Für die Vermittler werden vor Beginn der Tätigkeit für die ÖSA-Versicherungen aktuelle Auskünfte der Auskunftsstelle Versicherungs-/ Bausparkassenaußen-dienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) sowie Auskünfte zur Bonität eingeholt.

Die persönliche Eignung des Vermittlers wird im Rahmen eines Personalauswahlverfahrens geprüft. Das entscheidende Personalgespräch wird durch den Vertriebsvorstand gemeinsam mit dem zuständigen Bezirksdirektor geführt.

Bei Neueinstellungen werden dem Vermittler der Complianceleitfaden für die Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen sowie das Informationsblatt zum GDV-Verhaltenskodex übergeben und bei der Durchsprache des Vertretervertrags durch den angestellten Außendienst erläutert. Wir arbeiten ausschließlich mit Versicherungsvermittlern und Sparkassen zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex kennen und anerkennen. Die laufende Überprüfung des Leumunds erfolgt durch eine Betreuung der Vermittler durch den angestellten Außendienst vor Ort.

Die Makler spielen vom Umfang her bei den ÖSA-Versicherungen eine untergeordnete Rolle. Vor Beginn der Zusammenarbeit mit Maklern überprüfen die ÖSA-Versicherungen, ob der jeweilige Makler im Versicherungsvermittlerregister eingetragen ist. Diese Prüfung dokumentiert, dass die zuständige Industrie- und Handelskammer als Registerbehörde u.a. die persönliche Zuverlässigkeit, geordnete Finanzverhältnisse sowie die Sachkunde des Maklers anerkannt hat. Die „Löschliste“ des Vermittlerregisters des Deutschen Industrie- und Handelskammertages für Makler, die Streichungen aus dem Vermittlerregister ausweist, wird einmal jährlich abgeglichen, um zu erkennen, ob der Makler noch die Voraussetzungen zur Ausübung der Vermittlertätigkeit erfüllt. Darüber hinaus erfolgt vor Aufnahme der Zusammenarbeit mit den Maklern eine AVAD-Abfrage.

Von Beginn ihrer Vermittlertätigkeit an stellen die ÖSA-Versicherungen sicher, dass die Vermittler, angestellter Außendienst und die betroffenen Innendienstmitarbeiter mit Vertreiberrollen über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherungsverträge angemessene Qualifikation verfügen.

Für die Mitarbeiter in den Agenturen ist der Agenturleiter für die ausreichende Qualifikation verantwortlich. Für die Mitarbeiter in den Sparkassen liegt die Verantwortung für die notwendige Qualifikation bei der Sparkasse. Die erforderliche Qualifikation und Weiterbildung für Innendienstmitarbeiter mit Vertreiberrolle wird von den Führungskräften und der Personalabteilung der ÖSA nachgehalten.

Neben der gem. IDD geforderten Qualifikation wird auch die darauf aufsetzende Weiterbildung der direkt bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden Personen in einem Umfang von 15 Stunden pro Kalenderjahr sichergestellt.

Den Nachweis der Weiterbildung anhand der Weiterbildungszeiten haben die ÖSA-Versicherungen für alle Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation und den Versicherungsmitarbeiter in den Sparkassen organisiert und dokumentieren diese in einer eigenen Weiterbildungsdatenbank.

Die ÖSA-Versicherungen überprüfen jährlich den Weiterbildungsfortschritt der Vermittler sowie aller weiteren am Vertrieb beteiligten Personen wie oben beschrieben.

Zusätzlich sind die ÖSA-Versicherungen im Rahmen der Brancheninitiative „gut beraten“ als qualifizierter Dienstleister zertifiziert und haben somit einen hohen Anspruch an das Schulungsangebot für die Vertriebspartner.

Des Weiteren werden die Vertriebspartner regelmäßig und auch anlassbezogen auf Präsenzveranstaltungen hinsichtlich gesetzlicher Änderungen, regulatorischer Neuerungen, der Einführung neuer Produkte sowie relevante Aktualisierungen informiert.

Der Versicherungsvermittler hat sicherzustellen, dass die in seiner Vertretung tätigen Personen, die bei der Versicherungsvermittlung mitwirken, zuverlässig sind und über die für die Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessene Qualifikation verfügen und sich ständig beruflich weiterbilden. Der betreuende angestellte Außendienst unterstützt den Vermittler dabei und schlägt Schulungsmaßnahmen vor.

Durch ein regelmäßiges Schulungs- und Weiterbildungsangebot versetzen die ÖSA-Versicherungen ihre Vertriebspartner in die Lage, die jeweils von ihnen angebotenen Produkte umfassend zu kennen und beurteilen zu können.

Die ÖSA-Versicherungen arbeiten mit Vermittlern zusammen, die über die entsprechende Sachkunde, mindestens Abschluss als „Geprüfter Versicherungsfachmann/-frau (IHK) oder einen vergleichbaren Abschluss gem. § 4 Versicherungsvermittlerverordnung verfügen. Bewerber ohne den entsprechenden Sachkundenachweis werden im Rahmen interner Prüfungsvorbereitungsmaßnahmen auf den Abschluss der Ausbildung zum Versicherungsfachmann/-frau (IHK) geschult. Die bestandene Prüfung ist Voraussetzung für eine selbstständige Vermittlertätigkeit.

Der beschriebene Anspruch zur Sachkundeprüfung wird in den Sparkassen-agenturen ebenfalls umgesetzt. Die Sparkassenagenturen haben die gleichen Weiterbildungsanforderungen umzusetzen und unterliegen den gleichen Weiterbildungsprozessen wie die Vermittler in der Ausschließlichkeits-organisation.

7.8 Leitsatz 8: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

7.8.1 Anforderung des GDV

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.

7.8.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Die Inhalte der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex gelten für alle Kundenbeziehungen, unabhängig davon, welcher Vertriebsweg der ÖSA-Versicherungen genutzt wird.

Die Zusammenarbeit mit den Maklern ist in einer Arbeitsrichtlinie geregelt, die u.a. die BaFin Vorgaben gemäß Rundschreiben berücksichtigt. Insbesondere werden in der Arbeitsrichtlinie die Tätigkeiten vor Aufnahme der Zusammenarbeit sowie bei der Beendigung der Zusammenarbeit mit den vertraglich angebotenen Maklern beschrieben. Die Arbeitsrichtlinie regelt den Ausschluss von Vorschüssen und Werbekostenzuschüssen an Makler. Die notwendigen Kontrollmechanismen sind entsprechend dokumentiert. Die ÖSA-Versicherungen gewähren keine umsatzabhängigen Vergütungen an Makler. Alle Courtagevereinbarungen mit Maklern sind an Qualitätsmerkmale wie Schadenquoten gebunden.

Unsere Unternehmensvorgaben sind so ausgestaltet, dass sie eine Einflussnahme über Vergütungen auf unsere Maklerverbindungen ausschließen sollen.

7.9 Leitsatz 9: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

7.9.1 Anforderung des GDV

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.

7.9.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist die entscheidende Einflussgröße für eine dauerhafte Kundenbindung. Die ÖSA-Versicherungen nehmen Beschwerden von Kunden als Möglichkeit wahr, eine konkrete Kundenbeziehung zu halten, aber auch unsere Produkte und Dienstleistungen anhand der gewonnenen Erkenntnissen zu verbessern. Daher ist das Beschwerdemanagement in die Unternehmensorganisation fest eingebunden und dient der zügigen, rechtlich korrekten und fairen Beschwerdebearbeitung sowie der Identifizierung von systemischen Qualitätsproblemen von Produkten und Serviceleistungen. Es kann demzufolge dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit in jedem Einzelfall, aber auch insgesamt zu verbessern. Zur Vereinfachung der Beschwerdeaufnah-

me hat jedermann die Möglichkeit, über ein spezielles Beschwerdeformular, das auf der Internetseite der ÖSA-Versicherungen zu finden ist, seine Kritik kundzutun. Die Bearbeitung der Beschwerden wird koordiniert und erfolgt dezentral durch die zuständigen Bereiche, um so eine kompetente Auseinandersetzung mit der von Kunden aufgeworfenen Problemstellung zu gewährleisten.

Die ÖSA-Versicherungen führen ein Beschwerderegister, in dem alle Beschwerden protokolliert werden. Dies hilft uns das Beschwerdeaufkommen zu analysieren, um mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen. Auch Beschwerden, die uns über den Ombudsmann erreichen, gehören dazu.

Der Ombudsmann der Versicherungswirtschaft ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle, die als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Sie bietet dem Versicherungsnehmer die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Versicherungsunternehmen sowie Vermittlern außergerichtlich zu lösen und Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien zu vermeiden.

Für die ÖSA-Versicherungen ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis mit Kunden zufriedenstellend gelöst werden.

Die Kunden der ÖSA-Versicherungen werden auf unterschiedlichen Wegen auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Neben dem Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Info-Flyern, die beim ersten Geschäftskontakt ausgehändigt werden, und in den E-Mail Signaturen der Vermittler erfolgt die Information aller Kunden über die Integration eines Hinweises in den Versicherungsunterlagen sowie über die Internetauftritte der ÖSA-Versicherungen und unserer Vermittler.

7.10 Leitsatz 10: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

7.10.1 Anforderung des GDV

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 Unternehmensveran-

staltungen 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.

7.10.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Über einschlägige gesetzliche und sonstige Vorschriften, die internen Vereinbarungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien werden die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner informiert. Die Kenntnis über die Regelungen soll im Umgang mit Geschäftspartnern ebenso wie im Umgang mit Kunden und untereinander helfen, Risiken zu erkennen und Situationen zu vermeiden, durch die Schaden entstehen könnte.

Die Führungskräfte werden regelmäßig im Rahmen von Besprechungsrunden über Veränderungen der Rechtslage informiert. Wenn sich hieraus eine Änderung für die ÖSA-Versicherungen ergibt, sind die Führungskräfte dafür verantwortlich, die entsprechenden Maßnahmen einzuleiten sowie die Umsetzung zu überwachen. Vorstand und Führungskräfte üben eine Vorbildfunktion bei der Einhaltung von gesetzlichen und internen Regelungen aus. Für alle Fragen steht die zentrale Compliance-Funktion beratend zur Verfügung.

Die ÖSA-Versicherungen haben die bestehenden Compliance-Regelungen allen Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern kommuniziert. Die ÖSA-Versicherungen haben sich und ihren Vertriebspartnern klare Regelungen gegeben zum Umgang mit:

- Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen
- Spenden und Sponsoring
- Personen der öffentlichen Verwaltung
- Interessenkonflikten
- Datenschutz

- Veranstaltungen
- Wettbewerben
- Werbemaßnahmen

Die vorgenannten Regelungen sind unter anderem in den Complianceleitfäden für die Mitarbeiter und die Vertriebspartner der ÖSA-Versicherungen festgeschrieben. Darüber hinaus sind weitere Richtlinien, z.B. zum Datenschutz im Intranet (Infoportal) veröffentlicht. Die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft wurden kommuniziert und sind verbindlicher Vertragsbestandteil der Vertreterverträge.

Alle angestellten Mitarbeiter im Innen- und Außendienst wurden zu den oben genannten Compliance-Regelungen mit Hilfe eines Trainings- und Schulungs-tools geschult. Diese Schulung ist verpflichtend und wird mit einem Test abgeschlossen. Bei Neueinstellungen wird im Rahmen des Einstellungsprozesses darauf geachtet, dass die Schulung innerhalb des ersten Jahres absolviert wird.

Die Sparkassen haben sich über ihren Regionalverband, den Ostdeutschen Sparkassenverband, schriftlich zum Einhalten des GDV-Verhaltenskodex im inländischen Privatkundengeschäft bekannt. Darüber hinaus erkennen die ÖSA-Versicherungen die Compliance-Regelungen der Sparkassen an.

Im Maklervertrieb arbeiten die ÖSA-Versicherungen nur mit ausgewählten Maklern zusammen, die sich den allgemein anerkannten Compliance-Regelungen unterworfen haben.

7.11 Leitsatz 11: Der Kodex ist verbindlich und transparent.

7.11.1 Anforderung des GDV

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 Beschrei-

bung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.

7.11.2 Beschreibung der Art und Form der Umsetzung

Die ÖSA-Versicherungen sind dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten aus Überzeugung beigetreten und arbeiten daher nur mit Versicherungsvermittlern, Sparkassen und Maklern zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex anerkennen und beachten. Die darin enthaltenen Vorgaben setzen die Rahmenbedingungen im Geschäftsverkehr.

Die Sparkassen haben sich über ihren Regionalverband, den OSV, schriftlich zum Einhalten des Selbstverständnisses der ÖSA-Versicherungen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft bekannt.

Die Makler wurden durch das Opting-Out-Verfahren mit persönlichem Anschreiben auf das Einhalten des GDV-Verhaltenskodex zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft verpflichtet. Sofern sich ein Makler dem Selbstverständnis der ÖSA-Versicherungen am Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex nicht verpflichtet fühlt, muss er dem Inhalt des Anschreibens aktiv widersprechen. In diesen Fällen wird die Zusammenarbeit mit dem Makler dahingehend geprüft, ob ein vom GDV-Verhaltenskodex abweichender Kodex im Hinblick auf die Kriterien als gleichwertig zu betrachten ist und als Geschäftsgrundlage für das weitere Zusammenarbeiten mit dem Makler akzeptiert werden kann.

Die ÖSA-Versicherungen arbeiten mit Maklern zusammen, die sich den Kodizes von verschiedenen Berufsverbänden unterworfen haben. Die inhaltliche Gleichwertigkeit von alternativen Kodizes zum GDV-Verhaltenskodex wird durch den Verband öffentlicher Versicherer und den Bereich Maklerbetreuung der ÖSA-Versicherungen geprüft.

8 Überwachung und Verbesserung

Zur Sicherstellung der Einhaltung der Gesetze und sonstigen Regeln sind die getroffenen Maßnahmen bezüglich ihrer Einhaltung und Angemessenheit mit dem Ziel, Reputations- und Rechtsrisiken zu vermeiden, zu überwachen. Die zentrale Compliance-Funktion berichtet in diesem Zusammenhang einmal jährlich an den Gesamtvorstand über die Angemessenheit und Wirksamkeit der Organisations- und Arbeitsanweisungen sowie über die durchgeführten entsprechenden individuellen Aktivitäten im Rahmen des Compliance-Berichts.

Im Rahmen des Beschwerdemanagementprozesses werden jährlich alle Beschwerden durch das Team Vorstandsassistenz und Gremien analysiert und kategorisiert. Werden in diesem Zusammenhang Auffälligkeiten zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex festgestellt, sind die Verantwortlichen angehalten, ggfs. notwendige Maßnahmen einzuleiten.

Alle Fachbereiche überprüfen halbjährlich im Rahmen der Risikoinventur die Compliance-Risiken und legen – sofern notwendig – in Abstimmung mit der zentralen Compliance-Funktion mitigierende Maßnahmen fest.

Wesentliche Risiken werden über das Risikokoordinationsteam, welches sich monatlich trifft, thematisiert, bewertet und mit Maßnahmen belegt. Die bewerteten Risiken werden protokolliert und im Quartalsbericht für den Gesamtvorstand dokumentiert.

Die ÖSA-Versicherungen verfügen über keine eigene Interne Revision. Aus diesem Grund werden Prüfungen durch die Interne Revision der VGH Versicherungen, auf die die Revisionsfunktion der ÖSA-Versicherungen ausgelagert ist, auf der Grundlage von entsprechenden Dienstleistungsvereinbarungen durchgeführt. Die mehrjährige, risikoorientierte Prüfungsplanung bezieht alle Prozesse, Systeme und Funktionseinheiten der ÖSA-Versicherungen ein.

Für den Fall, dass wir im Geschäftsverkehr mit dem jeweiligen Vertriebspartner Verstöße gegen den Verhaltenskodex feststellen sollten, werden wir die Sachverhalte untersuchen, sie mit dem Betroffenen diskutieren und ggfs. die Zusammenarbeit beenden.

Die Angemessenheit des Compliance-Management-Systems zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex wird entsprechend der Anforderungen im Dreijahresturnus geprüft.

Magdeburg, den 28.03.2024



Dr. Detlef Swieter
Vorstandsvorsitzender



David Bartusch
Mitglied des Vorstands



Andreas Zimmer
Mitglied des Vorstands