VOLKSWOHL BUND
VERSICHERUNGEN

Entsprechenserklärung zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die Ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft hat am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen, welcher in dieser Form weiterhin gültig ist.

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

Die vorliegende Erklärung erstreckt sich auf folgende Gesellschaften unserer Gruppe:

- VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a.G.
- VOLKSWOHL BUND Sachversicherung AG
- Dortmunder Lebensversicherung AG

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 02.04.2023 bis zum 31.03.2026.

Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich waren zum Zeitpunkt des Beitritts zum Verhaltenskodex am 18.12.2018 bereits 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, den Datenschutzbeauftragten sowie den unabhängigen Prüfungen unserer Internen Revision zusammen. Die Vorgaben unseres vertriebsbezogenen CMS sind Gegenstand verschiedener laufender Kontrollen (z. B. abteilungsbezogener Revisions- oder Compliance-Prüfungen). Zudem findet eine regelmäßige Überprüfung aller Vorgaben unseres vertriebsbezogenen CMS durch unsere Compliance-Funktion statt. Die an den Kontrollen und der Überprüfung beteiligten Stellen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben unabhängig 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 werden. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden an den Vorstand aller betroffenen Gesellschaften unserer Gruppe berichtet. Soweit daraus Maßnahmen zur Optimierung des Systems resultieren, wird deren zeitgerechte Umsetzung von unserer Compliance-Funktion überwacht. Dadurch haben wir die Weiterentwicklung unseres vertriebsbezogenen CMS sichergestellt. Bei der jetzigen Überprüfung lag der Fokus auf der Angemessenheit der einzelnen implementierten Maßnahmen sowie internen Vorgaben. Da der Verhaltenskodex aus dem Jahre 2018

unverändert gültig ist, war es zum jetzigen Zeitpunkt nicht nötig Änderungen vorzunehmen oder neue Maßnahmen / Vorgaben einzuführen und sie daraufhin auf Wirksamkeit zu prüfen.

Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum vom 22.12.2025 bis 31.03.2026 kommen wir für die oben genannten Gesellschaften zu folgendem Ergebnis:

Die Regeln des GDV-Vertriebskodex 2018 sind weiterhin in den Grundsätzen unseres Unternehmens verankert. Unsere 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.

Dortmund, 09.04.2026

Stefanie van Holt
(Vorstand – Vertrieb)

Dr. Gerrit Böhm
(Vorstand – Ressort Compliance)

Compliance-Management-System (CMS) für den Vertrieb der VOLKSWOHL BUND Versicherungen

zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Zum Dezember 2018 sind alle Gesellschaften der VOLKSWOHL BUND Gruppe, die operativ Versicherungsgeschäft betreiben, dem neuen, an die europäische Vertriebsrichtlinie (IDD) angepassten Verhaltenskodex des GDV beigetreten. Im Einzelnen handelt es sich um die VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a.G., die VOLKSWOHL BUND Sachversicherung AG und die Dortmunder Lebensversicherung AG (im Folgenden als VOLKSWOHL BUND Versicherungen bezeichnet).

Die deutsche Versicherungswirtschaft hat sich mit dem Verhaltenskodex das Ziel gesetzt, die Interessen der Kunden konsequent in den Mittelpunkt zu rücken und die Qualität der Kundenberatung weiter zu verbessern. Die elf Leitsätze dokumentieren, was die Branche unter fairem, redlichem und professionellem Vertrieb von Versicherungsprodukten versteht. Auch wenn die Inhalte des Kodex mittlerweile weitestgehend Eingang in gesetzliche Vorgaben gefunden haben, so stellt dieser die damit verbundenen Verhaltensmaßstäbe für die Branche noch einmal auf einen Blick und transparent dar.

Im Folgenden wird aufgezeigt, wie die VOLKSWOHL BUND Versicherungen die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb – eingebettet in das unternehmensweite Compliance Management System (CMS) – verankert haben, wie sie Bestandteil von internen Abläufen und Prozessen im Unternehmen sind.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die VOLKSWOHL BUND Versicherungen fast ausschließlich mit selbstständigen ungebundenen Vermittlern zusammenarbeiten. Es handelt sich im Wesentlichen um Makler und Mehrfirmenvertreter, gegenüber denen ein Versicherungsunternehmen nur eingeschränkte Weisungs- und Kontrollmöglichkeiten hat. Darüber hinaus gelten viele Inhalte des GDV-Verhaltenskodex für freie Vermittler ebenfalls mittlerweile aufgrund eigener gesetzlicher Vorgaben. Hinzu kommt, dass es den VOLKSWOHL BUND Versicherungen besonders wichtig ist, die Unabhängigkeit dieser freien Vertriebspartner zu wahren. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex erfolgte somit bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen stets unter Berücksichtigung dieser Besonderheiten des Vertriebswegs „freie Vermittler“.

Compliance-Kultur

Schon im Unternehmensleitbild haben sich die VOLKSWOHL BUND Versicherungen die Maxime gegeben, dass das gesamte unternehmerische Handeln verantwortungsbewusst, integer und nachhaltig erfolgt.

Die VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a. G., als Muttergesellschaft, ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Daher müssen keine Interessen von fremden Eigentümern, wie z. B. Aktionären, bedient werden. Vielmehr wird sich auf die Interessen der Kunden, die gleichzeitig auch Mitglieder des Vereins sind, konzentriert. Damit stehen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen schon vom Grunde her im Einklang mit dem übergeordneten Ziel des GDV-Verhaltenskodex, im besten Interesse der Kunden fair, redlich und professionell zu handeln.

Grundvoraussetzung dafür ist die Einhaltung relevanter gesetzlicher, behördlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen. Vor diesem Hintergrund haben die VOLKSWOHL BUND Versicherungen bereits vor einigen Jahren ein unternehmensweites CMS aufgebaut, welches von jeher den Vertrieb mitberücksichtigt. Die Compliance-Kultur ist dabei geprägt von der vom Vorstand wahrgenommenen Gesamtverantwortung und der damit verbundenen Vorbildfunktion, einer intensiven Einbindung der Führungskräfte aller relevanten Unternehmensbereiche, auch des Vertriebs (z. B. durch einen quartalsweisen Arbeitskreis Recht, Compliance und Governance) sowie von der Überzeugung eines grundsätzlich verantwortungsvollen Verhaltens der Mitarbeiter.

Unterstützt und geprägt wird die Compliance-Kultur zudem durch die interne Compliance-Leitlinie, die die grundlegende Arbeitsanweisung für das zentrale Compliance-Management darstellt. Zum anderen legt eine Compliance-Richtlinie klare Grundsätze für Verhaltensregeln fest. Diese gelten für alle Mitarbeiter, Führungskräfte in Verwaltung und Vertrieb einschließlich der selbstständigen Maklerbetreuer sowie für die Vorstände und beinhalten klare Vorgaben zu rechtskonformem, integerem Verhalten.

Die Bedeutung eines solchen verantwortungsbewussten Verhaltens wird gegenüber jedem Mitarbeiter und auch selbstständigen Maklerbetreuer kommuniziert, womit die Compliance-Kultur immer wieder geschärft wird. So wurde die Einführung der Compliance-Richtlinie über ein unternehmensweites Rundschreiben bekannt gegeben. Auch Änderungen daran werden stets über dieses Medium kommuniziert. Darüber hinaus stehen die Compliance-Richtlinie und -Leitlinie für jeden Mitarbeiter/Maklerbetreuer jederzeit zugänglich im Intranet zur Verfügung. Jeder neue Mitarbeiter/Maklerbetreuer erhält die Compliance-Richtlinie zudem mit seinen Einstellungsunterlagen.

Diese grundlegende Compliance-Kultur der VOLKSWOHL BUND Versicherungen bildet den Rahmen für die Vertriebscompliance, die schon jeher einen Teilbereich des unternehmensweiten CMS darstellt. Neben der Compliance-Richtlinie, die wesentliche Aspekte des Vertriebs bereits beinhaltet, wurden für den Vertrieb schon vor dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex ergänzende Arbeitsanweisungen erlassen, so z. B. auch im Zusammenhang mit der IDD. Dadurch wurden alle vertriebsnahen Bereiche im Unternehmen erneut für Compliance-Themen, wie z. B. Anreizsysteme, sensibilisiert. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex rundet damit die Vertriebscompliance-Aktivitäten der VOLKSWOHL BUND Versicherungen ab. Die Leitsätze sind von allen Unternehmensbereichen, die mit den Inhalten Berührung haben, einzuhalten. Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten wurden dabei klar definiert. Zudem wurde der GDV-Verhaltenskodex in das interne Regelwerk für den Vertrieb („VB-Vertriebsregeln“) integriert. Auch gegenüber freien

Vertriebspartnern wurden der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie die Bedeutung regelkonformen Verhaltens kommuniziert.

Die Einhaltung der Compliance-Vorgaben für den Bereich Vertrieb wird laufend überwacht. Verstöße werden nicht geduldet, es wird darauf angemessen und deutlich reagiert. Auch bei freien Vertriebspartnern wird Verstößen, die z. B. über Kundenbeschwerden bekannt werden, intensiv nachgegangen. Es werden alle im Einzelfall angemessenen und erforderlichen Maßnahmen ergriffen.

Compliance-Ziele

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen verfolgen mit ihrem Compliance-Management im Vertrieb das Ziel, die Einhaltung gesetzlicher, behördlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen sowie der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex durch Mitarbeiter, Maklerbetreuer und Vertriebspartner zu gewährleisten. Dies ist Voraussetzung für das übergeordnete Ziel, die Kundeninteressen in den Mittelpunkt zu stellen und eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden aufzubauen und zu pflegen. Nur so können die VOLKSWOHL BUND Versicherungen ihrem selbst gestecktem Auftrag nachkommen, Menschen gegen Altersarmut, biometrische Risiken und die finanziellen Folgen von Schäden sinnvoll abzusichern.

Um diese Ziele zu erreichen, setzen sich die VOLKSWOHL BUND Versicherungen intensiv mit gesetzlichen Regelungen wie auch dem GDV-Verhaltenskodex auseinander und leiten daraus unternehmensindividuelle Grundsätze und Maßnahmen ab. Auch im Projekt zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex wurden dementsprechend für alle elf Leitsätze individuelle Grundsätze und damit verbundene Maßnahmen mit klaren Verantwortlichkeiten formuliert und dokumentiert. Damit soll die Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sichergestellt und Risiken aus einem davon abweichenden Verhalten verhindert werden.

Compliance-Risiken

Compliance-Risiken resultieren aus der Nicht-Einhaltung gesetzlicher, behördlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen sowie damit verbundener interner Grundsätze und Arbeitsanweisungen, so auch aus der Nicht-Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex.

Die Risikoidentifizierung, -bewertung und -steuerung erfolgt bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen im Rahmen des unternehmensweiten Compliance-Managements. Die dezentralen Risikoverantwortlichen (i. d. R. die Führungskräfte der ersten Ebene) sind für ihren Organisationsbereich dafür verantwortlich, die jeweiligen Risiken zu identifizieren und zu bewerten. Sie haben geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung bzw. -reduzierung zu ergreifen sowie deren Einhaltung zu kontrollieren. Dies gilt auch für die Compliance-Risiken im Vertriebsbereich. Die Führungskräfte haben diese im Rahmen ihrer Gesamt-Compliance-Analyse zu berücksichtigen.

Einmal jährlich berichten die Führungskräfte bezüglich ihrer Risikoanalyse und getroffener Maßnahmen und Kontrollen an das zentrale Compliance-Management und bestätigen die aktuelle

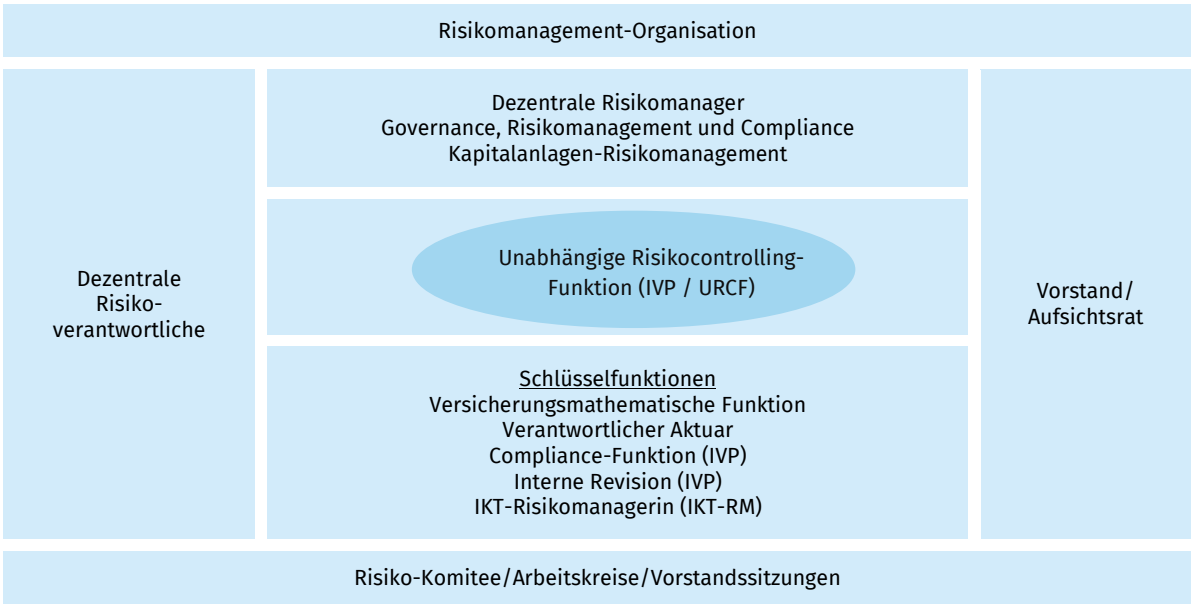
Wirksamkeit der eingeleiteten Verfahren. Das zentrale Compliance-Management hält die kontinuierliche Verbesserung bei identifizierten Schwachstellen sowie die Weiterentwicklung der Wirksamkeit interner Kontrollen übergreifend im Blick.

Darüber hinaus tagt bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen ein Arbeitskreis Recht, Compliance und Governance quartalsweise unter Federführung des Zentralen Compliance-Managements. Er setzt sich aus allen relevanten Unternehmensbereichen der VOLKSWOHL BUND Versicherungen, auch den Vertriebsbereichen, zusammen und dient u.a. der Einschätzung von Compliance-Risiken und ihrer wirtschaftlichen Folgen, die sich aus der Rechtsprechung, aus Gesetzesänderungen, aus einer möglichen Fehlinterpretation rechtlicher Regelungen, aus möglichen Gesetzesverstößen, aus Haftungsfragen oder aus Prozessen ergeben. Hier werden auch Compliance-Risiken im Vertriebsbereich analysiert sowie diesbezügliche Maßnahmen abgestimmt. Der Vorstand erhält anschließend die Protokolle des Arbeitskreises sowie einmal im Jahr die als relevant eingestuften Hinweise aus diesen Protokollen im Rahmen des ORSA-Berichtes.

Über die Compliance-Risiken im Vertriebsbereich wird zudem einmal jährlich dem Vorstand im Rahmen des Compliance-Jahresberichts berichtet. Dieser beinhaltet ggf. festgestellte Compliance-Verstöße mit den ergriffenen Gegenmaßnahmen, eine Zusammenfassung der Prüfungsergebnisse und das zusammengefasste Ergebnis der Risikoanalyse. Darüber hinaus werden die wesentlichen bereits umgesetzten oder sich in der Umsetzung befindenden Maßnahmen dargestellt. Über wesentliche Risiko-Feststellungen/-Änderungen wird der Vorstand auch anlassbezogen unverzüglich per Ad-hoc-Meldung informiert.

Compliance-Organisation

Bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen ist die Compliance-Organisation eingebettet in die Organisation des Gesamt-Risikomanagements (siehe folgende Abbildung).



Die Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex wird somit unter anderem dadurch gewährleistet, dass klare Verantwortlichkeiten definiert sind. Die Organisation des Risikomanagements inklusive der Compliance-Organisation ist vom Vorstand verabschiedet und allen Mitarbeitern über die Risikomanagement- und Compliance-Leitlinie bekannt gegeben.

Die Compliance-Organisation der VOLKSWOHL BUND Versicherungen ist dezentral aufgebaut. Die Gesamtverantwortung liegt beim Vorstand.

Das zentrale Compliance-Management übernimmt die folgenden Kernaufgaben:

- Information und Beratung des Vorstandes zur Sicherstellung der Einhaltung der gültigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften
- Beurteilung möglicher Auswirkungen von sich abzeichnenden Änderungen des Rechtsumfeldes
- Identifizierung und Beurteilung des Risikos der Nichteinhaltung rechtlicher Vorschriften
- Bereitstellung der grundsätzlichen Regeln für das integre Verhalten aller Mitarbeiter
- Kontrolle der Unternehmensbereiche in Bezug auf die Einhaltung compliance-relevanter Bestimmungen

Das Compliance-Management leitet darüber hinaus den bereits erwähnten internen Arbeitskreis Recht, Compliance und Governance. Ferner sorgt es für einen Informationsaustausch zwischen den aus Compliance-Sicht besonders relevanten Unternehmensbereichen und Sonderfunktionen (Risikomanager, Datenschutzbeauftragter, Beschwerde-Manager, Geldwäschebeauftragter, Versicherungsmathematische Funktionen und IKT-Risikokontrollfunktion) in Form von Übersendungen der jeweiligen Berichte.

Für jede Organisationseinheit (gemäß Organigramm), gibt es einen dezentralen Risikoverantwortlichen, der für die Identifikation, Analyse, Bewertung und insbesondere Steuerung der Risiken, inklusive der Compliance-Risiken, seines Bereiches zuständig ist. Dabei liegt die Verantwortung bei den zuständigen Führungskräften der jeweiligen Organisationseinheit oder dem Inhaber der Sonder- bzw. Schlüsselfunktion. Jeder Risikoverantwortliche hat auch die in seinen Bereich fallenden vertrieblichen Compliance-Risiken zu berücksichtigen. Besondere Relevanz hat dies für die Risikoverantwortlichen der Bereiche Vertriebsleitung, Vertriebsservice und -systeme sowie Marketing. Das Compliance-Management steht den dezentralen Risikoverantwortlichen bei compliance-relevanten Fragen als Ansprechpartner und Berater zur Verfügung.

Um die Einhaltung rechtlicher Bestimmungen und der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex auch bei Vertriebspartnern zu gewährleisten, ist die Zuständigkeit für das Risikomanagement auf Vermittlerebene ebenfalls klar geregelt. In der Abteilung Vertriebsservice laufen zum einen zentral alle relevanten Informationen bezüglich Vertriebspartner zusammen, z. B. AVAD-Meldungen oder Beschwerdehäufungen. Zum anderen werden von diesem Bereich auch eigene Abfragen auf Kennzahlen und Entwicklungen im Neugeschäft sowie im Bestand auf Vermittlerebene gefahren. Der Vertriebsservice analysiert all diese ihm zur Verfügung stehenden Informationen, führt ggf. weitere Recherchen durch, greift Auffälligkeiten auf und versucht diese gemeinsam mit dem Vertriebspartner aufzuklären bzw. mit ihm Maßnahmen abzustimmen. Soweit erforderlich werden auch eigene Maßnahmen bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit ergriffen.

Compliance-Kommunikation

Alle Mitarbeiter wie auch selbstständige Maklerbetreuer der VOLKSWOHL BUND Versicherungen werden für das Thema Compliance, inklusive Vertriebscompliance, immer wieder sensibilisiert. Wie bereits unter „Compliance-Kultur“ beschrieben, kommt dabei der Bekanntmachung der Compliance-Richtlinie eine besondere Bedeutung zu.

Darüber hinaus wurden Grundsätze zum Umgang mit Interessenkonflikten erarbeitet und entsprechend dokumentiert. Sie werden regelmäßig im Arbeitskreis Recht und Compliance thematisiert und auf ihre Aktualität hin überprüft.

Für die Maklerbetreuer/Bereichsleiter gibt es ergänzend schriftlich fixierte, detailliertere Regelungen/Vorgaben zu Themen wie Qualitätsbeobachtung/-maßnahmen, Weiterbildung sowie zur Vermeidung von Interessenkonflikten und Fehlanreizen, was wesentliche Vertriebscompliance-Themen bzw. auch Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sind. Diese Regelungen wurden bei Einführung kommuniziert und sind jederzeit im Intranet einsehbar. Darüber hinaus wurde der GDV-Verhaltenskodex in das interne Regelwerk für den Vertrieb („VB-Vertriebsregeln“) integriert. Dies wurde über einen hausinternen Newsletter für alle vertriebsnahen Bereiche kommuniziert. Die VB-Vertriebsregeln stehen ebenfalls jederzeit im Intranet zur Verfügung und werden bei neuen Maklerbetreuern und Bereichsleitern sogar Bestandteil des Vertragsverhältnisses.

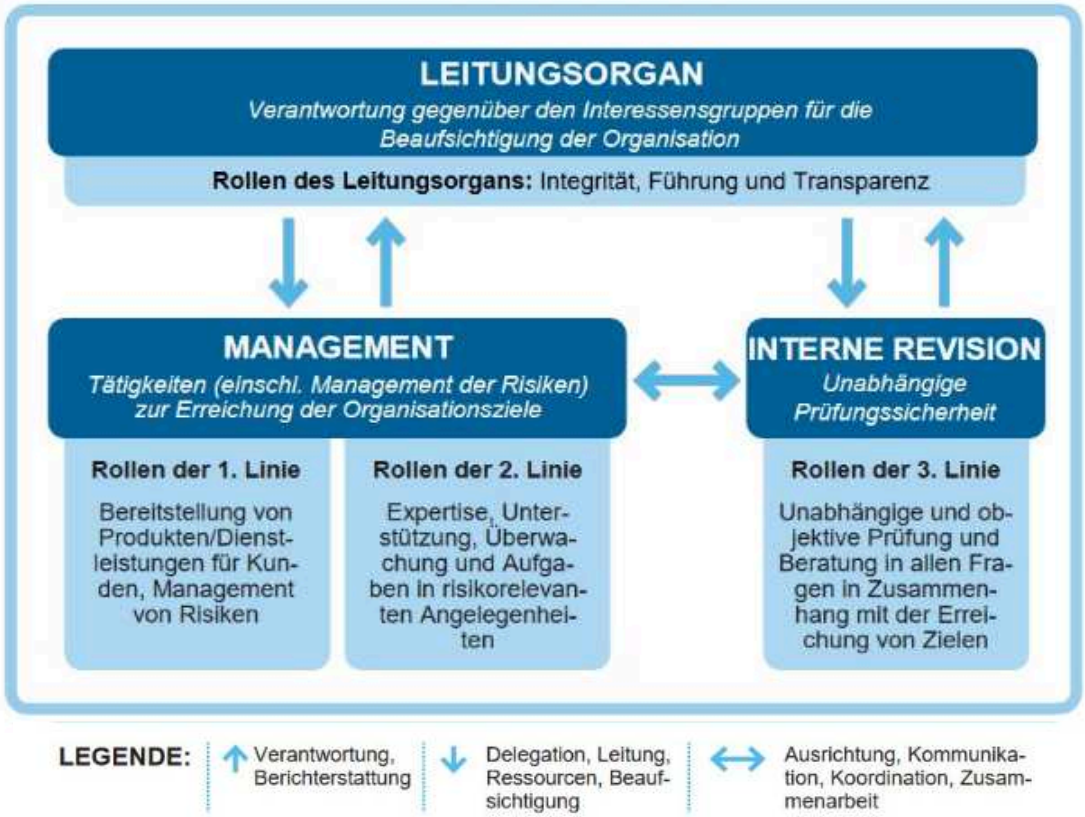
Alle Vertriebspartnern der VOLKSWOHL BUND Versicherungen wurden 2019 über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex schriftlich informiert. Dabei wurde auch auf das Erfordernis angemessener Compliance-Regelungen aufmerksam gemacht (siehe dazu Leitsatz 10). Bei neuen Vertriebspartnern ist das Erfordernis von Compliance-Regeln bereits Bestandteil der Vermittlervereinbarung.

Compliance-Kontrolle und Verbesserung

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben in ihrer Leitlinie Internes Kontrollsystem Vorgaben zur Ausgestaltung und Überwachung interner Kontrollen definiert. Diese orientieren sich am „Drei-Linien-Modell“.

Danach tragen die dezentralen Risikoverantwortlichen (1. Linie) die primäre Verantwortung für das Management von operationellen Risiken. Sie sind zudem für die Prozesse sowie die internen Kontrollen verantwortlich. In diesem Rahmen implementieren sie eigenständig angemessene Kontrollmaßnahmen und sind ebenso für deren Durchführung, Anpassung und Aufhebung zuständig.

Die zweite Linie überwacht prozessunabhängig die erste Linie mit dem Zweck, unerwünschte Entwicklungen frühzeitig festzustellen, damit diesen mit geeigneten Maßnahmen entgegengewirkt werden kann. So beurteilt das Zentrale Compliance-Management die Angemessenheit jener internen Kontrollen, welche die Einhaltung externer Erwartungen sicherstellen sollen und berichtet sein Ergebnis an den Gesamtvorstand und die Interne Revision.



Drei-Linien-Modell des Institute of Internal Auditors (IIA), übernommen in gekürzter und bearbeiteter Form aus der deutschsprachigen Übersetzung des Deutschen Instituts für Interne Revision e. V. (DIIR) (vgl. IIA/DIIR 2020, S. 4).

Die Interne Revision als dritte Linie prüft unabhängig die ersten beiden Linien. Dabei beurteilt sie unter anderem die Vollständigkeit, Angemessenheit und Wirksamkeit der internen Kontrollen und deren Dokumentation.

Die entsprechenden Regelungen und Verantwortlichkeiten gelten unabhängig vom jeweiligen Prozess bzw. Risikobereich. Damit implementiert jeder dezentrale Risikoverantwortliche für die in seinen Bereich fallenden Vertriebscompliance-Themen bzw. Inhalte des GDV-Verhaltenskodex entsprechende Kontrollen, die, wie beschrieben, übergreifend von Compliance-Management und Revision geprüft werden. Dazu werden alle Geschäftsbereiche regelmäßig einer individuellen Revisions- und Compliance-Prüfung unterzogen. Sowohl vom Geschäftsbereich selbst wie auch im Austausch mit dem zentralen Compliance-Management und der Revision werden dabei auch Schwachstellen identifiziert sowie Verbesserungs- und Weiterentwicklungsmaßnahmen erarbeitet.

Aufgrund des besonderen Vertriebswegs „freie Vermittler“ sind den VOLKSWOHL BUND Versicherungen Kontrollen gegenüber ihren Vertriebspartnern nur eingeschränkt möglich. Zentrale Rolle spielt dabei die Abteilung Vertriebsservice, der, wie bereits beschrieben, das Risikomanagement und damit auch gewisse Kontrollen auf Vermittlerebene obliegen. Hier werden regelmäßig zahlreiche Kontrollen und Abfragen auf das Neugeschäft und den Bestand der Vermittler

gefahren, um daraus Ableitungen in Hinblick auf die Qualität des Geschäfts und damit auch die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex zu treffen. Bei Auffälligkeiten wird individuell intensiver recherchiert.

Eine besondere Bedeutung hat in diesem Zusammenhang zudem das Beschwerde-Management. Schon vor dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex haben die VOLKSWOHL BUND Versicherungen ein umfangreiches, systematisches Beschwerde-Management aufgebaut und entsprechende Bearbeitungsvorgaben, Aufgaben sowie Verantwortlichkeiten in der Leitlinie für das Zentrale Beschwerde-Management festgehalten. Diese Leitlinie ist im gesamten Hause kommuniziert und steht allen Mitarbeitern jederzeit im Intranet zur Verfügung. Sämtliche Beschwerden, die sich gegen einen Vermittler richten, bekommt die Abteilung Vertriebsservice zur Kenntnis bzw. bearbeitet diese in der Regel selbst. Daraus können zusätzlich zu den eigenen Abfragen wichtige Hinweise über die Einhaltung bzw. Nicht-Einhaltung von Compliance-Themen bzw. GDV-Verhaltenskodex gezogen werden. Darüber hinaus analysiert der Vertriebsservice einmal pro Quartal alle eingegangenen Beschwerden in Bezug auf Häufungen bei einzelnen Vertriebspartnern. Dadurch dass Beschwerden bereits bei der Bearbeitung Kategorien, wie z. B. Beratungsmangel, zugeordnet werden, lassen sich systematische Mängel bei einzelnen Vertriebspartnern gut erkennen.

Unabhängig davon, ob es zu Auffälligkeiten im Rahmen der Vertriebsservice-eigenen Kontrollen kommt, einzelne Kundenbeschwerden vorliegen oder aber Beschwerdehäufungen beobachtet werden, fordert der Vertriebsservice in der Regel Stellungnahmen des Vertriebspartners an und versucht, gemeinsam mit ihm den Sachverhalt aufzuklären bzw. mit ihm Maßnahmen abzustimmen. Auffällige Beschwerdehäufungen bei einzelnen Vertriebspartnern sind vom Vertriebsservice zudem schriftlich zu kommentieren (Hintergründe, Maßnahmen usw.) und werden dem Vorstand vorgelegt.

Verstöße gegen Compliance-Vorschriften werden von den VOLKSWOHL BUND Versicherungen weder intern von Mitarbeitenden und Maklerbetreuern noch extern von Vertriebspartnern geduldet, es wird darauf angemessen und deutlich reagiert. Es werden alle im Einzelfall angemessenen Maßnahmen ergriffen, soweit erforderlich bis hin zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses bzw. der Zusammenarbeit.

Neben den laufenden Kontrollen und Überprüfungen in einzelnen Organisationsbereichen, prüft das Compliance-Management mindestens alle drei Jahre in Gänze die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex, die damit verbundenen unternehmensindividuellen Grundsätze und Maßnahmen in Hinblick auf ihre Angemessenheit. Sich daraus möglicherweise ergebende Verbesserungsansätze werden an den jeweiligen Bereich kommuniziert sowie deren Umsetzung durch das Compliance-Management kontrolliert.

Compliance-Programm

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben Grundsätze und Maßnahmen definiert, die Risiken aufgrund von Compliance-Verstößen im Vertrieb bzw. Nicht-Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex vermeiden bzw. reduzieren sollen. Diese Grundsätze und Maßnahmen sowie entsprechende Kontrollmechanismen sind im Folgenden für jeden der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex einzeln dargestellt.

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 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.“*

Die Ausrichtung am Kundenbedürfnis steht für die VOLKSWOHL BUND Versicherungen im Zentrum des unternehmerischen Handelns. Wie bereits beschrieben, liegt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit der Fokus sogar ganz besonders auf den Kundeninteressen. Der Umgang mit gegebenenfalls auftretenden Interessenkonflikten ist in der Compliance-Richtlinie sowie in den schriftlichen Grundsätzen zum Umgang mit Interessenkonflikten geregelt (siehe oben Compliance-Kultur und Compliance-Kommunikation).

Um darüber hinaus im Vertrieb qualifizierte Beratung und die Wahrung der Kundeninteressen sicherzustellen, werden verschiedene Maßnahmen ergriffen. Vertriebspartner, mit denen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen zusammenarbeiten, werden sehr sorgfältig überprüft und ausgewählt. Vor Aufnahme der Zusammenarbeit findet eine umfangreiche Zuverlässigkeitsprüfung der Vermittler statt. Darüber hinaus erfolgt ein laufendes Controlling auch nach Vertragsabschluss, z. B. in Hinblick auf Storno- oder Beschwerdehäufungen. Mit allen Vertriebspartnern wird eine gewisse Mindestqualität gemessen in Form von Abgangs- und Störfallquoten als Geschäftsgrundlage vereinbart. Haftungszeiten, die bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen zum Teil über das gesetzlich geforderte Maß hinausgehen, wirken ebenfalls qualitätsfördernd. Zudem wurden alle Vertriebspartner schriftlich über den GDV-Verhaltenskodex und den Compliance-Basis-Kodex für Versicherungsvermittler informiert und damit noch einmal für das Handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden sensibilisiert. Für neue Vertriebspartner wurden

die Inhalte des Verhaltenskodex und Compliance-Basis-Kodex direkt in die Vermittlervereinbarungen mit aufgenommen.

Darüber hinaus vermeiden die VOLKSWOHL BUND Versicherungen jegliche Anreize, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden könnten. Es gibt keine Vermittlervergütungen, die sich an Umsatzzielen orientieren, keine produktbezogenen Wettbewerbe und auch keine Vertriebsreisen. Alle Vergütungssysteme werden laufend auf Fehlanreize hin überwacht und bei auftretenden Mängeln angepasst. Zudem geben die Compliance-Richtlinie sowie eine gesonderte Arbeitsanweisung für Maklerbetreuer und Bereichsleiter klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstiger finanzieller Vertriebsunterstützung vor. Diese Regelungen basieren insbesondere auf den IDD-Bestimmungen sowie der Orientierungshilfe des GDV zu Einladungen und Geschenken. Um dem Thema Kundenorientierung und Qualität schon bei den Maklerbetreuern und Bereichsleitern ein besonderes Gewicht einzuräumen, spielt die Geschäftsqualität auch bei deren Vergütung durch entsprechende Haftungszeiten eine Rolle und wird bei internen Beurteilungen ebenfalls mit herangezogen.

Um die Vertriebspartner bezüglich einer kundenorientierten und qualifizierten Beratung zu unterstützen, bieten die VOLKSWOHL BUND Versicherungen diverse Hilfestellungen in Form von Techniken, Formularen, Produktinformationen und -schulungen an. Der Vertriebspartner erhält Vertriebsinfos zu wichtigen Produktthemen, findet in der Marketingbox alle produktrelevanten Informationen und Dokumente und kann sich in regionalen Workshops oder über Webinare mit Produktschulungen (i. d. R. nach gut beraten-Maßstäben) weiterbilden. Darüber hinaus werden unter anderem auch Beratungstools, Beratungsprotokoll sowie Unterlagen, Hinweise und Formulare zur Beratungsdokumentation und Risikoanalyse vom Arbeitskreis Beratungsprozesse zur Verfügung gestellt.

Die Überwachung der Beratungsqualität von freien Vermittlern ist für ein Versicherungsunternehmen nur eingeschränkt möglich. Sie erfolgt, wie bereits beschrieben, durch die Controlling-Maßnahmen des Vertriebsservice sowie über das Beschwerdemanagement (siehe oben Compliance-Kontrolle).

2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

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

Zwingende Voraussetzung für ein nachhaltiges Vertrauensverhältnis der VOLKSWOHL BUND Versicherungen zu ihren Kunden ist ein stets transparentes Auftreten der Vertriebspartner. Die freien Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind gemäß der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) selbst dazu verpflichtet, beim ersten Geschäftskontakt umfassende Informationen zu ihrem Vermittlerstatus sowie zu Beteiligungsverhältnissen mit Versicherungsunternehmen offen zu legen. Damit kann der Kunde sofort erkennen, ob der Vermittler als Makler und damit Sachwalter des Kunden oder als Vertreter eines bzw. mehrerer Versicherungsunternehmen auftritt. Gemäß VersVermV hat der Vermittler ebenfalls darzulegen, ob er eine Beratung anbietet, und wie sich die Vergütung, die er im Zusammenhang mit der Vermittlung erhält, darstellt. Hierbei geht es nicht um die konkrete Höhe, sondern um die Art und Weise und vor allem die Frage, ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen oder als Provision in der Versicherungsprämie enthalten ist. Ebenso ist über anderweitige Zuwendungen zu informieren. Alle erforderlichen Daten gemäß § 15 VersVermV sind dem Kunden beim Erstkontakt zu übergeben. Mit dem unter Leitsatz 1 erwähntem Schreiben zum GDV-Verhaltenskodex haben die VOLKSWOHL BUND Versicherungen die Vertriebspartner noch einmal hinsichtlich dieser Erfordernisse informiert.

Sollte es ihm Rahmen des Beschwerdemanagements Anhaltspunkte für eine Falschlegitimation geben, werden individuell abgeleitete Maßnahmen ergriffen (siehe oben Compliance-Kontrolle).

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 lang laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“*

Die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden spielen für die VOLKSWOHL BUND Versicherungen eine wichtige Rolle. So werden diese bereits bei der Produktentwicklung berücksichtigt. Es handelt sich um einen standardisierten und im Rahmen einer internen Leitlinie dokumentierten Prozess, bei dem die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kunden mit in die Produktentwicklung einfließen und daraus abgeleitet eine entsprechende Zielmarkbestimmung vorgenommen wird. Darüber hinaus wird regelmäßig aus Produktratings und -tests sowie Kundenbeschwerden und -anfragen Verbesserungspotenzial im Sinne der Kunden abgeleitet.

Auch im Rahmen der Beratung stehen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt. Für die VOLKSWOHL BUND Versicherungen übernehmen die freien Vertriebspartner die Beratung. Diese sind gemäß Versicherungsvertragsgesetz (VVG) verpflichtet, Kunden nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und entsprechend zu beraten. Hierfür stellen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen dem Vertriebspartner zahlreiche Hilfsmittel zur Verfügung (siehe Leitsatz 1).

Es ist ein wesentliches Anliegen der VOLKSWOHL BUND Versicherungen, den Kunden für ihre Entscheidungsfindung eine klare und verständliche Produktbeschreibung - einschließlich der wichtigsten Merkmale, Ausschlüsse, Chancen und Risiken - zur Verfügung zu stellen. Hierzu dienen Produktinformationsblätter, Produktsteckbriefe sowie Chancen-Risiko-Profile. Die wesentlichen Merkmale der Produkte sowie die bedeutenden Ausschlüsse sind in den Produktinfoblättern enthalten und unterstützen den Vertriebspartner bei seiner bedarfsgerechten Beratung. Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen berücksichtigen bei den Vertragsunterlagen rechtliche Vorgaben sowie Empfehlungen vom GDV, in dem sie z. B. Auszüge aus den GDV-Musterbedingungen sowie Muster-Produktinfoblätter nutzen.
Daneben wurden für neue Produkte Klartext-Regelungen eingeführt, um diese sprachlich einfacher und verständlicher zu gestalten. Die Bedingungen neuer Produkte enthalten zudem ein Glossar mit Erläuterungen der wichtigsten Begriffe.

Neben den bereitgestellten Unterlagen unterstützen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen die Vertriebspartner mit Produktschulungen in Form von zahlreichen regionalen Workshops, Webinaren und Expertentalks, in der Regel nach *gut beraten*-Maßstäben. Die dort erworbene Fachkompetenz sowie die gewonnenen Erkenntnisse zur Klarheit und Verständlichkeit unterstützen ebenfalls eine transparente, klare und bedarfsgerechte Beratung.

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

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

Die Kunden werden von den freien Vertriebspartnern der VOLKSWOHL BUND Versicherungen beraten, die selbst gemäß VVG verpflichtet sind, den erteilten Rat zu begründen sowie die Beratung zu dokumentieren. Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben ihre bestehenden Vertriebspartner darüber mit dem unter Leitsatz 1 erwähntem Schreiben zum GDV-Verhaltenskodex erneut informiert. Auch neue Partner werden durch die Aufnahme des Basis-Compliance-Kodex in die Vertriebspartnervereinbarungen hinsichtlich ihrer Beratungs- und Dokumentationspflicht stets sensibilisiert. Um zusätzlich zu unterstützen, stellen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen den Vermittlern Beratungsprotokollformulare zur Verfügung, welche in der Angebotssoftware enthalten sind. Zudem sind sie Förderer der Brancheninitiative "Arbeitskreis Beratungsprozesse", die freien Vermittlern Hilfe und Musterunterlagen für die Beratungsdokumentation anbietet.

Bei verschiedenen Vorgängen, wie z. B. bei Beschwerden oder Geldwäscheprüfungen, werden immer wieder auch Beratungsdokumentationen der Vertriebspartner angefordert. Sollten im Rahmen dieser Stichproben Fragen oder Auffälligkeiten bezüglich der Dokumentation auffallen, so wird diesen entsprechend nachgegangen.

5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

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

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben einen standardisierten Prozess, in dem für neue Produkte eine Zielmarktbestimmung vorgenommen wird. Hier fließen maßgeblich die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kunden ein. Das entsprechende Verfahren sowie klare Verantwortlichkeiten wurden in internen Leitlinien festgehalten, die Bestandteil des Governance-Systems der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind.

In diesen Leitlinien ist zudem festgeschrieben, dass regelmäßig zu überprüfen ist, ob Einflüsse vorliegen, die sich erheblich auf die wesentlichen Merkmale des Produktes, des Kundennutzen, den Risikoschutz des Produktes und/oder die Garantien des Produktes auswirken, ob sich der Zielmarkt verändert hat und ob es auch außerhalb des Zielmarktes vertrieben wird. Für diese laufenden Überprüfungen sowie die sich daraus gegebenenfalls ergebenden Maßnahmen sind ebenfalls klare Verantwortlichkeiten geregelt.

Um Kunden in ihrer individuellen Entscheidung bestmöglich zu unterstützen, ist den VOLKSWOHL BUND Versicherungen Klarheit und Verständlichkeit der Produktunterlagen sehr wichtig. Dies wurde bereits ausführlich unter Leitsatz 3 dargestellt.

6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

> *„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, ins-besondere 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."

Um die laufende Betreuung und Beratung der Kunden auch nach Vertragsabschluss kümmern sich die Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen. Sie haben die größte Nähe zum Kunden und können somit am besten z. B. auf veränderte Lebenssituationen oder neue Wünsche und Bedürfnisse des Kunden reagieren. Mit dem unter Leitsatz 1 erwähntem Schreiben zum GDV-Verhaltenskodex und dem darin enthaltenen Basis-Compliance-Kodex wurden alle vorhandenen Vertriebspartner noch einmal über die laufende Beratungs- und Betreuungserfordernis informiert. Für neue Vertriebspartner ist der Basis-Compliance-Kodex mit seiner Verpflichtung zur nachvertraglichen Beratung Bestandteil der Vertriebspartnervereinbarung. Makler als Sachwalter des Kunden sind darüber hinaus gesetzlich zur laufenden Betreuung und Beratung verpflichtet.

Um die Vertriebspartner in ihrer Aufgabe zu unterstützen, stellen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen ihnen zahlreiche Informationen zu möglichen Beratungsanlässen zur Verfügung. So erhalten sie z. B. Kopien von Schreiben an Kunden oder haben die Möglichkeit, den gesamten Schriftwechsel - auch vom Kunden eingehende Post - tagesaktuell elektronisch abzurufen. Damit sind die Vertriebspartner zeitnah über z. B. Umzugsmeldungen, Anfragen oder Schadensmeldungen der Kunden informiert. Darüber hinaus sind die VOLKSWOHL BUND Versicherungen Förderer der Brancheninitiative "Arbeitskreis Beratungsprozesse", die den Vermittlern neutrale Beratungshilfen für eine anlassbezogene Beratung zur Verfügung stellen.

Wird bei einem Kunden, der aktuell keinen betreuenden Vertriebspartner hat, ein Beratungsanlass festgestellt, wird diesem ein neuer Betreuer empfohlen. Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen halten u. a. eine Vermittlersuche auf der Homepage vor, so dass ein Kunde mit Eingabe seines Wohnorts einfach und schnell Vertriebspartner in seiner Nähe finden und eine angemessene Beratung vor Ort erhalten kann.

Da die Abwerbung von Versicherungsverträgen häufig mit Nachteilen für die Kunden verbunden ist, haben die VOLKSWOHL BUND Versicherungen mit allen Mehrfachagenten die Beachtung der für den Wettbewerb geltenden Grundsätze, insbesondere der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, sowie ein Ausspannungsverbot vereinbart. Darüber hinaus wurden alle Vertriebspartner noch einmal mit dem unter Leitsatz 1 erwähntem Schreiben zum GDV-Verhaltenskodex und dem darin enthaltenen Basis-Compliance-Kodex über die Abwerbungsproblematik und die Beachtung der Kundeinteressen informiert. Für neue Vertriebspartner ist der Basis-Compliance-Kodex Bestandteil der Vertriebspartnervereinbarung.

Auch die in den letzten Jahren verlängerten Haftungszeiten wirken Umdeckungen entgegen. Stornierungen haben größere finanzielle Nachteile für den Vertriebspartner, womit Anreize zur Umdeckung reduziert werden. Im Bereich der Altersvorsorge gehen die VOLKSWOHL BUND Versicherung bei den Haftungszeiten sogar über die gesetzlich geforderten fünf Jahre hinaus. Hier haftet der Vertriebspartner für Teile der Vergütung sogar bis zu acht Jahren.

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen gehen Beschwerden zu nachteiligen Umdeckungen unverzüglich nach.

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

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

Die freien Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind selbst gemäß VersVermV verpflichtet, im Interesse der Kunden zu agieren, vor Aufnahme der Tätigkeit entsprechende Sachkunde aufzubauen sowie sich regelmäßig fortzubilden. Bei Maklern und Mehrfachagenten werden diese Voraussetzungen durch die Industrie- und Handelskammern (IHK) überprüft. Die Vermittler erhalten die für die Ausübung ihrer Tätigkeit erforderliche IHK-Registrierung nur dann, wenn die entsprechenden Anforderungen erfüllt sind. Vor Aufnahme der Zusammenarbeit mit einem Vertriebspartner wird durch die VOLKSWOHL BUND Versicherungen eine umfangreiche Zuverlässigkeitsprüfung gemäß Bafin-Rundschreiben 11/2018 durchgeführt. Inhalt ist insbesondere die Prüfung der IHK-Registrierung, eine Bonitätsprüfung sowie die Einholung der AVAD-Auskunft.

Um auch laufend eine gute Qualität in Hinblick auf die Vertriebspartner sicherzustellen, spielen die VOLKSWOHL BUND Versicherungen täglich die IHK-Löschliste in ihre Systeme ein. Damit wird sichergestellt, dass von Vertriebspartnern ohne Registrierung mit sofortiger Wirkung kein Geschäft mehr angenommen wird. Die Zusammenarbeit mit dem Vertriebspartner wird entsprechend eingestellt.

Darüber hinaus finden auch anlassbezogene Prüfungen und Recherchen sowie erforderliche Maßnahmenableitungen während der Zusammenarbeit mit einem Vertriebspartner statt, z. B. wenn auffällig hohe Stornoquoten vorliegen.

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen unterstützen Ihre Vertriebspartner zudem bei ihrer laufenden Fort- und Weiterbildung, indem regelmäßig regionale Workshops und Webinare (i. d. R. nach *gut beraten*-Maßstäben) sowie Expertentalks angeboten werden. Daneben sind sie auch Förderer der Deutschen Makler Akademie, die unabhängige Qualifikation und Weiterbildung für freie Vermittler anbietet.

Auch für die Maklerbetreuer, Bereichsleiter sowie für die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Angestellten wird eine Zuverlässigkeitsprüfung durchgeführt sowie die laufende Qualifizierung sichergestellt.

Diese Aspekte sowie die jeweils verantwortlichen Stellen wurden in einer internen Leitlinie sowie in Arbeitsanweisungen festgehalten. Die Einhaltung der Vorgaben wird regelmäßig durch die verantwortlichen Stellen kontrolliert.

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."*

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen respektieren den Status des Maklers als Sachverwalter des Kunden und seine damit verbundene Unabhängigkeit. Mögliche Interessenkonflikte oder Beeinflussungen werden vermieden. So gibt es z. B. klare Regelungen zur Vergütungsvergabe, die je nach Höhe von unterschiedlichen Hierarchieebenen im Haus freigegeben werden müssen. Dabei wird berücksichtigt, dass die Vergütung in einem angemessenen Verhältnis zur Geschäftsbeziehung stehen soll. Dies verhindert eine willkürliche Vergütungsvergabe im Vertrieb und damit eine mögliche Einflussnahme auf den Makler durch überhöhte Konditionen.

Wie bereits ausführlich unter Leitsatz 1 beschrieben, achten die VOLKSWOHL BUND Versicherungen zudem in Gänze darauf, Interessenkonflikte und Fehlanreize bei Ihren Vertriebspartnern zu vermeiden. Dabei wird kein Unterschied zwischen Maklern und Mehrfachagenten gemacht. Dies ist den VOLKSWOHL BUND Versicherungen im Gesamtvertrieb ein Anliegen.

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."

Die freien Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind gemäß VersVermV verpflichtet, ein eigenes Beschwerdemanagement aufzubauen und durchzuführen. Darüber hinaus betreiben auch die VOLKSWOHL BUND Versicherungen selbst ein systematisches Beschwerdemanagement. Über eine für alle Mitarbeiter veröffentlichte Leitlinie sind die Verfahrensweisen und Abläufe des Beschwerdemanagement hausweit einheitlich geregelt. Sie beinhaltet u. a. Vorgaben zu Verantwortlichkeiten, Kategorisierung und Erfassung von Beschwerden, Anforderungen an die Bearbeitung, Fristen u. Ä. Ebenso sieht sie vor, dass einmal pro Quartal sämtliche Beschwerden in Hinblick auf Häufungen und Auffälligkeiten bei einzelnen Vertriebspartnern analysiert werden und der Vorstand diesbezüglich entsprechend informiert wird.

Durch einen zentralen Beschwerdemanager wird die Einhaltung der Leitlinie überwacht, die Beschwerdebearbeitung kontrolliert sowie durch Sichtung und Analyse der Beschwerden, Verbesserungsansätze und Möglichkeiten zur Vermeidung von Beschwerden gesucht und vorangetrieben. Der zentrale Beschwerdemanager ist dabei auch verantwortlich dafür, wesentliche Informationen zu diesem Thema im Hause, insbesondere an den Vorstand, zu kommunizieren.

Neben der Möglichkeit, sich bei dem Versicherungsunternehmen selbst zu beschweren, können sich Kunden auch an den Ombudsmann e.V. der Versicherungswirtschaft als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Kunden der VOLKSWOHL BUND Versicherungen werden auf verschiedenen Wegen auf die Ombudsperson aufmerksam gemacht. So gibt es bereits bei Vertragsabschluss im Kundeninformationsblatt, später in der Kundenkorrespondenz bei streitigen Angelegenheiten sowie ganz allgemein auch auf der Unternehmens-Homepage Hinweise zur Ombudsstelle.

Auch die Vertriebspartner sind gemäß VersVermV verpflichtet, den Kunden bereits beim ersten Geschäftskontakt eine Schlichtungsstelle zu benennen, die bei Streitigkeiten zwischen Vermittler und Kunde kontaktiert werden kann.

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

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

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben ein umfassendes Compliance- und entsprechendes Kontrollsystem aufgebaut, um Missstände, u. a. auch im Vertrieb, zu vermeiden, zuerkennen und darauf reagieren zu können. Die dahinterstehenden Einzelheiten zu Compliance-Kultur, -Ziele, -Risiken, -Organisation, -Kommunikation sowie -Kontrolle und -Verbesserung wurden bereits einleitend ausführlich erläutert. Für den Vertrieb sind dabei insbesondere folgende ebenfalls bereits erwähnten internen Leitlinien und Arbeitsanweisungen von Bedeutung: Compliance-Richtlinie, Grundsätze zum Umgang mit Interessenkonflikten, Arbeitsanweisung zur Budgetverwendung, VB-Vertriebsregeln inklusive GDV-Verhaltenskodex und die *Leitlinie Internes Kontrollsystem*. Aspekte wie wettbewerbsrechtliche Vorschriften, Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie mit Interessenkonflikten sind darin geregelt. Diese Richtlinien und Arbeitsanweisungen gelten je nach Anwendungsgebiet für Mitarbeiter, Maklerbetreuer und/oder Bereichsleiter. Sie sind den jeweiligen Personenkreisen mit Einführung bekannt gegeben worden und stehen jederzeit zur Einsicht im Intranet zur Verfügung. Natürlich wird auch über jede Änderung informiert.

Die Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind, wie bereits unter Compliance-Kommunikation erwähnt, schriftlich über das Erfordernis angemessener Compliance-Regelungen aufmerksam gemacht worden. Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen akzeptieren die Verwendung vermittlereigener Regelungen sowie jener der Vermittlerverbände, sofern diese den Anforderungen

Genüge tun. Darüber hinaus wurde jedem Vertriebspartner der Compliance-Basis-Kodex für Versicherungsvermittler zur Verfügung gestellt, der alternativ zur Anwendung kommen kann. Bei neuen Vertriebspartnern sind die Aspekte rund um Compliance-Regeln direkt Bestandteil der Vermittlervereinbarung.

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben den Code of Conduct der Versicherungswirtschaft anerkannt und orientieren ihr Handeln an diesen Verhaltensregeln. Um alle Mitarbeiter für die Bedeutung des Datenschutzes und den verantwortungsvollen Umgang mit Kundendaten zu sensibilisieren, findet zu Beginn der Zusammenarbeit eine entsprechende Belehrung statt. Zudem wird die *Leitlinie Datenschutz* mit allen wichtigen Informationen ausgehändigt. Diese ist auch für alle Mitarbeiter stets im Intranet einsehbar. Ergänzend werden alle Mitarbeiter grundsätzlich einmal pro Jahr zu datenschutzrechtlichen Themen geschult. Maklerbetreuer und Bereichsleiter werden ebenfalls auf das Datengeheimnis und die Verschwiegenheitspflicht verpflichtet.

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben zentrale Datenschutzbeauftragte sowie zusätzlich dezentrale Datenschutzbeauftragte in den Organisationseinheiten etabliert. Gemeinsam sind sie dafür verantwortlich Mitarbeitern als Ansprechpartner bezüglich Datenschutzthemen zur Verfügung zu stehen, auf die Einhaltung des Datenschutzes hinzuwirken sowie diesen zu kontrollieren. Die Regelungen zu den Kontrollen sind in der bereits erwähnten *Leitlinie Internes Kontrollsystem* festgehalten, deren Inhalt im Zusammenhang mit Compliance-Kontrollen ausführlich beschrieben wurde. Die Datenschutzbeauftragten führen zudem anlassbezogene und wiederkehrende Prüfungen durch. In Teilen prüft auch die Interne Revision Datenschutzthemen bei ihren routinemäßigen Abteilungs- und Schlüsselfunktionsprüfungen.
Die Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen unterliegen als selbstständige Vermittler selbst datenschutzrechtlichen Verpflichtungen. Neben den bereits bestehenden vertraglichen Vereinbarungen mit Mehrfachagenten zum Thema Datenschutz wurden auch noch einmal alle Vermittler mit dem unter Leitsatz 1 erwähntem Schreiben zum GDV-Verhaltenskodex und dem darin enthaltenen Compliance-Basis-Kodex auf die Einhaltung des Datenschutzes aufmerksam gemacht. Bei neuen Vertriebspartnern ist dies direkt Bestandteil der Vermittlervereinbarung.

Das Beschwerdemanagement sowie das allgemeine Vertriebspartner-Controlling sind die Basis für die Überwachung der Einhaltung von Compliance- und Datenschutzregeln seitens der Vertriebspartner. Sollte es hier z. B. aufgrund gehäufter Beschwerden Hinweise auf Missachtung geben, wird fallweise über entsprechende Maßnahmen entschieden.

11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.

> *„Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.*

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.
Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht."

Die VOLKSWOHL BUND Versicherungen haben den GDV-Verhaltenskodex anerkannt und in ihren Grundsätzen implementiert. Wie beschrieben, umfassen verschiedene hausinternen Leitlinien, Regelwerke und Arbeitsanweisungen die entsprechenden Inhalte sowie daraus abgeleitete Maßnahmen und Verantwortlichkeiten. Der Kodex wurde auch zum Bestandteil der VB-Vertriebsregeln gemacht, die Vertragsbestandteil des "eigenen" Vertriebs, also der Maklerbetreuer und Bereichsleiter, sind. Damit sind die Regeln des Kodex unternehmensweit verankert.

Auch die freien Vertriebspartner der VOLKSWOHL BUND Versicherungen sind, wie bereits erwähnt, über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert worden sowie über das Erfordernis, die mit dem Kodex verfolgten Ziele in ihrer Tätigkeit als Vermittler zu berücksichtigen sowie sich entsprechende Compliance-Regeln zu geben (siehe dazu die Ausführungen unter Leitsatz 10). Bei neuen Vertriebspartnern ist dies direkt Bestandteil der Vermittlervereinbarung.

Aufgrund der Besonderheit des Vertriebswegs der VOLKSWOHL BUND Versicherungen (freie Vermittler) sind Weisungs- und Kontrollmöglichkeiten nur eingeschränkt möglich. Zentrales Instrument zur Überwachung der Einhaltung der verschiedenen Grundsätze sind daher das Beschwerdemanagement sowie das Vertriebspartner-Controlling, so wie es bereits zu den verschiedenen Leitsätzen dargestellt wurde. Bei Hinweisen auf Verstöße werden Vertriebspartner um Stellungnahmen gebeten, daraus entsprechende Maßnahmen abgeleitet, die bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit reichen können.

Die Umsetzung der Regelungen des Kodex wird bei den VOLKSWOHL BUND Versicherungen zum einen dadurch geprüft, dass einzelne Vorgaben des vertriebsbezogenen CMS sowieso Gegenstand verschiedener laufender Kontrollen sind (z. B. abteilungsbezogene Revisions- oder Compliance-Prüfungen). Zum anderen findet eine regelmäßige Überprüfung (alle drei Jahre) aller Vorgaben des vertriebsbezogenen CMS durch die Compliance-Management-Funktion statt. Die an den Kontrollen und der Überprüfung beteiligten Stellen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben unabhängig und dadurch in der Lage, sich ein objektives Urteil zu bilden. Die Beschreibung der Umsetzung des vertriebsbezogenen CMS und die Ergebnisse der jeweiligen Prüfung werden dem GDV zur Veröffentlichung auf der GDV-Website zur Verfügung gestellt.