



# Prüfungsbericht

BarmeniaGothaer AG  
Köln

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) sowie Ziffer 3 der Leitlinien für einen transparenten und versichertenorientierten Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung des Verbands der Privaten Krankenversicherung (PKV)



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
A. Prüfungsauftrag.....	4
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung.....	6
C. Feststellungen zum Compliance-Management-System.....	9
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien .....	9
II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben .....	9
D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil.....	10

**Anlagen** (siehe gesondertes Verzeichnis)

## A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 2. Oktober 2025 haben uns die gesetzlichen Vertreter der Barmenia.Gothaer Finanzholding Aktiengesellschaft, Köln, die mit Eintragung vom 19. Dezember 2025 im Handelsregister fortan als BarmeniaGothaer AG, Köln, firmiert und nachfolgend als „BarmeniaGothaer“ bezeichnet wird, beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage I beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien für einen transparenten und versichertenorientierten Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung“ (nachfolgend als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV), die seit dem 1. Januar 2016 Anwendung finden, vorzunehmen.

Unter einem Compliance-Management-System (CMS) sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2025 implementiert waren. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften (nachfolgend „Gothaer Unternehmen“):

1. Gothaer Allgemeine Versicherung AG, Köln,
2. Gothaer Krankenversicherung Aktiengesellschaft, Köln,
3. Gothaer Lebensversicherung Aktiengesellschaft, Köln,
4. GOTHAER Versicherungsbank VVaG, Köln,

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß auf die folgende (inländische) Einzelgesellschaft der Gothaer Unternehmen:

5. Gothaer Krankenversicherung Aktiengesellschaft, Köln,

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien verpflichteten sich die Gothaer Unternehmen, die jeweils hierzu getroffenen Maßnahmen in einer CMS-Beschreibung darzulegen und umzusetzen. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen. Somit umfasst unsere Prüfung keine Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen. Wir weisen ferner darauf hin, dass sich unsere Prüfung hinsichtlich des GDV-Verhaltenskodex sowie hinsichtlich der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien nicht auf rechtlich selbständige Vermittler (insb. Handelsmakler gem. § 93 HGB) bezieht und dass wir keinerlei Prüfungsaktivitäten bei selbständigen Vermittlern durchführten. Ebenfalls weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf die jeweiligen CMS-relevanten Regelungen im Inland in Deutschland bezieht und dass Aktivitäten dieser Unternehmen im Ausland nicht eingeschlossen sind. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der BarmeniaGothaer eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der BarmeniaGothaer vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungsprodukten oder sonstigen Produkten der BarmeniaGothaer hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der BarmeniaGothaer durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der BarmeniaGothaer über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der BarmeniaGothaer gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Einer Weitergabe des Prüfungsberichts an den PKV-Verband stimmen wir unter der Bedingung zu, dass unser Prüfungsbericht nur vollständig einschließlich aller dazugehörigen Anlagen weitergegeben wird. Dabei gehen wir davon aus, dass seitens des PKV-Verbandes keine Veröffentlichung des Prüfungsberichts beabsichtigt ist.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption der CMS-Beschreibung haben die Gothaer Unternehmen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gothaer Unternehmen sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei den Gothaer Unternehmen abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des *IDW Prüfungsstandards Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen* (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt.

Die Prüfung ist so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und

- ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 31. Dezember 2025 implementiert waren.

Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Versicherungsunternehmen berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich nicht auf sonstige Informationen in der CMS-Beschreibung, die nicht Gegenstand des unter A. abgegrenzten Prüfungsauftrags sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

Im Einzelnen haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der BarmeniaGothaer und der Gothaer Unternehmen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze entlang der Anforderungen an ein CMS entlang der Grundelemente eines CMS
- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BarmaniaGothaer, darunter Verantwortliche für Compliance und Interne Revision

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von November 2025 bis März 2026 durchgeführt. Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

## **C. Feststellungen zum Compliance-Management-System**

### **I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien**

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei.

### **II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben**

Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

## D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2025 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen
  - geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche CMS-Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und gegen die PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
  - zum 31. Dezember 2025 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die BarmeniaGothaer sowie die weiteren unter Abschnitt A. aufgeführten Einzelgesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Leitlinien implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Frankfurt am Main, den 9. März 2026

PricewaterhouseCoopers GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Martin Eibl  
Wirtschaftsprüfer

Melanie Schlünder  
Wirtschaftsprüferin



## *Anlagen*

## **Anlagenverzeichnis**

- I. Beschreibung des Compliance-Management-Systems zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bei der BarmeniaGothaer

Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024

# Beschreibung des Compliance- Management-Systems

zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb  
von Versicherungsprodukten bei der BarmeniaGothaer

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
1. Compliance-Kultur .....	5
2. Compliance-Ziele .....	5
3. Compliance-Risiken .....	6
4. Compliance-Programm .....	6
4.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex Ziffer 1).....	7
Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex Ziffer 2) .....	7
Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex Ziffer 3) .....	7
Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex Ziffer 4) .....	8
Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex Ziffer 6).....	8
4.2 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex Ziffer 5).....	12
4.3 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb (Kodex Ziffer 7) ..	14
4.4 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex Ziffer 8) .....	16
4.5 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem (Kodex Ziffer 9) .....	17
4.6 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung (Kodex Ziffer 10) .....	19
4.7 Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex Ziffer 11) .....	21
4.8 Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel .....	22
5. Compliance-Organisation .....	24
6. Compliance-Kommunikation .....	25
7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	26

## Einleitung

Die **BarmeniaGothaer AG** (nachfolgend BarmeniaGothaer genannt) ist das Ergebnis des Zusammenschlusses der beiden traditionsreichen Versicherungsunternehmen **Barmenia Versicherungen a. G.** (kurz Barmenia) und **Gothaer Versicherungsbank VVaG** (kurz Gothaer). Durch diesen Zusammenschluss wurden die zuvor eigenständigen Gesellschaften in eine gemeinsame Marken- und Unternehmensstruktur überführt. Ziel dieses Zusammenschlusses war es, die Stärken beider Unternehmen zu bündeln, Synergien zu nutzen und eine zukunftsfähige Organisation zu schaffen, die den Herausforderungen des Marktes noch besser begegnen kann.

Das Compliance-Management-System der BarmeniaGothaer folgt einem einheitlichen konzernweiten Ordnungsrahmen. Innerhalb dieses Rahmens wird auch die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sichergestellt.

### a) Gruppenstruktur

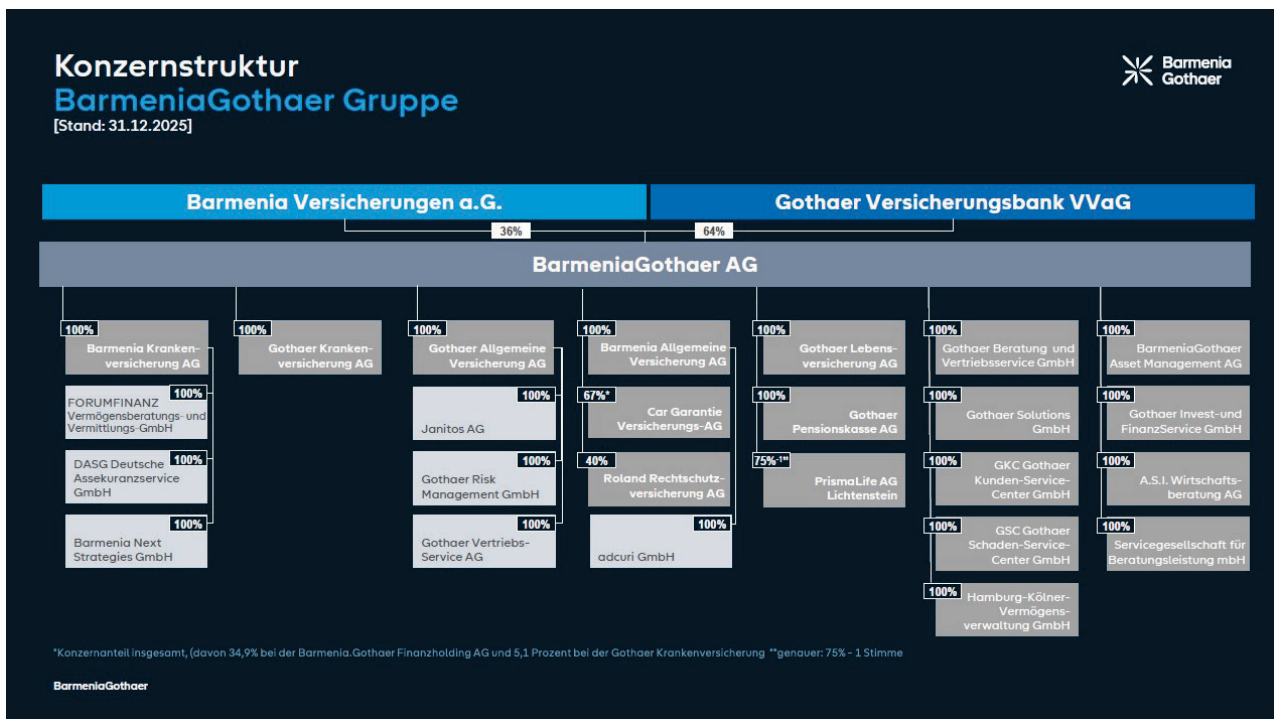


Abbildung 1 Gruppenstruktur

Gleichwohl bestehen zum Prüfungsstichtag 31.12.2025 weiterhin Unterschiede, insbesondere in den vertrieblichen Strukturen und der darauf ausgerichteten operativen Umsetzung einzelner Anforderungen. Diese werden in der vorliegenden CMS-Beschreibung gesellschaftsspezifisch dargestellt.

Im weiteren Verlauf wird schwerpunktmäßig auf die einzelnen Regelungen und Prozesse der, nachfolgend genannten und dem Kodex in seiner jeweils gültigen Fassung, beigetretenen Versicherungsunternehmen Bezug genommen:

Gothaer Allgemeine Versicherung AG

Gothaer Krankenversicherung AG

Gothaer Lebensversicherung AG

Gothaer Versicherungsbank VVaG

## b) Gothaer-Vertriebsstruktur

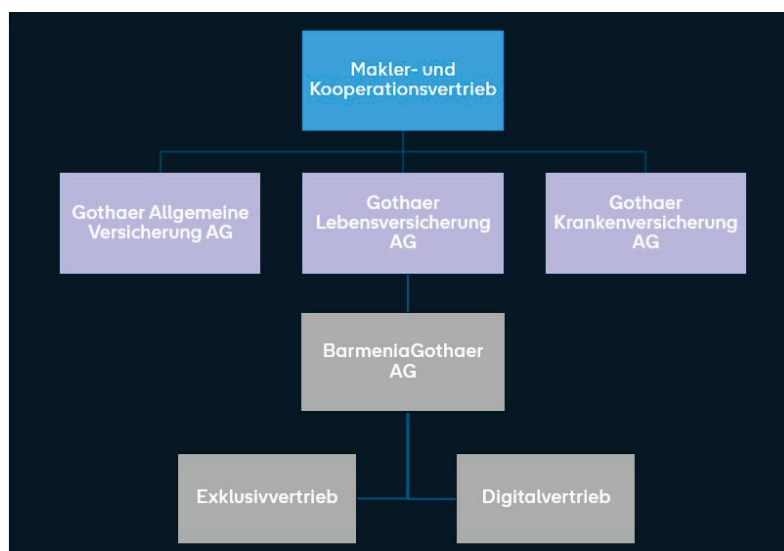


Abbildung 2 Vertriebsstruktur

Die BarmeniaGothaer ist dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in seiner jeweils gültigen Fassung beigetreten. Dieser Kodex legt verbindliche Regeln für den fairen, transparenten und kundenorientierten Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden fest.

### Grundsätze des Vertriebes

- Kundenzentrierung: Der Vertrieb stellt die Interessen der Kunden<sup>1</sup> in den Mittelpunkt. Produkte und Beratung werden an den individuellen Bedarf angepasst.
- Qualität und Transparenz: Versicherungsprodukte sind oftmals erklärungsbedürftig. Daher erfolgt der Vertrieb ausschließlich durch qualifizierte Vermittler, die umfassend geschult sind.
- Vertriebswege: Die BarmeniaGothaer setzt auf ein mehrgliedriges Vertriebssystem:
  - Exklusivvertrieb (Außendienst, Einfirmenvertreter, nebenberufliche Vermittler),
  - Partnervertrieb (Makler, Mehrfachvertreter, Banken und Kooperationspartner),
  - Digitalvertrieb (Online-Portale wie gothaer.de und digitale Vertriebspartner).

### Compliance und Verantwortung

Die Unternehmen der BarmeniaGothaer verfügen über ein umfassendes CMS. Dieses hat zum Ziel, Risiken zu erkennen, Verstöße zu vermeiden und Transparenz sicherzustellen. Schwerpunkte bilden:

- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (Wettbewerbs-, Kartell- und Datenschutzrecht),
- Bekämpfung von Korruption,
- Sicherung der Beratungsqualität,
- regelmäßige Berichterstattung an Vorstand und Aufsichtsgremien.

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

## Weiterbildung und Qualitätssicherung

Die kontinuierliche Weiterbildung der Vermittler ist ein fester Bestandteil der Unternehmenskultur. Die BarmeniaGothaer ist Mitglied der Brancheninitiative „gut beraten“, die eine nachhaltige und überprüfbare Fortbildung der Vermittler sicherstellt.

## Gemeinsames Selbstverständnis

Die BarmeniaGothaer verpflichtet sich zu einem fairen, nachhaltigen und verantwortungsvollen Vertrieb.

Das bedeutet:

- Kunden werden transparent über Leistungen, Kosten und Risiken informiert.
- Beratung erfolgt an den Bedürfnissen orientiert und nicht allein am Verkaufsinteresse.
- Nachhaltigkeit, soziales Engagement und Gesundheitsschutz fließen in die Vertriebs- und Beratungsprozesse mit ein.

Mit diesen Maßnahmen stellt die BarmeniaGothaer sicher, dass die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex nicht nur formal eingehalten, sondern aktiv in der täglichen Beratungspraxis gelebt werden.

## 1. Compliance-Kultur

Alle Mitarbeitende im Innen- und Außendienst sind verpflichtet, die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeitende und Untervermittler verbindlich weiter. Die geltenden Vorgaben fördern eine präventiv wirkende Compliance-Kultur.

Die Vermittler folgen den Geboten der Ehrenhaftigkeit, der Sachkunde und der finanziellen Sorgfalt. Jeder Vermittler ist dazu verpflichtet, Handlungen zu unterlassen, die Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr verletzen oder die mit den Grundsätzen des laueren Wettbewerbs oder den Gepflogenheiten im Versicherungsvermittler-Gewerbe nicht im Einklang stehen.

Es ist ein Anliegen aller Vermittler, ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Miteinander zu fördern und aufrechtzuerhalten. Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden. Die Vermittler handeln offen und tolerant. Elementare Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Recht und Gesetz.

Alle Außen- und Innendienstmitarbeiter prägen durch ihr Handeln und Tun das Bild der BarmeniaGothaer nach innen und außen. Die BarmeniaGothaer hat den Anspruch eine Kultur zu entwickeln, die von dem Willen zu kontinuierlichen Verbesserungen geprägt ist. Der GDV-Verhaltenskodex unterstützt und stärkt diese. Unterstützt und gestärkt wird dies durch Beitritte zu Initiativen wie dem GDV-Verhaltenskodex, „gut beraten“ und dem „Code of Conduct“.

Um sowohl im Innen- als auch im Außendienst rechtskonform und im besten Interesse des Kunden zu handeln, legt der Vorstand besonderen Wert auf die Kenntnis, Aufklärung und Einhaltung der Compliance-Vorschriften. Der Vorstand dient mit seinem eigenen Handeln als Vorbild für alle Mitarbeiter.

Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße können über die für die jeweiligen BarmeniaGothaer-Standorte bestehenden Hinweisgebersysteme (sog. Interne Meldestelle) mitgeteilt werden. Auf die Systeme und deren Ausgestaltung wird an verschiedenen Stellen (u. a. im Intranet) hingewiesen. Die Internen Meldestellen geben auch Hinweise zur Meldung an sog. „Externe Meldestellen“.

## 2. Compliance-Ziele

Unser gemeinsames Ziel ist seit jeher, dem Vertrauen der Kunden in unsere Unternehmen täglich aufs Neue gerecht zu werden und es weiter zu stärken. Alle Beschäftigten der BarmeniaGothaer prägen durch ihr Handeln das öffentliche Bild der Unternehmensgruppe. Dieses Bild beeinflusst in hohem Maß das Ansehen und damit auch den Erfolg der BarmeniaGothaer.

Das Handeln im Einklang mit unternehmensinternen Regeln und ethischen Grundwerten war und ist für die Unternehmen der BarmeniaGothaer-Gruppe richtungsweisend. Eine elementare Grundregel unseres Wirtschaftens ist die Einhaltung von Recht und Gesetz in der jeweils geltenden Rechtsordnung. Dazu gelten für uns alle verbindliche Verhaltensregeln. Auch hier sichert es den guten Ruf der Unternehmen in der Öffentlichkeit, wenn wir alle diese Regeln einhalten.

Die Beachtung des GDV-Verhaltenskodex wird auf verschiedenen Ebenen durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des Internen Kontrollsystems (IKS) abgesichert. Darüber hinaus hat die BarmeniaGothaer ein CMS für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex konkretisiert werden.

Darunter fallen alle vertrieblichen Prozesse von der Anwerbung, Ausbildung und laufenden Weiterbildung der Vermittler, über die Vermittlung von Versicherungsprodukten, die Vergütung bis hin zur Beratung und Betreuung von Kunden auch nach Vertragsabschluss. Die BarmeniaGothaer ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst. Das Interesse der Kunden steht im Mittelpunkt.

### 3. Compliance-Risiken

Ein auf das vertriebsbezogene CMS ausgerichtetes IKS ist eingerichtet. Als prozessunabhängige Überwachungseinheit prüft die Interne Revision im Rahmen ihrer risikoorientierten Prüfungsplanung auch die Umsetzung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben im Vertrieb.

Die Meldung interner und externer Risiken erfolgt entsprechend den eingerichteten Strukturen und Prozessen des Risikomanagementsystems. Die Identifizierung und Bewertung der Compliance-Risiken erfolgt nach den Vorgaben der Unternehmensleitlinie Compliance.

Die Compliance-Funktion wertet die unternehmensweiten Ergebnisse aus und reichert die Erkenntnisse ggf. um eigene Eindrücke bzw. Rückmeldungen u. a. der Internen Revision an.

Unterstützend ist im Vertriebsressort eine ressortbezogene Compliance-Koordination etabliert. Diese unterstützt die Umsetzung der CMS-Anforderungen im Ressort und stellt bereichsübergreifende Informationsflüsse sicher.

Darüber hinaus werden i. S. der Regelungen der Unternehmensleitlinie zum Risikomanagement regelmäßig sog. Risikoidentifikationsgespräche mit den Fachbereichen durchgeführt. Die hier gewonnenen Erkenntnisse bzw. Bewertungen werden von dem zentralen Risikomanagement aufbereitet und über die in der Leitlinie vorgesehenen Berichtswege kommuniziert.

### 4. Compliance-Programm

Zur Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex enthält das Compliance-Programm der BarmeniaGothaer im Hinblick auf die elf Kodex Ziffern spezifische Maßnahmen zur Identifizierung der Risiken und deren Abwendung. Darüber hinaus enthält das Compliance-Programm aber auch Elemente, die übergreifend für alle elf Kodex Ziffern gelten. Diese übergreifenden Maßnahmen und Instrumente, welche hier vorab dargestellt werden, sehen wie folgt aus:

Um Compliance-Verstöße bei der BarmeniaGothaer frühzeitig zu identifizieren, wurde die Möglichkeit geschaffen, sich an eine externe Hinweisgeberstelle zu wenden. Als solche steht, telefonisch und per E-Mail eine Rechtsanwaltskanzlei zur Verfügung. Der Betrieb der Hinweisgeberstelle durch die Rechtsanwaltskanzlei erfolgt personell, organisatorisch und IT-technisch völlig eigenständig und getrennt von der BarmeniaGothaer.

Die BarmeniaGothaer führt ergänzend regelmäßig Kundenbefragungen mittels eines unabhängigen Marktforschungsinstitutes mit der Zielsetzung durch, Stärken und Schwächen in den verschiedenen Bereichen zu identifizieren und zielgerichtete Maßnahmen aufzusetzen.

Inhaltlich liegt der Fokus der Studien auf der Kundenzufriedenheit. Hierbei werden unterschiedliche Parameter für die Kundenzufriedenheit identifiziert und tiefgreifend betrachtet. Damit erhält die BarmeniaGothaer regelmäßig Informationen darüber, wie zufrieden ihre Privatkunden im Wettbewerbsvergleich mit Preis, Produkt, Marke, Schaden / Leistung, Kundenservice und Beratung sind. Der Punkt Beratung wird hierbei als besonders wichtiger Parameter eingehend betrachtet und bewertet.

#### **4.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex Ziffer 1)**

*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.*

#### **Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex Ziffer 2)**

*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.*

#### **Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex Ziffer 3)**

*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.*

**Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex Ziffer 4)**

*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.*

**Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex Ziffer 6)**

*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.*

*Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsabschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.*

*Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.*

**Grundsätzliches**

Entsprechend ihres eigenen Verhaltenskodex ist die BarmeniaGothaer den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden besonders verpflichtet. Den Vermittlern kommt dabei durch ihre persönliche Beratung besondere Bedeutung zu. Insofern gilt es sicherzustellen, dass die an den Kunden vermittelten Versicherungsverträge bedarfsgerecht sind und damit den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden entsprechen.

Die BarmeniaGothaer vertreibt ihre Privatkundenprodukte grundsätzlich über den Exklusivvertrieb (Ausschließlichkeit), den Partner- und Kooperationsvertrieb (Makler/Mehrfachagenten/Bank/Ausschließlichkeitsvermittler anderer Versicherungsgesellschaften) und den Digitalvertrieb (Onlinemakler). Im Exklusivvertrieb ist der Grundsatz der Beratung von besonderer Bedeutung, weil die Exklusivvertreter im alleinigen Auftrag des Unternehmens tätig sind. Von daher kommt der persönlichen Integrität und fachlichen Qualifikation (Kodex Ziffer 7) eine große Bedeutung zu.

Vor Beginn der Beratung erfüllt der Vermittler die Pflicht zur Offenlegung seines Status. Im Zuge der Versicherungsvertriebsrichtlinie wurden die Erstinformationen gemäß § 15 VersVermV dahingehend erweitert, dass ergänzende Informationen zu Art und Quelle der Vergütung gegenüber dem Kunden erforderlich sind. Diese Erstinformationen erfüllt der Exklusivvertreter dem Kunden gegenüber mittels Visitenkarte, E-Mail-Signatur, Flyer, Briefkopf oder Impressum auf seiner Homepage. Im Hinblick auf Bestellung und Inhalte ist ein zentral gesteuerter Prozess inklusive der Verantwortlichkeiten systemisch eingeführt worden.

Beratung im Exklusivvertrieb  
(Ausschließlichkeitsvertreter)

Makler und Mehrfachagenten sind aus ihrer Vermittlervereinbarung heraus ebenfalls verpflichtet, die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben zu beachten.

Traditionell steht das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt der vertrieblchen Aktivitäten.

Zu diesem Zweck wurde im Bereich Privatkunden ein spartenübergreifendes, unabhängiges, online basiertes Beratungstool „Der VorFina: Berater“ implementiert, das eine Analyse nach der DIN-Norm 77230 ermöglicht. Mit dem Tool ist der Vertreter in der Lage, bestehende Versicherungsverträge zu erfassen, die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden strukturiert und je nach Bedarf und Kundenwunsch umfassend oder in Teilbereichen zu ermitteln, den erforderlichen Versicherungsschutz abzuleiten und auf dieser Basis eine Empfehlung auszusprechen.

Das Risiko, dem Kunden ein nicht bedarfsgerechtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, wird damit deutlich reduziert.

Die Exklusivvertreter sind aus ihrer vertretervertraglichen Vereinbarung heraus gehalten, ihre Privatkunden umfassend zu beraten und entsprechenden Versicherungsschutz anzubieten.

Den Exklusivvertretern stehen Systeme zur Erstellung der gesetzlich erforderlichen Beratungsdokumentation in unterschiedlichen Medien zur Verfügung. Die Beratungsdokumentationen entsprechen den gesetzlichen Vorgaben und stellen die Erfassung der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt der Dokumentation. Die Dokumentation ist dem Kunden vom Vertreter auszuhändigen und zusammen mit dem Antrag dem jeweiligen Gothaer-Risikoträger bzw. Produktgeber zuzuleiten.

Sofern eine Beratung zu einem Versicherungsanlageprodukt stattfindet, muss eine Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung erfolgen. Die Angemessenheitsprüfung erfragt die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden zu Versicherungsanlageprodukten und ermöglicht so eine Beurteilung, inwieweit der Kunde in der Lage ist, die Chancen und Risiken der Produkte einzuschätzen. Die Geeignetheitsprüfung umfasst die Erhebung von Kundendaten zu den finanziellen Verhältnissen, der Fähigkeit Verluste zu tragen sowie zu den Anlagezielen einschließlich der Risikotoleranz und der Nachhaltigkeitspräferenz des Kunden. Ein Produkt darf nur empfohlen werden, wenn es in diesem Sinne geeignet ist. Da die Empfehlung geeigneter Produkte (inklusive Dokumentation) auf Basis der Kundenangaben erfolgt, ist sie wesentlicher Bestandteil der Beratung nach § 6 VVG. Im Rahmen des Projektes zur Umsetzung der Insurance Distribution Directive (IDD) wurde die Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung technisch so in den Beratungsprozess implementiert, dass sie sowohl online als auch offline durchgeführt werden kann.

Die Exklusivvertreter wurden dazu entsprechend informiert und geschult und es wurde sichergestellt, dass das Erfordernis einer Geeignetheitsprüfung in Abhängigkeit vom beantragten Produkt erkannt und das Vorliegen einer Beratungsdokumentation inklusive Geeignetheitsprüfung nachgehalten wird.

Soweit der jeweilige Gothaer-Risikoträger bzw. Produktgeber eine gesetzliche Beratungspflicht während der Vertragslaufzeit hat, wird diese durch die Exklusivvertreter wahrgenommen und ist als Betreuungspflicht Bestandteil der vertretervertraglichen Vereinbarungen. Zur Ermittlung der Bedarfs- und Risikosituation der Kunden hat das jeweilige Versicherungsunternehmen die Erwartung, dass der Versicherungsvertreter mindestens einmal jährlich mit seinen Kunden in Kontakt tritt. In diesem Zusammenhang sind die Vertreter auf die einschlägigen Regelungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb hingewiesen worden. Systemisch ist sichergestellt, dass die Vertreter von der BarmeniaGothaer über mögliche beratungspflichtige Anlässe informiert werden.

Besondere Bedeutung hat zudem die Thematik der mit einer Abwerbung und Umdeckung verbundenen möglichen Nachteile, über die der Exklusivvertreter den Kunden konkret aufzuklären hat. Die Aufklärung ist im Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Mit Abschluss des Vertretervertrages werden die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zum Bestandteil der Zusammenarbeit gemacht. Die Richtlinien fassen die für die Versicherungswirtschaft relevanten Wettbewerbsregelungen zusammen.

Den Kunden steht außerdem entsprechend den gesetzlichen Regelungen die Möglichkeit offen, auf eine Beratung durch den Vertreter zu verzichten. Die Vertreter wurden explizit darauf hingewiesen, dass der Verzicht einen Ausnahmefall darstellen sollte, da die BarmeniaGothaer grundsätzlich die ganzheitliche Kundenberatung in den Mittelpunkt ihrer vertrieblichen Ausrichtung stellt.

Um die besondere Bedeutung der Beratung und Dokumentation für den Kunden zu betonen, wurde die Beratungs- und Dokumentationspflicht als eine eigene vertretervertragliche Verpflichtung ausgestaltet. Die Kontrolle dieser Verpflichtung erfolgt über ein eigens dafür implementiertes IT-gestütztes System zur Prüfung der Beratungsdokumentation.

Die Regelungen für eine bedarfsgerechte Beratung gelten sowohl für den Exklusivvertreter, als auch für dessen selbstständige und angestellte Mitarbeiter und die Mitarbeiter des Konzerns, die in Ergänzung zum Exklusivvertreter gegebenenfalls zentral beraten.

#### Beratung im Partnervertrieb (Makler/Mehrfachagenten/Bank)

Im Partnervertrieb verfolgt der Konzern eine andere Strategie. In diesem überwiegend durch Makler repräsentierten Vertriebsweg stellt der Makler den Stellvertreter (sogenannter Sachwalter) des Kunden und nicht den Repräsentanten des Unternehmens dar, der aus eigenem Anspruch und Interesse die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden umfassend analysiert, bewertet und einer Auswahlentscheidung unter den am deutschen Markt tätigen Versicherern zugrunde legt. Daher werden Fragen der Beratung, insbesondere auch im Bereich der Geeignetheitsprüfung bei Versicherungsanlageprodukten, allein in der Sphäre des Maklers gesehen. Spezifische Dokumentationen für die Beratung werden den Maklern in der Regel nicht zur Verfügung gestellt.

Auf den Mehrfachagenten wird die vorstehend beschriebene Vorgehensweise entsprechend angewendet. Der Mehrfachagent ist zwar rechtlich im Auftrag eines oder mehrerer Versicherungsunternehmen tätig, im Regelfall hat er aber eine wesentlich größere Produktauswahlmöglichkeit und trifft unter Zugrundelegung der Wünsche und

Bedürfnisse des Versicherungsnehmers eine dem Makler angenäherte Auswahlentscheidung.

Durch ein Netz von Betreuern wird sichergestellt, dass Vertriebspartnern, die in der Rechtsform Makler oder Mehrfachagent tätig sind, die Inhalte der BarmeniaGothaer-Produkte zur Kenntnis gebracht werden. Die entsprechenden Verpflichtungen der Makler und Mehrfachagenten sind in den jeweiligen Vermittlervereinbarungen enthalten.

Die Vermittler dieses Vertriebsweges sind in das Beschwerdemanagementsystem der BarmeniaGothaer integriert.

Die Ausführungen zur Beratung im Partnervertrieb gelten analog im Digitalvertrieb.

## Vermittlervergütung

Der BarmeniaGothaer ist bewusst, dass die Vergütungssysteme für die Vermittler eine Steuerungswirkung entfalten können. Die vermittlervertraglich zugesagten Vergütungen (Abschluss- und Folgeprovision beim Versicherungsvertreter, Vermittlungs- und Bestandspflegecourtage beim Makler) bilden den Hauptbestandteil der Vergütung des Vermittlers und orientieren sich an den gesetzlichen Rahmenbedingungen. Die Systematik stellt ein angemessenes Verhältnis zwischen Abschluss- und Folgeprovision dar und honoriert damit auch die Betreuung und Beratung während der Vertragslaufzeit. Die Zusage des individuellen Vergütungsniveaus basiert auf einem vom Vorstand definierten Vollmachtrahmen.

Das Vergütungssystem stellt sicher, dass dem Vermittler bei vergleichbaren Produkten ein einheitliches Vergütungsniveau gewährt wird, welches je nach Sparte unterschiedlich ausgestaltet ist. In der Lebensversicherung ist Anknüpfungspunkt für die Ermittlung der Vergütung die Beitragssumme, die nach einer definierten Anzahl von Jahren gedeckelt wird. In der Krankenversicherung werden die Monatsbeiträge der einzelnen Produkte unter Beachtung der gesetzlichen Maximierung berücksichtigt. Die daraus resultierende Vergütung gewährleistet, dass beim Vermittler kein Anreiz zur Falschberatung bzw. zur Vermittlung übermäßig langlaufender Vertragslaufzeiten gesetzt wird. Für den Vermittler werden im Einzelfall Bonifikationen ausgelobt, die seine Einkommensmöglichkeiten angemessen erhöhen. Diese bedürfen der Zustimmung des Compliance-Beauftragten des Vertriebs.

Durch den Beitritt der Gothaer Krankenversicherung AG und der damit einhergehenden Verpflichtung zur Einhaltung der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ („Tarifwechsel-Leitlinien“) wird eine Orientierung nah am Kunden verdeutlicht. Nicht nur bei Neuverträgen werden die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden geachtet, sondern auch, wenn der Kunde einen Tarifwechsel wünscht. Die Leitlinie umfasst u. a. verbindliche Regelungen zu den Punkten Tarifwechselrecht des Kunden, Beratung durch das Versicherungsunternehmen und Gewährleistung von Transparenz über das gesamte Tarifspektrum.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, das gesamte Spektrum möglicher Tarifalternativen aufzuzeigen oder geeignete Tarife auszuwählen, die dem Kundeninteresse entsprechen. Angesichts der umfangreichen Produktpalette der Gothaer Krankenversicherung AG wurde ein bedarfsorientiertes Auswahlsystem eingeführt. Dieses

Auswahlssystem berücksichtigt, dass bestimmte Tarifwechsel ausgeschlossen sind, z. B. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen. So ist der Wechsel von einem Unisex- in einen Bisex-Tarif nicht zulässig. Das Auswahlssystem schließt außerdem bestandsschwache, nicht mehr zeitgemäße Tarife aus.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer „Bedarfsanalyse“ ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie

- für die Kunden verständlich und i. d. R. nicht weiter erklärungsbedürftig sind,
- sich für die (Leistungs-) Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und
- sich auf die Beitragshöhe auswirken.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Die Mehr- und Minderleistung möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz wird verständlich dargestellt.

Die BarmeniaGothaer bietet dem Kunden unterschiedlichste Kanäle an, über die er einen Vertrag bei der Gothaer Krankenversicherung AG abschließen kann. Der Kunde hat die freie Wahl, ob er den Vertrag bei einem Exklusivvermittler, einem Makler oder über *Gothaer.de* online initiieren möchte.

Online kann der Kunde ein Angebot zu den Tarifen MediCompact und MediVita anfordern. Es stehen online nicht alle Tarife zur Auswahl.

Vor dem Vertragsabschluss erhält der Kunde alle relevanten Vertragsunterlagen, die für einen gesetzeskonformen Vertragsabschluss notwendig sind. Der Kunde bekommt vor dem Abschluss das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und Prospekte bzw. Highlightblätter dienen dem Kunden als weitere Informationsquelle/Verständnishilfe, um sich bestmöglich ein eigenes Bild über die Produkte zu machen. Die Highlightblätter veranschaulichen, was im Versicherungsschutz enthalten ist und was ausgeschlossen ist. Bei der Erstellung des IPID beachtet die BarmeniaGothaer die gesetzlichen Vorgaben (IDD, VVG und VVG-Informationspflichtenverordnung).

#### 4.2 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex Ziffer 5)

*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.*

Der Grundsatz der klaren und verständlichen Versicherungsprodukte hat für die BarmeniaGothaer eine große Bedeutung. Den Kunden soll im Rahmen des Möglichen eine klare Orientierung im Hinblick auf ihren Versicherungsschutz gegeben und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Als immaterielle Wirtschaftsgüter sind Versicherungsprodukte naturgemäß häufig komplex und werden dementsprechend umfassend in den Bedingungen und sonstigen Angaben beschrieben.

Bei der BarmeniaGothaer besteht für die Entwicklung neuer bzw. für die Anpassung eingeführter Versicherungsprodukte ein systematischer Produktentwicklungsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Kunden zur Risikoabsicherung orientiert. Den unterschiedlichen Anforderungen an die Produkte wird dabei Rechnung getragen.

In den Produktentwicklungsprozess sind Kundenbefragungen systemisch integriert. Der Produktentwicklungsprozess wurde im Rahmen der IDD zu einem konzerneinheitlichen Prozess weiterentwickelt und ist seither Bestandteil des Produktgenehmigungsverfahrens, welches zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben der IDD zu Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber entwickelt wurde. Die Definition des Zielmarktes unter Festlegung und Bewertung der für diesen Zielmarkt einschlägigen Risiken spielt dabei eine wesentliche Rolle. Die Vermittler werden über diesen Zielmarkt explizit informiert und sind verpflichtet, bei Vermittlungen außerhalb des Zielmarktes die Gesellschaft darüber zu informieren. Alle für die Entwicklung eines Produktes relevanten aktuariellen, vertrieblichen, rechtlichen und steuerlichen Fragestellungen sind in den Prozess integriert. Am Ende dieses Prozesses entscheidet der Vorstand über die Einführung des Produktes. Im Rahmen eines regelmäßigen Reviews werden neu entwickelte Produkte im Hinblick auf einen etwaigen Anpassungsbedarf überprüft.

Dem Erfordernis einfacher und verständlicher Produktunterlagen wird durch eine Produktcheckliste Rechnung getragen.

In dieser ist u. a. geregelt, dass Allgemeine Versicherungsbedingungen und Verkaufsunterlagen einen bestimmten Wert des Hohenheimer Index<sup>2</sup> erreichen müssen. Dies ist ebenfalls integraler Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses.

Die Verständlichkeitsmessung auf Basis des Hohenheimer Index wird grundsätzlich auf die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und das Produktinformationsblatt angewendet. Sie kommt nicht zum Einsatz, soweit unverbindliche Empfehlungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. verwendet werden. Dies gilt auch für Anforderungen und Vorgaben für Allgemeine Versicherungsbedingungen / Produktinformationsblätter der Ratingagenturen.

---

<sup>2</sup> Der an der Universität Hohenheim entwickelte Hohenheimer Verständlichkeitsindex bezieht verschiedene Merkmale der Textverständlichkeit in die Bewertung ein und ermöglicht eine objektive und vergleichende Bewertung der Verständlichkeit.

#### 4.3 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb (Kodex Ziffer 7)

Über die vertraglichen Inhalte informiert die BarmeniaGothaer den Kunden gemäß den gesetzlichen Anforderungen in klarer und verständlicher Weise.

*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 beleumdeten 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.*

Die BarmeniaGothaer hat in Bezug auf ihren Exklusivvertrieb (haupt- und nebenberufliche Vermittler) Regelungen und Prozesse zur Zuverlässigkeitsprüfung implementiert. Dies gilt gleichermaßen für diejenigen Angestellten, die im Rahmen der IDD, insbesondere unter Berücksichtigung von § 48 Abs. 2 Satz 1 VAG, als „Vertreiber“ identifiziert wurden. Art, Inhalt und Umfang der Zuverlässigkeitsprüfung orientieren sich an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die BarmeniaGothaer nimmt daher am sogenannten AVAD-Auskunftsverfahren teil. Bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/ Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) handelt es sich um eine mit der Förderung der Versicherungsaufsichtsbehörde geschaffene Selbsthilfeeinrichtung. Deren Zweck ist es, zu erreichen, dass möglichst nur vertrauenswürdige Personen als Vermittler tätig werden. Wenn keine AVAD-Auskunft vorgelegt wird, kommt kein Vermittlervertrag zustande. Die Zuverlässigkeitsprüfung erfolgt zudem durch die Inanspruchnahme von privaten Auskunftsteilen vor und während der Vertragsbeziehung. Die von der Industrie- und Handelskammer (IHK) zur Verfügung gestellten Löschlitten werden von der BarmeniaGothaer beachtet.

Eines der wesentlichen Ziele der BarmeniaGothaer ist es, den Exklusivvertrieb mit hoher Beratungsqualität auszubauen. Die erfolgreiche Teilnahme am Auswahlverfahren für selbstständige Vertriebspartner sowie deren Mitarbeiter (Selbstständige und Angestellte) ist

daher weitere zwingende Voraussetzung für das Zustandekommen eines Vertretervertrages. Es werden primär Branchenkenner als Vermittler rekrutiert. Sofern es sich um einen Branchenfremden handelt, besteht die Verpflichtung, die Ausbildung zum Versicherungsfachmann/-fachfrau (IHK) erfolgreich abzuschließen. Mit nicht entsprechend qualifizierten Vermittlern arbeitet die BarmeniaGothaer nicht zusammen.

Das standardisierte Auswahlverfahren wird zentral in der Hauptverwaltung in Köln für die Exklusivvertreter sowie für die in den Agenturbetrieben tätigen angestellten und selbstständigen Außendienstmitarbeiter durchgeführt.

Bei Negativmerkmalen im Rahmen der Zuverlässigkeitsprüfung (z. B. Creditreform, AVAD) erfolgt ebenfalls kein Vertragsschluss.

Neben der Erstausbildung genießt die regelmäßige Weiterbildung bei der BarmeniaGothaer seit jeher einen hohen Stellenwert. Zur Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung nimmt die BarmeniaGothaer an der Beratungsinitiative "gut beraten" für selbstständig und angestellt Vermittelnde teil. Für die Unternehmensführung der BarmeniaGothaer hat die Unterstützung der Weiterbildungsinitiative des GDV „gut beraten“ absolute Priorität. Versicherungsvermittler erfüllen eine wichtige und verantwortungsvolle sozialpolitische Aufgabe, wobei die finanzielle Sicherheit im Schadenfall und die Vorsorge der Kunden im Vordergrund stehen. Häufige Änderungen gesetzlicher Regelungen sowie stetige Produktinnovationen machen ein Lernen auf Vorrat unmöglich, zumal das Tätigkeitsfeld der Versicherungsvermittler durch die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Privat-, Gewerbe- und Industriekunden sehr breit ist.

Um die optimale Beratung der Kunden sicherzustellen, gehören zu einem hinreichenden Qualifikationsniveau aller Vermittler neben einer soliden Basisqualifizierung auch eine regelmäßige Weiterbildung, beispielsweise über neue Produkte, Beratungsansätze oder veränderte rechtliche Gegebenheiten. Gegenüber ihren Kunden weisen die Vermittler anhand der erworbenen Zertifikate ihre Qualifikation und Kompetenz nach. Die ständige Weiterbildung und das damit erworbene Fachwissen der Vermittler steigert das Ansehen des Berufsbildes und der gesamten Branche in der Öffentlichkeit.

Um die Bildungshistorie zu erfassen, verfügt sowohl die Barmenia wie auch die Gothaer seit Jahren über ein Lernmanagementsystem. Im Lernmanagementsystem werden die Weiterbildungen der Mitarbeiter und der selbstständigen und angestellten Exklusivvertreter erfasst. Zusätzlich werden auch die Qualifizierungsmaßnahmen der in den Agenturbetrieben der Exklusivvertreter tätigen angestellten und selbstständigen Mitarbeiter erfasst. Dadurch besteht für alle weiterbildungspflichtigen Personen die Möglichkeit, sich tagesaktuell über den aktuellen Stand des Weiterbildungskontos zu informieren. Ergänzend ist im Lernmanagementsystem systemisch implementiert, dass regelmäßig Push-Mails mit dem aktuellen Kontostand an die Mitarbeiter und Exklusivvertreter versendet werden, welche die erforderlichen 15 Stunden Weiterbildung pro Jahr noch nicht erreicht haben.

Um jederzeit eine hohe Qualität unserer Vermittler verantworten und vorhalten zu können, werden neue branchenfremde Vermittler umfassend für die Vermittlungstätigkeit qualifiziert bzw. intern zum Versicherungsfachmann (IHK) ausgebildet. Davon ausgenommen sind

Vermittler, die bereits eine vergleichbare oder höherwertige fachliche Ausbildung gemäß § 54 der VersVermV nachweisen. In diesen Fällen gilt die Qualifizierung bereits als erfolgt. Im unabhängigen Vertrieb arbeitet die Gothaer Allgemeine Versicherung AG, die Gothaer Lebensversicherung AG und die Gothaer Krankenversicherung AG nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ins Vermittlerregister eingetragen sind.

Neue branchenkundige Vermittler mit Sachkundenachweis haben die Möglichkeit, die BarmeniaGothaer-Produktwelt im Rahmen von eLearnings und Online-Seminaren näher kennenzulernen. Auf der digitalen Plattform (Lernmanagementsystem) sind sämtliche Lerninhalte digital hinterlegt und können jederzeit durch die Vermittler abgerufen werden. Die Teilnahme und der Abschluss der Lerninhalte wird hierbei dokumentiert und im Lernmanagementsystem hinterlegt.

Die BarmeniaGothaer Akademie Vertrieb bietet ein rollierendes Angebot an verschiedenen fachlichen Online-Seminaren und zusätzlichen Lerninhalten an. Zudem werden Weiterbildungsinhalte zu den versicherungsfachlichen Themen in Form von eLearnings zur Verfügung gestellt. Auch zur Professionalisierung der Beratungsleistung und zur persönlichen Weiterentwicklung werden regelmäßig unterschiedliche Qualifizierungsangebote durch die Akademie Vertrieb bereitgestellt. Zusätzlich zu den digitalen Inhalten der Lernwelt werden Präsenzveranstaltungen und Produktvorstellungen dezentral vor Ort durch die Vertriebsdirektionen durchgeführt. Darüber hinaus besteht für Vermittler jederzeit die Möglichkeit, an externen Weiterbildungsmaßnahmen bei akkreditierten Anbietern teilzunehmen, um so Weiterbildungszeiten zu erzielen.

Mit Vermittlern, die sich nicht im erforderlichen Umfang von 15 Stunden jährlich regelmäßig weiterbilden bzw. ihre Weiterbildung nicht nachweisen, arbeitet die BarmeniaGothaer nicht zusammen. Die Vermittler, die an die BarmeniaGothaer vermitteln, können dieser Verpflichtung durch ihre Teilnahme an „gut beraten“ nachkommen. Prozessual ist sichergestellt, dass die Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung als Bestandteil der Vermittlervereinbarungen bzw. des Mitarbeitervertrages entsprechend kontrolliert wird. Diese Verpflichtung gilt auch für die Vereinbarungen, die der selbstständige Exklusivvertreter mit seinen angestellten und selbstständigen Mitarbeitern abschließt. Ein Sanktionsprozess bei Nichteinhaltung ist vom Vorstand verabschiedet, kommuniziert und umgesetzt worden.

Auch im Partner- und Digitalvertrieb ist die Verpflichtung zur Weiterbildung und deren Nachweis wesentliche Voraussetzung für die Zusammenarbeit und in der Vermittlervereinbarung geregelt. Den mit der Betreuung dieser Vermittler befassten Mitarbeitern der BarmeniaGothaer kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu.

#### 4.4 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex Ziffer 8)

*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.*

Der Versicherungsmakler ist Sachwalter des Versicherungsnehmers und nimmt für diesen nach dessen Wünschen und Bedürfnissen eine Marktbewertung vor.

Bei der BarmeniaGothaer erhält der Versicherungsmakler für seine Tätigkeit, die er im Rahmen einer Courtagevereinbarung mit dem jeweiligen Gothaer-Risikoträger ausführt, eine Erfolgsvergütung, die sich in der Regel aus einer Vermittlungscourtage und darüber hinaus einer Bestandspflegecourtage zusammensetzt.

Um die objektive Kundenberatung zu unterstützen, ist die Vergütung inhaltlich so ausgestaltet, dass sie die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinflusst. In Anlehnung an die marktüblichen Courtagesätze für vergleichbare Produkte besteht bei der BarmeniaGothaer ein abgestufter Vollmachtrahmen inklusive eines Eskalationsprozesses, der die Entscheidungsbefugnis einzelner Funktionsträger, für die mit Maklern zu vereinbarende Gesamtvergütung in abgestufter Form festlegt.

Soweit mit Maklern auch Zusatzvergütungen vereinbart werden, unterliegen diese besonderen Compliance-Anforderungen, um jeglichen Anreiz einer Falschberatung zu vermeiden. Hierbei wird Wert darauf gelegt, nur Zusatzvergütungen zu vereinbaren, die diesen Ansprüchen gerecht werden. Prozessual ist sichergestellt, dass die Vereinbarung von produktions-, wachstums- oder profitabilitätsabhängigen Zusatzvergütungen nur in den Fällen vorgenommen wird, in denen eine vorherige Bewertung zu dem Ergebnis gelangt ist, dass die Gewährung dieser Vergütung keinen Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex oder gegen Compliance-Richtlinien beinhaltet. Die Entscheidung ist schriftlich zu dokumentieren.

Dies gilt gleichermaßen für Dienstleistungsvereinbarungen mit Maklern. Diese bedürfen der Zustimmung des Vorstandes und werden nur in Ausnahmefällen getroffen.

#### 4.5 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem (Kodex Ziffer 9)

*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.*

#### Beschwerdemanagement

Zur Sicherung der Einhaltung des Verhaltenskodex verfügt die BarmeniaGothaer auch über ein umfassendes Beschwerdeverfahren. Ziel des Beschwerdemanagements ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Informationsgewinnung für den innerbetrieblichen Qualitätsverbesserungsprozess. Zudem sollen Einzelfehler erkannt und abgestellt werden. Bei systemischen Fehlern werden bestehende Abläufe/Prozesse geändert.

Die Beschwerdebearbeitung ist dezentral im Unternehmen in den einzelnen Bereichen organisiert. Die unternehmensweite Auswertung und Analyse der Beschwerdebearbeitung erfolgt zentral durch die damit beauftragten Beschwerdemanagementfunktion anhand der erfassten Beschwerdedaten.

Die Bereiche bearbeiten fortlaufend und dezentral die bei ihnen über alle Kontaktwege eingehenden Beschwerden und erfassen fortlaufend und dezentral die abgeschlossenen Beschwerdeverfahren anhand des vorgegebenen Erfassungsbogens, der im Intranet zur Verfügung steht. Im Rahmen der Beschwerdeerfassung werden die Daten bei abgeschlossenen Beschwerden durch die im laufenden Berichtszeitraum in unser Beschwerdetool eingegeben. Auf der Basis dieser Daten werden die Beschwerdeberichte erstellt.

Der qualitative Bericht enthält mindestens eine Übersicht zu den Beschwerdegründen und deren Verteilung/Fallzahlen.

Die Berichte ermöglichen eine Analyse der Daten in folgender Hinsicht:

- Schwerpunkte und charakteristische Beschwerden im Bereich,
- wiederholt auftretende Sachverhalte, systematische Probleme und Risiken, die sich ergeben,
- Ermittlung von Grundursachen für Beschwerden,
- Überlegungen, ob die Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen können und ggf. erforderlicher / erfolgter bereichsübergreifender Informationsaustausch und
- ggf. Handlungsbedarf/Möglichkeiten, die Beschwerdesituation und den Kundenservice zu verbessern.

Die systematische unternehmensweite Erfassung, Auswertung und Verdichtung der Beschwerden ist die Grundlage für die Berichterstattung an die Vorstände mit Aussagen zu Beschwerdegründen, charakteristischen Beschwerden und Verbesserungsmöglichkeiten. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, nicht nur die Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung zu erhöhen, sondern auch die Informationsgewinnung bezüglich interner Qualitätsverbesserungen. Zusätzlich ist es ein Instrument zur Messung der Verständlichkeit der Versicherungsprodukte aus der Sicht der Kunden.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement mit verantwortungsbewusster Beschwerdebearbeitung und entsprechendem Umgang mit Informationen zum Beschwerdewesen passt zu unserer Markenpositionierung.

## Schlichtungssystem

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Jeder Versicherungsnehmer, der eine Meinungsverschiedenheit mit seinem Versicherungsunternehmen hat, kann sich an den jeweils zuständigen Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau (für Lebens- und Sachversicherungen „Verein Versicherungsombudsmann e. V.“ und für private Krankenversicherungen „Ombudsmann für private Kranken-/Pflegeversicherungen“) für Versicherungen wenden. Für die Versicherungsnehmer besteht keine Verpflichtung, den Rat des Ombudsmannes/der Ombudsfrau anzunehmen.

Die Vorgehensweise der BarmeniaGothaer bei der Information unserer Kunden über die Schlichtungsstelle ist eng mit der Unternehmenskultur der BarmeniaGothaer verbunden. Jeder Versicherungsnehmer hat bei Bedarf die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle zur Hand und hat so die Möglichkeit, die außergerichtliche Streitschlichtung für sich in Anspruch zu nehmen.

Die BarmeniaGothaer stellt die Information ihrer Kunden über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung durch den Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau sicher. Der Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen ist fester Bestandteil

- der Allgemeinen Kundeninformation vor Vertragsabschluss,
- der Versicherungsanträge und
- der Website sowohl der Barmenia als auch der Gothaer.

#### 4.6 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung (Kodex Ziffer 10)

*Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.*

*Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.*

Zur Unterstützung der Einhaltung interner und externer Normen wurden ein Compliance-System eingerichtet und unternehmensindividuelle Compliance-Regelungen geschaffen.

Alle Mitarbeitende sind verpflichtet, die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeitende und Untervermittler verbindlich weiter.

Diese Vorgaben fördern eine präventive Compliance-Kultur. Sie wird gleichermaßen von Führungskräften, Innen- und Außendienstmitarbeitern gelebt. Die in den Compliance-Regelungen definierten Handlungsempfehlungen sollen die Mitarbeitenden vor Fehlhandlungen, unabhängig davon, ob sie aus Unwissenheit, Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen, bewahren.

Durch ihr eigenes Verhalten sind die Führungskräfte ihren Mitarbeitenden ein Vorbild.

Die Compliance-Regelungen werden regelmäßig überprüft, spezifiziert und bei Bedarf angepasst. Die Behandlung von Compliance-Verstößen ist in der Leitlinie Compliance geregelt. Es existieren allen

Mitarbeitenden bekannte verbindliche Verhaltensvorgaben, wie mit Geschenken und Einladungen umzugehen ist. Die BarmeniaGothaer spricht sich klar gegen Korruption und Bestechlichkeit aus.

Es existieren Regelungen zur Gestaltung von Werbemaßnahmen und zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen. Schriftlich festgehalten sind diese in mehreren Regelwerken wie dem „Handbuch für Incentives, Wettbewerbe sowie verkaufsfördernde Maßnahmen im Barmenia-Vertrieb und die steuerliche Behandlung und Abrechnung von Geld- und Sachzuwendungen an den Vertrieb sowie von Werbegeschenken“ für den Barmenia-Vertrieb oder der „Richtlinie Organisation von Incentive-Maßnahmen“ für den Gothaer-Vertrieb. Die Richtlinien konkretisieren die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex in Bezug auf Incentives und geben verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Ausschreibung, Ausgestaltung und Abrechnung von allen Anreizen finanzieller, materieller oder immaterieller Art, die den Zweck haben, den Vertrieb für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren.

Incentive-Maßnahmen für den Vertrieb unterliegen einem Controlling. Die Verantwortlichkeiten sind festgelegt. Die Etatmittel für Incentives im Barmenia-Vertrieb werden zentral in der Hauptverwaltung vergeben und sind dadurch jederzeit greif-, überschau- und kontrollierbar. Im Rahmen der turnusmäßigen Organisationsrevision ist bspw. der Einsatz von Bewirtungskosten Teil des Prüfprogramms. Incentives im Gothaer-Vertrieb durchlaufen vor ihrem Beginn einen Compliance-Prüfprozess. Bei Abweichungen von den Unternehmensvorgaben wird unverzüglich das Gespräch mit den verantwortlichen Personen gesucht. Bei sich wiederholenden Fehlern werden entgegenwirkende Steuerungsmaßnahmen eingeleitet.

Auch der vertrauensvolle Umgang mit Informationen wird geregelt. Auf den Vertriebsportalen (barmenia24.de und für Gothaer „SAD-Net“) sind dazu umfangreiche Informationen hinterlegt (z. B. Informationen zum Code of Conduct). Zur Einhaltung des Wettbewerbsrechts sind in den Compliance-Regelungen Hinweise und Regeln festgehalten, welche die Mitarbeitenden einhalten müssen. Zur Verbesserung des Umgangs mit personenbezogenen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften haben sich die BarmeniaGothaer-Unternehmen zur Einhaltung der GDV-Regelungen zum Datenschutz – dem Code of Conduct bekannt. Personenbezogene Daten werden für Zwecke der Werbung nur auf der Grundlage von Art. 6 in Verbindung mit Art. 9 DSGVO und unter Beachtung von § 7 UWG erhoben, verarbeitet und genutzt.

Alle für die BarmeniaGothaer AG tätigen Mitarbeiter, Vermittler und Außendienstführungskräfte sind vertraglich verpflichtet, die Belange des Datenschutzes zu beachten. Sie sind darüber hinaus verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, vertraulich zu behandeln.

Zur Vermeidung von Interessenkonflikten werden die Vermittler des Exklusivvertriebes vertraglich verpflichtet, Versicherungen und sonstige Finanzdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Geschäfte ausschließlich für die BarmeniaGothaer AG und für von dieser genannte Unternehmen zu vermitteln.

Das Folgende bezieht sich exklusiv auf die Gothaer-Vertriebsstruktur:

Des Weiteren wird das Thema Kartellrecht in einer Kartellrechts-Richtlinie aufgegriffen. Das entsprechende, zur Schulung und Information in das Bildungsprogramm implementierte e-Learning Programm müssen alle Führungskräfte absolvieren und es wird den Mitarbeitern empfohlen. Begleitend werden Präsenzs Schulungen zu dem Thema durchgeführt. Zu den Themen „Verhaltenskodex“ und „Korruptionsprävention“ wurden e-learning-Programme eingeführt, die für alle Führungskräfte und Mitarbeiter verpflichtend sind.

Ergänzend zu den bestehenden vertraglichen Regelungen der Exklusivvertreter zum Thema Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung werden diesen Unterlagen im Intra- und Extranet sowie ein interaktives Lernprogramm zur Geldwäsche zur Verfügung gestellt.

Die Compliance-Regelungen werden über alle Informationskanäle, d. h. im Intra- und Extranet, in der Mitarbeiterzeitschrift, in Rundschreiben etc. kommuniziert. Im Intranet werden alle Informationen rund um das Thema Compliance in einem Compliance-Portal kompakt dargestellt.

In Bezug auf Richtlinien und andere Regelwerke werden neben Informationsmaterial auch Schulungen angeboten, um ein besseres Verständnis und eine größere Akzeptanz für die Regelungen zu bewirken.

Zur Überprüfung werden neben der Risikoanalyse auch Berichts-auswertungen und spezifische Audits durchgeführt.

Zur Ergreifung von Maßnahmen und Sanktionen existiert ein entsprechender Prozess. Die Durchführung einer Maßnahme liegt in der Verantwortung der jeweiligen Fachabteilungen, wird jedoch durch die zentrale Compliance-Abteilung begleitet.

Auch Makler und Mehrfachagenten können sich den Compliance-Regelungen des Konzerns anschließen. Alternativ haben sie nachzuweisen, dass sie sich adäquaten Compliance-Regelungen anerkannter Verbände unterworfen haben bzw. sind sie verpflichtet, dem Konzern ihre Regelungen zur Prüfung zu überlassen. Unternehmensseitig ist ein Prozess zum Abgleich der Kodizes implementiert.

#### 4.7 Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex Ziffer 11)

*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 BarmeniaGothaer misst der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex einen großen Stellenwert bei. Sie lässt sich daher seit ihrem Beitritt im Jahr 2013 Kodex-konform durch einen Wirtschaftsprüfer die Einhaltung der entsprechenden Regelungen testieren. Sie hat die erforderlichen Maßnahmen implementiert, die die Einhaltung der elf Ziffern des GDV-Verhaltenskodex sicherstellen.

Mit ihren Exklusivvertretern ist die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex vertretervertraglich vereinbart.

Auch die ungebundenen Vermittler werden über den Beitritt der BarmeniaGothaer zum GDV-Verhaltenskodex und über die Notwendigkeit von Compliance-Regelungen informiert. Auf Wunsch der Vermittler werden hier nicht nur Compliance-Regelungen der BarmeniaGothaer, sondern auch gegebenenfalls anderweitige Compliance-Regelungen bzw. Verhaltenskodizes akzeptiert, soweit diese inhaltlich den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen.

Insbesondere die Kodizes der Vermittlerverbände werden von der BarmeniaGothaer als gleichwertig anerkannt.

Die BarmeniaGothaer hat einen Prozess inklusive der Verantwortlichkeiten definiert, der den entsprechenden Abgleich vornimmt.

Mit Abschluss der Vermittlervereinbarung wird der Vermittler auf den GDV-Verhaltenskodex, die Weiterbildung und die Akzeptanz von Compliance-Regelungen verpflichtet und darauf hingewiesen, dass Verstöße gegen den Kodex, die z. B. im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden festgestellt werden, eine Beendigung der Zusammenarbeit zur Folge haben können.

#### 4.8 Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel

Die Gothaer Krankenversicherung AG ist als Mitgliedsunternehmen des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V. den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien) beigetreten. Zur Umsetzung der Anforderungen aus den Tarifwechsel-Leitlinien wurde ein Konzept zur Umsetzung der Tarifwechsel-Leitlinien durch die Gothaer Krankenversicherung AG aufgesetzt. Das Regelwerk ergänzt die CMS-Beschreibung.

Die übergeordneten Festlegungen aus diesem CMS für den GDV-Verhaltenskodex bilden somit einen Rahmen um die Regeln zum Tarifwechsel und sind als solche zu beachten.

#### Tarifwechsel-Leitlinien

Wahlfreiheit und individueller Versicherungsschutz gehören zu den großen Pluspunkten der Privaten Krankenversicherung. Mit dem Beitritt der Gothaer Krankenversicherung AG zu den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien)“ bekräftigt diese, welche Bedeutung die Wahlfreiheit der Kunden und der individuelle Versicherungsschutz für das Unternehmen haben. Die Leitlinien sind zum 01.01.2016 in Kraft getreten und ergänzen das gesetzliche Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Im Vordergrund der Leitlinien steht die aktive Unterstützung unserer Kunden beim Wunsch nach einem Tarifwechsel in der Vollversicherung mit Hilfe umfassender Informationen und individueller Beratung (persönlich durch den Berater vor Ort, telefonisch durch die Mitarbeitenden des Kundenservice und durch allgemeine Informationen).

Dem Kunden ist ein verständlicher Überblick über die möglichen Tarifalternativen zu geben. Die Rahmenbedingungen ergeben sich aus Ziffer 3 der TW-Leitlinie. Aufgrund der breiten Tariflandschaft der Gothaer Krankenversicherung AG ist es nicht im Interesse des Kunden, ihm das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzuzeigen. Vielmehr sollen sich im Hinblick auf Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit die Tarifwechselangebote auf Tarife beschränken, die auf der Basis eines Auswahlsystems ausgewählt wurden.

Die Auswahl umfasst bestandsstarke Tarife. Unberücksichtigt bleiben Tarife, in denen weniger als 1 % des Bestandes an Vollversicherten des Unternehmens versichert sind. Bei der Ermittlung der Bestandsgröße werden die Tarife über alle Selbstbehalt- und Vorsorge-Stufen als ein Tarif behandelt. Bei Unisex-Tarifen werden auch „Kleintarife“ angezeigt, soweit diese verkaufsoffen sind. Bei den Beihilfetarifen werden alle Tarife bei der Tarifauswahl berücksichtigt.

Die Leitlinien geben vor, welche Kriterien für die Tarifauswahl zusätzlich zu den gesetzlichen Vorgaben gelten müssen:

- Kein Wechsel von einem Unisex- in einen Bisex-Tarif aufgrund der gesetzlichen Regelungen.
- Kein Wechsel von Tarifen mit Übertragungswert in Tarife ohne Übertragungswert.
- Tarife, die die Anforderungen des § 193 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz (Pflicht zur Versicherung) nicht erfüllen, sind ausgeschlossen.
- Aufgrund des gesetzlichen Ausschlusses des Tarifwechsels ist der Notlagentarif (NLT) als Ausgangs- und Zieltarif ausgeschlossen.
- Ist der Ausgangstarif ein Zielgruppentarif (z. B. Ausbildungstarif oder Ärztetarif), so werden als Zieltarife auch die Produkte für dieselbe Zielgruppe angeboten.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer "Bedarfsanalyse" ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie für die Kunden verständlich und in der Regel nicht weiter erklärungsbedürftig sind, sich für die (Leistungs-)Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und sich, wenn gewünscht, auf die Beitragshöhe auswirken.

Im Einzelnen sind dies:

- Ziel des Tarifwechsels (z. B. Erhöhung bzw. Erweiterung des Versicherungsschutzes, Reduzierung des Krankenversicherungsbeitrages)
- Leistungsumfang im stationären Bereich (z. B. Allgemeine Krankenhausleistungen, privatärztliche Behandlung mit Unterbringung im Zwei- oder Einbettzimmer)

- Leistungsumfang im ambulanten Bereich (z. B. Hausarztprinzip, Psychotherapie, Heilpraktiker, Hilfsmittelkatalog, Heilmittelkatalog, Sehhilfen)
- Erstattungsumfang im Bereich Zahn (z. B. Zahnbehandlung, Zahnersatz, Kieferorthopädie)
- Jährlicher Selbstbehalt
- Zusatzschutz (z. B. Ausland, Krankenhaustagegeld, Krankentagegeld)
- Vorsorgestufe/Beitragsentlassungskomponente

Der Kunde hat immer die Möglichkeit, sonstige Wünsche zu äußern.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen anhand der geäußerten Wünsche eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Die Anzahl der Tarifwechsellösungen wird maßgeblich durch die dokumentierten Kundenwünsche bestimmt. Die Leitlinie sieht keine Vorgaben hinsichtlich der Anzahl der dem Kunden zu unterbreitenden Tarifwechsellösungen vor. Bei der Anzahl der Vorschläge sollte die gesetzliche Regelung aus § 6 Abs. 2 VVG Info-V als Richtlinie gelten, d. h., es sollten nicht mehr als 10 Vorschläge unterbreitet werden.

Wünscht der Kunde weitere persönliche Beratung, so kann er sich sowohl an seinen betreuenden Vermittler als auch an die Mitarbeiter des Innendienstes wenden.

## 5. Compliance-Organisation

Die BarmeniaGothaer-Unternehmen haben ein unternehmensweites CMS eingerichtet. Das Compliance-System setzt sich personell zusammen aus den für die jeweiligen Risikoträger verantwortlichen Inhabern der Compliance-Funktion und den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen.

Die Compliance-Bereichsleiter sind verantwortlich für die Compliance in dem jeweiligen Fachbereich. Die Bereichsleiter können die operativen Aufgaben an namentlich von ihnen benannte Personen übertragen. Das Fachthema „Vertrieb & Marketing“ wird in diesem Kontext beispielsweise von der Abteilung Vertriebsgovernance & Compliance koordiniert. Hierdurch erfolgt eine Bündelung innerhalb des Ressorts „Vertrieb“.

Die Compliance-Funktion ist innerhalb des Governance-Systems Teil des IKS, das neben dem Risikomanagement steht. Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen.

Darüber hinaus bestehen Schnittstellen zu den anderen Schlüsselfunktionsinhabern. Diese werden insbesondere bei der Einrichtung interner Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen genutzt.

Die Compliance-Funktion informiert den gesamten Vorstand regelmäßig über aktuelle Compliance-Themen. Dazu erstellt sie einmal im Jahr einen Jahresbericht Compliance. Der Bericht informiert über die bestehenden Compliance-Risiken und die diese Risiken mindern- den Maßnahmen, und gibt dem Vorstand einen Überblick über die Angemessenheit und Wirksamkeit der implementierten Verfahren

## 6. Compliance-Kommunikation

zur Einhaltung der externen Anforderungen. Der Aufsichtsrat erhält den jährlichen Compliance-Bericht zur Kenntnis. In besonderen Situationen, berichtet die Compliance-Funktion auch in Form sog. Ad-hoc-Berichte.

Die vorliegende vertriebsbezogene CMS-Dokumentation dient insbesondere der Beschreibung der personellen und organisatorischen Maßnahmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex. Dieses Dokument ist ein Teil des unternehmensweiten CMS und in das Gesamtsystem eingebunden.

Der Vorstand hat sich eindeutig zu den Regelungen des GDV-Verhaltenskodex bekannt. Die Vorgaben sind verbindlich zu beachten. Der Hinweis auf den Verhaltenskodex ist Bestandteil aller Anstellungs- und Vertreterverträge im Außendienst. Gleiches gilt für die Brancheninitiative „gut beraten“.

Die Führungskräfte sorgen dafür, dass die Mitarbeitenden den GDV-Verhaltenskodex kennen. Sie sind sich ihrer Vorbildfunktion jederzeit bewusst. Im Bewusstsein der Führungskräfte ist verankert, dass eine zielgerichtete Information die Basis für die Vermittler ist, um richtig Handeln zu können.

Die Compliance-Funktion berät darüber hinaus die Geschäftsleitung in Bezug auf die Einhaltung der Gesetze und Verwaltungsvorschriften, die für den Betrieb des Versicherungsgeschäftes gelten. Sie unterstützt die Geschäftsleitung dabei, die Compliance-Themen bewusst zu machen, indem sie u. a. Schulungen anbietet und als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung steht. Alle Aktivitäten der Compliance-Funktion sind darauf ausgerichtet die Compliance-Kultur (i. S. des IDW Prüfungsstandard 980) unternehmensweit positiv zu beeinflussen.

Sofern die fachbereichsbezogenen Compliance-Verantwortlichen i. S. der Unternehmensleitlinie Compliance Kenntnis von Verstößen in ihrem Fachbereich/zu einem Fachthema erlangen, haben sie diese Sachverhalte dem verantwortlichen Inhaber der Compliance-Funktion unverzüglich anzuzeigen. Darüber hinaus berichten die Compliance-Verantwortlichen regelmäßig über die von ihnen vorgenommenen Überwachungsmaßnahmen. Hierbei gehen sie auch darauf ein, ob die vorgenommenen Maßnahmen angemessen und wirksam sind, um den Compliance-Risiken des Fachbereichs zu begegnen.

Die mit der operativen Umsetzung beauftragten Compliance-Verantwortlichen der Fachbereiche beraten die zuständigen Fachbereichsleiter sowie den Inhaber der Compliance-Funktion über die Weiterentwicklung des Compliance-Systems und die weitere oder veränderte Einrichtung von Kontrollmaßnahmen.

Im Intranet werden die Leit- und Richtlinien sowie weitergehende Unterlagen zum Thema Compliance veröffentlicht. Über die Lernplattformen der BarmeniaGothaer stehen allen Mitarbeitenden verpflichtende sowie freiwillige Lernprogramme/Tutorials bzgl. Datenschutz, Kartellrecht, Geldwäsche, Informationssicherheit u. v. m. zur Verfügung. Zusätzlich finden - situativ und in unterschiedlichen Formaten - weitergehende Schulungen oder Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende und Führungskräfte statt.

## 7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Über die Hinweisgebersysteme (sog. Interne Meldestellen) können Hinweise auf mögliche Regelverstöße jederzeit und in einem geschützten Verfahren gegeben werden. Die Hinweisgebersysteme enthalten auch Hinweise zur Meldung über sog. Externe Meldestellen.

Die Anforderungen des Verhaltenskodex Vertrieb sind organisatorisch in das allgemeine CMS integriert. Die Rechtssicherheit wird durch ein lückenloses, zielgerichtetes und vorausschauendes dokumentations- und Berichtswesen sowie die laufende Schärfung der Sensibilität für diese Themen, vor allem auch auf der Ebene der Vertriebsverantwortlichen erreicht.

Die Interne Revision erstellt eine risikoorientierte Prüfungsplanung und prüft hiernach u. a. die Beachtung der Regelungen aus den o. g. Unternehmensleitlinien. Die Interne Revision und die Compliance-Funktion tauschen sich zu den Prüfungsfeststellungen/-hinweisen insb. zum IKS regelmäßig aus. Bei der Erkennung von Missständen werden diese korrigiert.

Durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des IKS wird die Beachtung der externen Vorgaben abgesichert. Der Aufbau des unternehmensweiten IKS ist in den diesbezüglichen Unternehmensleitlinien der Barmenia und Gothaer geregelt. Die konsolidierte Leitlinie IKS der BarmeniaGothaer wurde am 30.10.2025 verabschiedet. Zum 01.01.2026 tritt diese in Kraft. Weiterhin wird jede direkt dem Vorstand unterstellte Führungskraft gemäß der Leitlinie mit der konkreten Ausgestaltung des IKS in der von ihr verantworteten Organisationseinheit (Aufbauorganisation) bzw. in den verantworteten Prozessen oder Teilprozessen (Ablauforganisation) beauftragt. Hierbei sind Anforderungen im Bereich Kontrollumfeld, Risikobeurteilung, Kontrollaktivitäten, Information und Kommunikation sowie Überwachung des IKS zu berücksichtigen. Die o. g. Führungskräfte berichten der Compliance-Funktion regelmäßig und situativ zu den in der Leitlinie vorgesehenen Anlässen.

Das für die BarmeniaGothaer eingerichtete CMS besteht in Form eines Beauftragtsystems in drei Ebenen. In der Compliance-Leitlinie werden das System, die Ebenen, die Aufgaben sowie Berichtswege und -pflichten aller verantwortlichen Akteure skizziert. Die Leitlinie wird mindestens einmal jährlich geprüft und dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt.

Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen. In diesem Zusammenhang findet u. a. ein regelmäßiger Austausch auf allen Ebenen des IKS und CMS statt. Die Compliance-Funktion ist präventiv tätig, indem sie die Voraussetzungen dafür schafft, dass Risiken im Vorfeld identifiziert werden können und deren Konkretisierung durch geeignete Maßnahmen möglichst vermieden wird. Die Fachbereiche sind dazu angehalten, eine systematische Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Fachbereich nach rechtlichen Aspekten vorzunehmen und arbeiten dazu eng mit der Rechtsabteilung zusammen. Dabei überprüfen Sie die Angemessenheit und Wirksamkeit von internen Verfahren. Bei Bedarf wirken Sie auf notwendige Anpassungen oder neue Einführungen hin.

Neben der internen Revision und dem Compliance System existieren innerbetriebliche Vorschlagssysteme zur Verbesserung von Prozessen.

Köln, den 31. Dezember 2025  
Der Vorstand.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

### 1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im Nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Steuerberatung, Beratungen in wirtschaftlichen Angelegenheiten und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich in Textform vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Dritte können nur dann Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Wirtschaftsprüfer und Auftraggeber herleiten, wenn dies vereinbart ist oder sich aus zwingenden gesetzlichen Regelungen ergibt. Im Hinblick auf solche Ansprüche gelten diese Auftragsbedingungen auch diesen Dritten gegenüber. Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf – außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen – der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform.

(3) Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe der abschließenden beruflichen Äußerung, so ist der Wirtschaftsprüfer nicht verpflichtet, den Auftraggeber auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgen hinzuweisen.

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten Erklärung in gesetzlicher Schriftform oder einer sonstigen vom Wirtschaftsprüfer bestimmten Form zu bestätigen.

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind

unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der in Textform erteilten Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

### 7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

(3) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

(4) Der Höchstbetrag nach Abs. 2 bezieht sich auf einen einzelnen Schadensfall. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden.

(5) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der in Textform erklärten Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 unberührt.

### 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit in gesetzlicher Schriftform erteilter Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

### 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte wesentliche Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfasst nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, dass der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, dass dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen Vereinbarung in Textform umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung und elektronische Übermittlung der Jahressteuererklärungen, einschließlich E-Bilanzen, für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlichen Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger Vereinbarungen in Textform die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

(6) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer und Einheitsbewertung sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrags. Dies gilt auch für

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer und Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

(7) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzugs wird nicht übernommen.

### 12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

### 13. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

### 14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbelegungsgesetzes teilzunehmen.

### 15. Anzuwendendes Recht

Für den Auftrag, seine Durchführung und die sich hieraus ergebenden Ansprüche gilt nur deutsches Recht.