



Angemessenheitsprüfung zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex

PRÜFUNGSBERICHT

myLife Lebensversicherung AG
Göttingen

Angemessenheit und Implementierung des Systems der
myLife Lebensversicherung AG zur Einhaltung des GDV-
Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Prüfungsauftrag | 1 |
| 2 | Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung | 3 |
| 3 | Feststellungen zum CMS | 6 |
| 3.1 | Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb | 6 |
| 3.2 | Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben | 6 |
| 4 | Prüfungsurteil | 7 |

Anlagenverzeichnis

| | |
|---|----------|
| Compliance Management System Beschreibung zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex | 1 |
| Allgemeine Auftragsbedingungen | 2 |

An die myLife Lebensversicherung AG, Göttingen

1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 8. Februar 2017 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

myLife Lebensversicherung AG, Göttingen,

– im Folgenden „myLife AG“ oder „Gesellschaft“ genannt –

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) 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 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die myLife Lebensversicherung AG.

Unter einem Compliance-Management-System (im Folgenden „CMS“) sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 12. April 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die myLife AG innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der myLife AG 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, so dass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der myLife AG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaft 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 sonstiger Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der myLife AG geschlossenen Auftrags und ihm lagen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002 (Anlage 2) zugrunde. Die Prüfung wurde für Zwecke der myLife AG durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der myLife AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der myLife AG 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 myLife AG gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

2 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 unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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

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 bei der mylife AG 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.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der myLife AG implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. 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.

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) sowie des Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1), durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt

sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 12. April 2017 implementiert waren.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der myLife AG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der myLife AG

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

- Compliance Officer Vertrieb
- Chief Compliance Officer
- Leitsatzverantwortliche der Leitsätze des GDV Verhaltenskodex

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Februar bis April 2017 bis zum 21. April 2017 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.

3 Feststellungen zum CMS

3.1 Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb

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

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der myLife AG sowie in Ausführungen zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Projektorganisation- und Projektkommunikation sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten. Dabei werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex, entsprechend den jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege, ausgestaltet.

3.2 Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben

Im Rahmen der Prüfung konnten keine Feststellungen identifiziert werden, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

4 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 12. April 2017 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die myLife AG bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

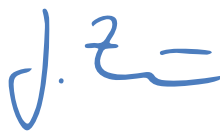
Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gesellschaft wurde zum 11. April 2017 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Düsseldorf, den 21. April 2017

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Stauder
Wirtschaftsprüfer



Zimmermann
Prokuristin

Anlagen

Anlage 1

Compliance Management

System Beschreibung

zur Einhaltung des GDV-

Verhaltenskodex



Beschreibung des Compliance-Management-Systems der myLife

**Verhaltenskodex für den Vertrieb
von Versicherungsprodukten**

Stand: 11. April 2017

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1. Einleitung | 5 |
| 2. Kultur | 6 |
| 3. Ziele | 7 |
| 4. Risikomanagement | 7 |
| 5. Organisation..... | 8 |
| 5.1. Chief Compliance Officer / Compliance allgemein | 8 |
| 5.2. Compliance Officer Vertrieb | 8 |
| 5.3. Leitsatzverantwortliche | 9 |
| 5.4. Maßnahmen-Sheet und Reporting-Sheet | 9 |
| 6. Kommunikation | 9 |
| 7. Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten- Leitsätze, Anspruch und Maßnahmen..... | 9 |
| 7.1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte - Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren | 10 |
| 7.1.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 10 |
| 7.1.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 10 |
| 7.1.3. Maßnahmen der myLife | 11 |
| 7.1.3.1. Strategische Prüfung im Rahmen der Produktentwicklung | 11 |
| 7.1.3.2. Produktinformationsblatt (Erstellung und Freigabe) | 11 |
| 7.1.3.3. Allgemeine Versicherungsbedingungen (Erstellung und Freigabe)..... | 11 |
| 7.1.3.4. Standmitteilung (Erstellung und Freigabe)..... | 12 |
| 7.1.3.5. Bestandsentwicklung gemäß dem Vertragsinformationssystem (Entwicklung und Freigabe) | 12 |
| 7.1.3.6. Inhalte der Website in Bezug auf Produkte (Entwicklung und Freigabe) | 12 |
| 7.1.3.7. Versicherungsangebot und Angebotssoftware (Entwicklung und Freigabe) | 13 |
| 7.1.3.8. Überprüfung bestehender Produktunterlagen hinsichtlich der Transparenz | 13 |
| 7.2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung (GDV-Leitsatz 2) - Beratungsdokumentation bei Abschluss (GDV-Leitsatz 4)- bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten (GDV-Leitsatz 6) | 13 |
| 7.2.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 13 |
| 7.2.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 14 |
| 7.2.3. Maßnahmen der myLife | 15 |
| 7.2.3.1. Beachtung des Kundeninteresses im Rahmen eines Selbstverständnisses..... | 15 |
| 7.2.3.2. Verwendung einer Beratungsdokumentation durch Versicherungsmakler..... | 15 |
| 7.2.3.3. Verwendung einer Beratungsdokumentation durch Mehrfachagenten..... | 15 |
| 7.2.3.4. Umgang mit Beschwerden | 15 |
| 7.3. Compliance..... | 16 |

| | |
|--|----|
| 7.3.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 16 |
| 7.3.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 16 |
| 7.3.3. Maßnahmen der myLife | 16 |
| 7.3.3.1. Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter in Bezug auf Compliance | 16 |
| 7.3.3.2. Festlegung des Geschäftsmodells mit dem Angebot von Nettoprodukten | 17 |
| 7.4. Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss | 17 |
| 7.4.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 17 |
| 7.4.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 17 |
| 7.4.3. Maßnahmen der myLife | 18 |
| 7.4.3.1. Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter in Bezug auf die Kundenberatung nach Vertragsschluss | 18 |
| 7.4.3.2. Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss durch Versicherungsmakler | 18 |
| 7.4.3.3. Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss durch Mehrfachagenten | 19 |
| 7.5. Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden | 19 |
| 7.5.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 19 |
| 7.5.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 19 |
| 7.5.3. Maßnahmen der myLife | 19 |
| 7.5.3.1. Kommunikation der relevanten Unternehmensdaten per Impressum | 19 |
| 7.5.3.2. Verwendung einer Statusinformation innerhalb der jeweiligen Antragsmappe - Unternehmensdaten innerhalb des Schriftwechsels | 19 |
| 7.5.3.3. Anforderung an die Legitimation durch Vermittler | 20 |
| 7.6. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation | 20 |
| 7.6.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 20 |
| 7.6.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 20 |
| 7.6.3. Maßnahmen der myLife | 20 |
| 7.6.3.1. Kommunikation des Anspruchs zur Vermittlerqualifikation im Rahmen der Anbindung von Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten | 20 |
| 7.6.3.2. Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. sowie Prüfung der IHK-Vermittlerregistrierung | 21 |
| 7.6.3.3. Durchführung/Begleitung von Schulungen zu neuen Produkten | 21 |
| 7.7. Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern | 21 |
| 7.7.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 21 |
| 7.7.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 21 |
| 7.7.3. Maßnahmen der myLife / Verweis auf das Geschäftsmodell der myLife | 21 |
| 7.8. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen | 22 |
| 7.8.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 22 |
| 7.8.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 7.8.3. Maßnahmen der myLife | 22 |
| 7.8.3.1. Verweis auf die Mitgliedschaft im Versicherungsombudsmann e.V. innerhalb der Antragsmappe | 22 |
| 7.8.3.2. Verwendung und Kommunikation eines Merkblatts zum Beschwerdeverfahren | 22 |
| 7.9. Verbindlichkeit des Kodex | 22 |
| 7.9.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex | 22 |
| 7.9.2. Maßnahmen der myLife | 23 |
| 7.9.2.1. Verbindlichkeit des Kodex bei den Mitarbeitern der myLife | 23 |
| 7.9.2.2. Verbindlichkeit des Kodex gegenüber Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten | 23 |
| 8. Überwachung und Verbesserung | 25 |
| 8.1. Grundlage der Überwachung und Verbesserung | 25 |
| 8.2. Überwachung, Bewertung und Abgabe von Verbesserungsmöglichkeiten | 25 |
| 8.3. Konsolidierung, Vereinbarung über die Umsetzung der Verbesserungsaktionen und Abgabe | 25 |
| 8.4. Historischer Verlauf | 26 |
| 8.5. Jährliches Review | 26 |
| 9. Schlusswort | 26 |

1. Einleitung

Zur Sicherung einer hohen Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten wurde am 14. November 2012 eine Neufassung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten („GDV-Verhaltenskodex“) verabschiedet.

Die myLife Lebensversicherung AG (nachstehend „myLife“ genannt) ist diesem Kodex beigetreten und hat sich verpflichtet, die darin aufgeführten Regeln unternehmensindividuell in ihren Richtlinien zu verankern.

Die internen Bestimmungen und Grundsätze nehmen in diesem Zusammenhang Einfluss auf die Vertriebstätigkeit der myLife und die Tätigkeit im Rahmen der Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern (Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten) sowie auch in Beziehung zu den Versicherungsnehmern als natürliche Personen.

Vor allem die strategische Positionierung der myLife als innovatives Unternehmen mit einer klaren strategischen Ausrichtung als Nettoproduktanbieter im Bereich der Lebensversicherung nimmt innerhalb dieses Richtlinienwerks eine zentrale Rolle ein (siehe hierzu auch „2. Kultur“). Unterstützt wird dies insbesondere durch die drei zentralen und im Unternehmen gelebten Markenkennwerte der myLife:

„transparent“, „lebensbegleitend“ und „wegweisend“

In diesem Kontext beleuchtet die Beschreibung des Compliance-Management-Systems (nachstehend „CMS-Beschreibung“ genannt) im ersten Schritt die Compliance-Kultur der myLife und hierbei den eigenen Anspruch an einen Verhaltenskodex, den Stellenwert des Kodex für das Management sowie den Umgang mit den Verhaltensregeln.

Im nächsten Schritt werden die Compliance-Ziele dargestellt und wie deren Erreichungsgrad bewertet wird. Des Weiteren folgt eine Beschreibung des speziell für den Teilbereich Vertrieb aufgebauten Risikomanagements, die unter anderem auf die Risikoanalyse, die Beschreibung der Vorgehensweise im Risikomanagement oder auch auf das jeweilige Risikocontrolling eingeht.

Nachfolgend wird die Compliance-Organisation mit den jeweiligen Verantwortlichkeiten nebst der Aufbau- und Ablauforganisation der myLife festgehalten.

Es folgen die Beschreibung der Compliance-Kommunikation und das eigentliche Compliance-Programm. In diesem Programm wird auf die Leitsätze und die eigenen Anforderungen sowie auf die zugehörigen Maßnahmen bei myLife im Rahmen eines eigenen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten („Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“) detailliert eingegangen.

Zum Abschluss werden die Festlegungen im Hinblick auf eine Überwachung, Kontrolle und Verbesserung der Umsetzungen des Compliance Programms sowie die Beschreibung, wie mit evtl. Verfehlungen und Verstößen umgegangen wird, aufgezeigt.

Diese Richtlinien sollen periodisch überprüft werden, um ihre fortwährende Gültigkeit und Anwendbarkeit zu gewährleisten. Neue Bereiche werden, wenn es die Situation oder neue geschäftliche Aktivitäten erfordern, hinzugefügt.

Die Verhaltensrichtlinien gelten für die gesamte Belegschaft der myLife, sofern die einzelnen Mitarbeiter mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten betraut sind und/oder ihre Aufgaben im Zusammenhang mit einzelnen Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex stehen sowie unabhängig davon, ob in Voll- oder Teilzeit, unbefristet oder befristet, als Auszubildender oder Angestellter, als Abteilungsleiter, als leitender Angestellter oder als Vorstandsmitglied gearbeitet wird.

In der Zusammenarbeit mit Vermittlern, welche bei myLife fast ausschließlich Versicherungsmaklerstatus haben, werden die anwendbaren Richtlinien in Form eines Selbstverständnisses (siehe Punkt 7.9.2.) zur Anwendung gebracht.

2. Kultur

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, besitzt myLife eine besondere Stellung am Versicherungsmarkt.

myLife bietet ihren Kunden als deutsches Lebensversicherungsunternehmen echte Netto-Tarife, d.h. Tarife ohne einkalkulierte Provisionen und vertriebliche Abschlusskosten.

Die Vergütung (das Honorar) für Beratungs-, Vermittlungs- und Betreuungsleistungen, dessen Form und dessen Höhe werden direkt zwischen dem Vermittler bzw. dem Berater und seinem Kunden individuell verhandelt und vereinbart.

Damit nimmt myLife eine klare Vorreiterrolle auf dem Weg zu einer modernen und transparenten Versicherungs- und Vorsorgeberatung ein. Der Anspruch auf besondere Transparenz beschränkt sich dabei nicht nur auf die Vergütung des Vermittlers, sondern auch auf die in den Lebensversicherungsprodukten enthaltenen Kosten.

Das Produktportfolio der myLife deckt die gesamte Sparte der Lebensversicherung ab. In Form klassischer sowie fondsgebundener Tarife bietet myLife innovative Produkte für die private und betriebliche Vorsorge. Zudem werden innovative Produkte im Bereich der Absicherung biometrischer Risiken, wie z. B. dem Hinterbliebenen- und Berufsunfähigkeitsschutz, angeboten.

Bereits vor dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex hat myLife im Jahr 2008 für sich und ihre Angestellten besondere Verhaltensrichtlinien verbindlich aufgestellt und eine Compliance-Funktion im Unternehmen installiert. Diese Verhaltensrichtlinien der myLife umfassen Verhaltensmaßnahmen und Vorgaben u. a. im Hinblick auf die Integrität der Angestellten, einen faireren Wettbewerb, die notwendige Sachkompetenz der Mitarbeiter im Versicherungsgeschäft, Anti-Diskriminierung, die Sicherstellung der Produkteignung für den Kunden, die Information und Kundenberatung, das Verhalten und den Umgang im Bereich des Kundenservice, die Organisations- und Systemintegrität sowie das Verhalten gegenüber Dritten.

Hintergrund dieser Richtlinien ist vor allem, dass die Geschäftsvorgänge der myLife wie auch Gesetze, die beachtet werden müssen, zunehmend komplexer werden. Daher sind mit diesen bereits bestehenden Richtlinien schon schriftlich fixierte Standards für ein ehrliches und ethisches Geschäftsverhalten unter besonderer Berücksichtigung der Interessen der Kunden und natürlich die Übereinstimmung mit geltendem Recht und Bestimmungen - sowohl nach dem Wortlaut als auch dem Sinn - verankert worden.

Mit der Erweiterung der eigenen schriftlich fixierten Richtlinien durch verbindliche Verhaltensregeln beim Vertrieb von Versicherungsprodukten setzt myLife den eigenen Anspruch für die eigenen Markenwerte „transparent“, „lebensbegleitend“ und „wegweisend“ konsequent und zielgerichtet fort.

Als Nettoversicherer stehen die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex, mit zum Beispiel der Anforderung an transparente und verständliche Versicherungsprodukte oder dem zentralen Kundenbedürfnis bei einer Beratung und Vermittlung, im Einklang mit der strategischen Ausrichtung und Philosophie der myLife.

Die Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten nimmt damit einen hohen Stellenwert bei myLife ein.

Die Richtlinien gelten für die gesamte Belegschaft der myLife, unabhängig davon, ob die tätigen Personen in Voll- oder Teilzeit, unbefristet oder befristet, als Auszubildende oder Angestellte, als Abteilungsleiter, als leitende Angestellte oder als Vorstandsmitglied arbeiten.

Während jedem Mitarbeiter die Bewahrung des guten Rufes der myLife zukommt, haben die Abteilungsleiter, leitenden Angestellten und Vorstände der myLife die besondere Verantwortung inne, eine Kultur der Integrität und Aufrichtigkeit zu erhalten und zu fördern.

Parallel hierzu integriert myLife im Rahmen der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex zudem entsprechende Verhaltensregeln in Form eines Selbstverständnisses bei den mit ihr zusammenarbeitenden Versicherungsvermittlern.

myLife versteht sich als vertrauenswürdiger Partner. Gerade aus diesem Grund und unter Berücksichtigung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten, ist es für myLife von großer Bedeutung, dass die Beziehung zwischen myLife, den Versicherungsvermittlern und insbesondere den Kunden durch korrektes Geschäftsverhalten erhalten und verbessert wird.

Dementsprechend erwartet myLife die umfassende Einhaltung sowohl des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als auch der entsprechenden Regeln innerhalb des Selbstverständnisses durch ihre Vermittler.

Jeder Verstoß gegen Gesetze, staatliche Bestimmungen oder den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und Richtlinien wird in Übereinstimmung mit möglichen Maßnahmen sanktioniert, wobei im Vorfeld stets ein Austausch über den genauen Hintergrund des Verstoßes stattfindet. Je nach Umfang wird die myLife dann eine situativ angemessene Maßnahme ergreifen.

3. Ziele

Durch die Festlegung der Richtlinien, die CMS-Beschreibung sowie durch das System selbst soll vor allem eine noch höhere Qualität in allen mit dem Vertrieb der Produkte der myLife beschäftigten oder davon betroffenen Bereichen erreicht werden.

Insbesondere soll das Bewusstsein der myLife und der Vermittler für die Interessen der Verbraucher weiter geschärft und ebenso Vertriebspraktiken unterbunden werden, die den Bedürfnissen der Verbraucher widersprechen.

Ziel dieses Compliance-Management-Systems ist die jederzeitige verbindliche Einhaltung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex im Rahmen des vertrieblichen Handelns der myLife und in der Zusammenarbeit mit den Vermittlern.

Die nachhaltige Verfolgung der Ziele bzw. die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex wird hierbei sowohl durch eine externe regelmäßige Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer als auch durch eine interne regelmäßige Kontrolle durch den Compliance Officer Vertrieb.

4. Risikomanagement

Entsprechend der Vorgaben des Gesetzgebers in § 91 (2) des Aktiengesetzes sowie entsprechend der Vorschriften des § 55c des Versicherungsaufsichtsgesetzes und den Mindestanforderungen an das Risikomanagement in deutschen Versicherungsunternehmen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht hat myLife ein Risikofrüherkennungs- und Risikomanagementsystem als integralen Bestandteil der Unternehmenssteuerung eingerichtet.

Das übergeordnete Ziel des Risikomanagementsystems ist es, Risiken frühzeitig zu identifizieren, zu analysieren und zu bewerten, um geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Risiken in angemessener Weise zu steuern.

Alle erkannten und erfassten Risiken der Gesellschaft werden vom Risikomanager der myLife in einem eigenen Risikomanagementsystem überwacht und bewertet. Über die Ergebnisse der Risikoanalyse wird monatlich im Rahmen der Vorstandssitzung sowie quartalsweise an den Aufsichtsrat berichtet. Bei außergewöhnlichen Ereignissen erfolgt eine Ad-hoc-Berichterstattung an den Vorstand sowie den Aufsichtsrat.

Das System kommt daher bei den relevanten Unternehmensentscheidungen zum Tragen. Die Funktionsfähigkeit und Ordnungsmäßigkeit der internen Prozesse und Verfahren kontrolliert myLife dabei durch eine Vielzahl von Überwachungsmaßnahmen.

Den Risiken, die aus menschlichem Versagen und aus dem Vertrieb von Versicherungsprodukten resultieren können, wirkt myLife durch detaillierte Verhaltensrichtlinien entgegen. Rechtliche

Risiken, die aus Rechtsprechung und Gesetzgebung oder aus veränderten gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen entstehen können, werden bei myLife ebenfalls einer laufenden Beobachtung unterzogen.

Ergänzend hat myLife ein internes Alarmsystem (whistle blower) eingerichtet, um interne rechtswidrige Situationen aufzudecken, die schwerwiegende und unerwünschte Folgen für die finanzielle Leistungsfähigkeit, Entwicklung und/oder den Ruf der myLife haben könnten. Die genauen Regeln, Abläufe und Geltungsbereiche des internen Alarmsystems sind bei myLife intern in einer separaten Verhaltensrichtlinie beschrieben.

Mögliche Auswirkungen externer Einflussfaktoren werden zudem mit Hilfe klassischer Controlling-Instrumente überwacht.

5. Organisation

5.1. Chief Compliance Officer / Compliance allgemein

Die myLife Lebensversicherung AG hat einen Chief Compliance Officer im Rahmen des vom Vorstand erteilten Mandats als unabhängige Kontrollfunktion innerhalb der Organisation bestellt. Dieser steuert und überwacht die Einhaltung der einschlägigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften sowie der selbst gesetzten internen Verhaltensrichtlinien.

Dabei strebt Compliance die Sicherheit der relevanten Geschäftsbereiche in der Weise an, dass die bestehenden Vorkehrungen ausreichen, um Compliance-Risiken zu mindern und damit sämtliche Verstöße ordnungsgemäß gemeldet werden und angemessene Maßnahmen ergriffen werden können. Die Entwicklung einer Vertrauensbasis und des gegenseitigen Verständnisses mit den Regulierungs- und Aufsichtsbehörden in Bezug auf Compliance-Fragen ist ebenso Teil des Auftrags von Compliance.

Der Chief Compliance Officer berät nicht nur das Management in Compliance-Angelegenheiten, sondern auch die Abteilungen und Mitarbeiter, die Compliance-Fragen haben.

Im Umfang seiner Verantwortung berichtet der Chief Compliance Officer an den myLife Chief Risk Officer. Auch dieser hat direkten Zugang zu Vorstandssitzungen, zur myLife Revision und zum myLife Risikomanagement.

Der Chief Compliance Officer kontrolliert zudem die Erstellung von Jahresberichten, Quartalsberichten und Berichten über Vorfälle durch die jeweiligen Verantwortlichen. Daneben überwacht und bewertet er die spezifischen Compliance-Risiken. Hierzu wird eine Analyse der spezifischen Compliance-Risiken quartalsweise durchgeführt. Bei außergewöhnlichen Feststellungen oder compliance-relevanten Vorfällen erfolgt eine Ad-hoc-Berichterstattung des Chief Compliance Officer an den Vorstand.

Der Chief Compliance Officer erteilt dem Vorstand und dem Aufsichtsrat vierteljährlich einen Bericht über seine Tätigkeiten und eventuelle Feststellungen.

In Bezug auf den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten übernimmt der Chief Compliance Officer das Management und das Controlling der regelmäßigen Aktivitäten hinsichtlich des Gesamtprogramms sowie die entsprechende Ergebniskonsolidierung.

5.2. Compliance Officer Vertrieb

Hinsichtlich der Compliance-Organisation im Rahmen des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wird der Chief Compliance Officer von einem Compliance Officer Vertrieb unterstützt.

Dieser fungiert in der direkten Beziehung zum verantwortlichen Vorstand und überprüft die jeweilige Eignung der Maßnahmen und Kontrollen. Er übernimmt zudem einzelne Aufgaben bei der Erstellung und Übergabe des jährlichen Compliance-Berichts.

Des Weiteren nimmt der Compliance Officer Vertrieb eine Zusammenführung und Qualitätssicherung der Leitsatzberichte der jeweiligen Leitsatzverantwortlichen vor.

5.3. Leitsatzverantwortliche

Für die festgelegten und erforderlichen Maßnahmen zur Erfüllung der Grundsätze des jeweiligen Leitsatzes sind bei myLife so genannte Leitsatzverantwortliche benannt.

Sie geben im Rahmen des regelmäßigen Reportings mit ihren Leitsatzberichten einen aktuellen Überblick über die Maßnahmen ab, nehmen die Experteneinschätzung vor und unterbreiten Lösungen für eine Verbesserung oder die Steigerung der jeweiligen Erfüllungsstände.

5.4. Maßnahmen-Sheet und Reporting-Sheet

Für die oben beschriebene Gesamtorganisation und in Bezug auf das laufende Compliance-Management des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wurden bei myLife ein sogenanntes Maßnahmen-Sheet und ein Reporting-Sheet eingeführt.

Diese beinhalten neben den Leitsätzen die einzelnen Maßnahmen zur Erfüllung des Anspruchsniveaus, das jeweilige Risiko, die verantwortlichen Personen, die Kontrollmaßnahmen und bzgl. des Reporting-Sheets zusätzlich die Experteneinschätzung (siehe oben), mögliche Verbesserungsmaßnahmen und einen Überblick auf den Verlauf der letzten Einschätzungen und Kommentare.

6. Kommunikation

Im Rahmen des Projektes zur Einführung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wurden der Vorstand, das erweiterte Management sowie die Abteilungsleiter, der Chief Compliance Officer und die Leitsatz-Verantwortlichen über die Inhalte, Aufgaben und die Vorgehensweise informiert.

Des Weiteren erhielten alle Mitarbeiter der myLife alle wichtigen Informationen zum GDV-Verhaltenskodex, dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten der myLife und hierbei insbesondere die Beschreibung des Compliance-Management-Systems.

Um eine Verbindlichkeit bei der eigenen Einhaltung der Verhaltensgrundsätze des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu schaffen, wurde von jedem Mitarbeiter die Kenntnisnahme und die verbindliche Berücksichtigung dokumentiert und in der Personalabteilung abgelegt.

Dementsprechend werden auch zukünftig neue Mitarbeiter der myLife über die Inhalte des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten informiert und müssen ihre Kenntnisnahme und Beachtung bestätigen.

In der Zusammenarbeit mit Vermittlern wurde in Bezug auf die Verhaltensgrundsätze beim Vertrieb von Versicherungsprodukten ein Selbstverständnis erstellt und verbindlich kommuniziert.

Verantwortlich für die interne und externe Kommunikation im Hinblick auf den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten ist der Vorstand, der wiederum durch den Compliance Officer Vertrieb unterstützt wird.

7. Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten- Leitsätze, Anspruch und Maßnahmen

Im Nachfolgenden werden die einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und deren Umsetzung im Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten aufgezeigt.

Zuerst erfolgt in diesem Kontext jeweils der Verweis auf den jeweiligen Leitsatz des GDV-Verhaltenskodex. Im Nachgang werden die Ausgestaltung und Maßgaben der myLife beschrieben und drittens pro Leitsatz auf die konkreten Maßnahmen bei myLife eingegangen.

7.1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte - Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren

7.1.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes - einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz - sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen.

Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen.

Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.“

7.1.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Im Rahmen der Entwicklung des Produktangebots berücksichtigt myLife die rechtlichen bzw. gesetzlichen Grundsätze sowie interne Vorgaben. Insbesondere berücksichtigt myLife bei der Entwicklung von Produkten die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Kundengruppe(n). Die Produktinformationen für den Kunden sind transparent und vollständig, sodass der Kunde eine begründete Entscheidung treffen kann.

myLife weist zur besseren Vergleichbarkeit alle Kosten der Produkte transparent und vergleichbar aus. Aus diesem Grund stellt die myLife bei ihren Lebensversicherungs- und Rententariifen die sogenannte Gesamtkostenquote dar bzw. weist die Effektivkosten aus. Hierbei berücksichtigt myLife zur besseren Vergleichbarkeit auch die Kosten, die extern in der Fondsanlage anfallen.

Des Weiteren informiert myLife ihre Kunden nach Abschluss eines Vertrages regelmäßig über die Wertentwicklung ihrer Verträge. So erhalten die Kunden im Bereich der Lebens- und Rentenversicherung bereits nach den ersten 3 Monaten eine Wertmitteilung, in der den bisher eingezahlten Beiträgen der aktuelle Wert des Vertragsguthabens gegenübergestellt wird.

Ebenso sind Anzeigenwerbung und andere Marketingmaßnahmen der myLife so aufgebaut, dass relevante Informationen verständlich erteilt und keine unberechtigten Erwartungen geschürt werden.

Alle gegenwärtig gültigen Gebühren, Raten und andere Bedingungen für Produkte der myLife werden in allen geschäftlichen Unterlagen, die den Betriebsprüfern zur Überprüfung zugänglich gemacht werden, sauber dokumentiert.

Der Kontakt mit dem Kunden, sei es durch Anzeigen oder Unternehmensbroschüren, Prognosen oder Angebote, darf:

- keine Angebote, Zusagen oder Prognosen enthalten, die unwahr, irreführend, verschwenderisch oder nicht überprüfbar sind,
- nicht so beschaffen sein, dass er den betreffenden Verhandlungsgegenstand verzerren oder verbergen kann,
- nicht Gefahr laufen, missverstanden zu werden.

Das vollständige Aufdecken der Risiken und Beschränkungen von Produkten ist genauso wichtig wie das sorgfältige Erläutern der Zuwendungen und Vorteile.

Es muss jederzeit größtmögliche Sorgfalt darauf verwendet werden, sicherzustellen, dass der Kunde das Produkt wie auch die Risiken und anfallenden Kosten vollständig nachvollziehen kann.

7.1.3. Maßnahmen der myLife

7.1.3.1. Strategische Prüfung im Rahmen der Produktentwicklung

myLife nimmt im Rahmen der Einführung von neuen Produkten eine strategische Prüfung der jeweiligen Produkte vor.

Im Zuge der Produktentwicklung erfolgt pro Produkt zunächst eine Produktbeschreibung. Hierbei werden auch die Zielgruppe des Produkts und der jeweilige Vertriebskanal festgelegt.

Im Anschluss findet pro Produkt eine Einschätzung zur Marktposition statt, in der die Grundsätze der myLife („transparent“, „wegweisend“ und „lebensbegleitend“) auf einer Scala von 1-10 bewertet werden. In diesem Zusammenhang wird die Einschätzung begründet und zudem werden bereits hier Verbesserungsvorschläge aufgezeigt.

Nachfolgend wird innerhalb der Kundenzielgruppe oder des Vertriebskanals anhand der erarbeiteten Produktskizze ein konkretes Feedback der möglichen Zielgruppe bzw. des Vertriebskanals zum „Sounding“ des Produkts (Eignung, Interesse, etc.) eingeholt.

Das Feedback wird nachfolgend in der Produktentwicklung bewertet und findet durch die Aufnahme von Verbesserungs- und Änderungsvorschlägen bei der weiteren Gestaltung des Produkts unmittelbar Berücksichtigung.

7.1.3.2. Produktinformationsblatt (Erstellung und Freigabe)

Die myLife hat einen mehrstufigen Qualitätssicherungsprozess implementiert, um die eigenen Transparenzanforderungen wie auch die GDV-Anforderung hinsichtlich „klar und verständlich“ zu erfüllen.

Alle neu entwickelten Produktinformationsblätter (kurz „PIB“ genannt) werden nach Erstellung in einem ersten Schritt hinsichtlich der Transparenz und Verständlichkeit überprüft. Hierbei werden intern aufgestellte Anforderungen zur Transparenz und Verständlichkeit aus Kundenperspektive sowie eine eigene subjektive Einschätzung, die auch auf eigener Expertise und der Erfahrung auf Grundlage externer Begutachtungen bzw. Bescheinigungen basiert, berücksichtigt.

Dabei identifizierte Mängel werden korrigiert, bevor das PIB in der ersten Stufe freigegeben wird.

Im Anschluss an den ersten Freigabeschritt erfolgt in einer nächsten Stufe eine rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und abschließend die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die abschließende Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.3. Allgemeine Versicherungsbedingungen (Erstellung und Freigabe)

Die myLife hat, wie bereits beschrieben, einen mehrstufigen Qualitätssicherungsprozess implementiert.

In diesem Zusammenhang werden alle neu entwickelten Allgemeinen Versicherungsbedingungen (kurz „AVB“ genannt) nach Erstellung in einem ersten Schritt hinsichtlich der Transparenz und Verständlichkeit überprüft. Hierbei werden intern aufgestellte Anforderungen zur Transparenz und Verständlichkeit aus Kundenperspektive sowie eine eigene subjektive Einschätzung, die auch auf eigener Expertise und der Erfahrung auf Grundlage externer Begutachtungen bzw. Bescheinigungen basiert, berücksichtigt.

Dabei identifizierte Mängel werden entsprechend korrigiert, bevor die AVB in dieser ersten Stufe freigegeben werden.

Im Anschluss an den ersten Freigabeschritt erfolgt die rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und in der letzten Stufe die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die abschließende Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.4. Standmitteilung (Erstellung und Freigabe)

In Bezug auf den bei myLife bestehenden mehrstufigen Qualitätssicherungsprozess werden neu entwickelte Standmitteilungen und wiederkehrende Informationsschreiben nach Erstellung in einem ersten Schritt hinsichtlich der Transparenz und Verständlichkeit überprüft.

Hierbei werden ebenfalls intern aufgestellte Anforderungen zur Transparenz und Verständlichkeit aus Kundenperspektive sowie eine eigene subjektive Einschätzung, die auch auf eigener Expertise und der Erfahrung auf Grundlage externer Begutachtungen bzw. Bescheinigungen basiert, berücksichtigt.

Dabei identifizierte Mängel werden durch die Abteilung IT/Produktentwicklung korrigiert, bevor die Standmitteilung durch diese freigegeben wird.

Im Anschluss an den ersten Freigabeschritt erfolgt - soweit erforderlich - die rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und im letzten Schritt die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die abschließende Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.5. Bestandsentwicklung gemäß dem Vertragsinformationssystem (Entwicklung und Freigabe)

Im Rahmen des mehrstufigen Qualitätssicherungsprozesses werden bei myLife auch die Darstellung und Texte der Bestandsentwicklung pro Vertrag in dem so genannten Vertragsinformationssystem geprüft und freigegeben.

Vor Erstellung einer neu entwickelten Anzeige oder bei einer relevanten Änderung von Darstellungen und Texten der Bestandsentwicklung erfolgt zunächst eine Qualitätssicherung durch andere, mit der Erstellung nicht befasste Personen innerhalb des Unternehmens.

Dabei identifizierte Mängel werden durch die zuständige Abteilung korrigiert, bevor die Freigabe in der ersten Stufe erfolgt.

Im Anschluss an diesen ersten Freigabeschritt erfolgt - soweit erforderlich - die rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und in der letzten Stufe die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.6. Inhalte der Website in Bezug auf Produkte (Entwicklung und Freigabe)

Im Rahmen des mehrstufigen Qualitätssicherungsprozesses werden bei myLife auch Inhalte der Webseite geprüft und freigegeben.

Vor Einstellung neuer Inhalte oder bei einer relevanten Änderung erfolgt zunächst eine Qualitätssicherung, insbesondere im Hinblick auf Transparenz und Verständlichkeit durch andere, mit der Erstellung nicht befasste unternehmensinterne Personen.

Dabei identifizierte Mängel werden korrigiert, bevor die Freigabe in der ersten Stufe erfolgt.

Im Anschluss an den ersten Freigabeschritt erfolgt - soweit erforderlich - die rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und in der letzten Stufe die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.7. Versicherungsangebot und Angebotssoftware (Entwicklung und Freigabe)

Zum bereits mehrfach erwähnten Qualitätssicherungsprozess gehört ebenfalls die Überprüfung der Angebotssoftware.

Hierbei wird insbesondere eine Prüfung des Versicherungsangebots vorgenommen.

Vor Einstellung oder bei einer relevanten Änderung erfolgt zunächst eine Qualitätssicherung, insbesondere im Hinblick auf Transparenz und Verständlichkeit durch andere, mit der Erstellung nicht befasste unternehmensinterne Personen.

Dabei identifizierte Mängel werden korrigiert, bevor die Freigabe in der ersten Stufe erfolgt.

Im Anschluss an den ersten Freigabeschritt erfolgt - soweit erforderlich - die rechtliche Freigabe durch die Rechtsabteilung und in der letzten Stufe die orthografische Qualitätssicherung durch ein Lektorat.

Die einzelnen Freigaben und die Gesamtfreigabe werden im Rahmen der Produktausschusssitzung anhand eines Protokolls entsprechend dokumentiert.

7.1.3.8. Überprüfung bestehender Produktunterlagen hinsichtlich der Transparenz

Im Rahmen eines laufenden Projekts „Transparenzoffensive“ werden bei myLife bestehende Produktunterlagen - zunächst die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Produktinformationsblätter - auf Verbesserungsmöglichkeiten überprüft und entsprechende Änderungen hinsichtlich der Darstellung, Formatierung und Schreibweise vorgenommen.

7.2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung (GDV-Leitsatz 2) - Beratungsdokumentation bei Abschluss (GDV-Leitsatz 4)- bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten (GDV-Leitsatz 6)

7.2.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

GDV-Leitsatz 2

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

Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.“

GDV-Leitsatz 4

„Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs ist von besonderer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit

besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Fall des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat.“

GDV-Leitsatz 6

„Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen.

Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“

7.2.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Gegenüber ihren Kunden und deren mit ihr zusammenarbeitenden unabhängigen Versicherungsmaklern, Beratern und Mehrfachagenten überzeugt myLife durch Kompetenz im Versicherungsgeschäft.

Kompetenz verlangt hierbei ein klares Verständnis von Versicherungsprinzipien und erfordert profunde Kenntnisse der Praxis und der Verfahrensweisen, um sie zum Besten des Kunden effektiv einzusetzen.

Das Kundenbedürfnis muss zu jedem Zeitpunkt im Mittelpunkt stehen. Hierbei muss die Kundenberatung eine offene und faire Kommunikation besitzen.

Empfehlungen dürfen nur dann abgegeben werden, wenn sie den Bedürfnissen der Kunden entsprechen (und soweit der Kunde nicht einen unabhängigen Versicherungsmakler/Berater bevollmächtigt hat). Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem möglichen Verdienst aus oder durch eine(r) Vermittlung bzw. Beratung.

myLife respektiert und begrüßt dabei die Einschaltung eines unabhängigen Vermittlers/Beraters durch den Kunden und übt in diesem Fall keine direkte Beratungs- oder Vermittlungstätigkeit gegenüber dem Kunden aus.

In diesem Zusammenhang dürfen nur Verkaufspraktiken angewandt werden, bei denen die Kunden nicht unter Druck gesetzt werden oder zu etwas gezwungen werden. Es darf kein Vorteil aus der Kundenschwäche gezogen werden. Vor allem ist es wichtig, den Kunden rechtzeitig alle Informationen für die eigene Entscheidung zu geben.

Sofern eine Produktvermittlung nicht über den Fernabsatzverkehr stattfindet, wird es als selbstverständlich angesehen, dass Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet werden sowie das eine Empfehlung in einer für ihn verständlichen Weise erfolgt.

Seitens myLife und auch auf Grundlage bestehender gesetzlicher Vorgaben wird es als Selbstverständlich angesehen, dass im Rahmen eines Beratungsgesprächs eine ordnungsgemäße und sorgfältige Dokumentation vorgenommen und diese Dokumentation dem Kunden bei Abschluss ausgehändigt wird.

Ebenso selbstverständlich ist es, dass der Verzicht einer Dokumentation grundsätzlich mit dem Anspruch eines unabhängigen Vermittlers/Beraters nicht in Einklang steht und daher als absolute Ausnahme anzusehen ist. Etwas anderes kann nur im Bereich des Fernabsatzes direkt durch die myLife gemäß § 6 Absatz 6 VVG gelten.

myLife missbilligt jede Art der nicht im Interesse des Kunden stehenden Abwerbung oder Umdeckung von Versicherungsverträgen. Dementsprechend macht myLife im Rahmen der Zusammenarbeit mit Partnern innerhalb eines Selbstverständnisses deutlich, dass eine Abwerbung bzw. Umdeckung von bestehenden Versicherungsverträgen dem Kundeninteresse entsprechen muss

und im Fall einer vertragsändernden Empfehlung klar und deutlich über mögliche Nachteile aufzuklären ist.

7.2.3. Maßnahmen der myLife

7.2.3.1. Beachtung des Kundeninteresses im Rahmen eines Selbstverständnisses

myLife übermittelt im Rahmen eines Selbstverständnisses gegenüber den Versicherungsmaklern und den angehenden Mehrfachagenten den Anspruch, dass der Kernbestandteil der Vermittlungstätigkeit die Beratung des Kunden ist, die sich wiederum an den Kundenbedürfnissen orientiert und bei Versicherungsmaklern regelmäßig aus der Breite des Marktes erfolgt.

Parallel hierzu wird darauf hingewiesen, dass das berechnigte Interesse des Kunden Vorrang vor dem eigenen Vergütungsinteresse hat.

Darüber hinaus wird im Selbstverständnis dargelegt, dass besonders bei Abschluss - besonders bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen - von Versicherungsverträgen das Kundeninteresse zu beachten ist.

7.2.3.2. Verwendung einer Beratungsdokumentation durch Versicherungsmakler

Im Rahmen des Selbstverständnisses wird auf die anzuwendende Beratungsdokumentation hingewiesen.

Es wird deutlich gemacht, dass die ordnungsgemäße Dokumentation einer gesetzlich vorgeschriebenen Beratung mit besonderer Sorgfalt erfolgen muss und dass der Gesetzgeber einen Verzicht auf Beratung und/oder Dokumentation nur als Ausnahme vorgesehen hat.

Sofern Anlass besteht, dass Zweifel an der Beratungsqualität bestehen, wird sich myLife die Beratungsdokumentation einreichen lassen.

7.2.3.3. Verwendung einer Beratungsdokumentation durch Mehrfachagenten

myLife schließt mit Mehrfachagenten einen Versicherungs-Vermittlungsvertrag, in dem das Selbstverständnis und insbesondere der Hinweis auf die anzuwendende Beratungsdokumentation verankert sind.

Zudem verpflichtet myLife die angehenden Mehrfachagenten bei Einreichung eines Versicherungsantrages ebenfalls die Beratungsdokumentation einzureichen; Beratungsverzichtserklärungen des Kunden akzeptiert die myLife nur in begründeten Ausnahmefällen.

In diesem Zusammenhang werden beispielsweise bei einer Umdeckung einer bestehenden Versicherung die Vorversicherung, ein entsprechender Hinweis bzgl. der Umdeckung und die hierfür erforderliche Begründung dokumentiert.

Ein entsprechendes Muster für die Beratungsdokumentation stellt myLife dabei den Mehrfachagenten zur Verfügung.

Die Abteilung Kundenservice (Versicherungsbetrieb) wird eine Policierung eines Versicherungsantrages grundsätzlich erst bei Einreichung durch einen Mehrfachagenten vornehmen, sofern alle Antragsunterlagen und somit auch die Beratungsdokumentation vollständig und unterzeichnet vorliegen.

7.2.3.4. Umgang mit Beschwerden

myLife hat für den Umgang mit Beschwerden ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

In der sogenannten Beschwerdeverfahren-Richtlinie gibt myLife Verfahrensweisen vor, wie Kundenbeschwerden zu bearbeiten sind.

Unter einer Beschwerde versteht myLife die von einer Person gegenüber der myLife geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder auf eine von ihr angebotene Dienstleistung. An myLife gerichtete Beschwerden, die einen Vermittlerbezug aufweisen, werden hiervon ebenfalls erfasst.

Verantwortlich für die Beschwerdebearbeitung ist der Leiter des Beschwerdemanagements (Beschwerdemanagementfunktion). Er ist auch verantwortlich für die Einhaltung dieser Richtlinie. Dieser ist vom Vorstand zu benennen, untersteht diesem direkt und berichtet an diesen.

myLife trägt dafür Sorge, dass der Kunde oder dessen Vertreter eine Beschwerde auf allen allgemein üblichen Wegen myLife gegenüber erheben kann. Eine Beschwerde wird umgehend bearbeitet und der Beschwerdeführer wird über die Bearbeitung auf dem Laufenden gehalten.

Der Beschwerdeführer erhält von der myLife so bald als möglich eine Antwort/Entscheidung in einfachen, klar verständlichen Worten einschließlich einer Begründung.

Der Beschwerdeführer wird von myLife stets rechtlich korrekt und fair behandelt.

Sämtliche Beschwerden und entsprechenden Antworten/Entscheidungen werden dokumentiert.

7.3. Compliance

7.3.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliancevorschriften.

Inhalte der Compliancevorschriften sind dabei insbesondere auch 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 von privaten und geschäftlichen Interessen.

Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.“

7.3.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Die myLife hat als Anbieter von Nettotarifen und aufgrund der gelebten Unternehmenswerte „transparent“, „lebensbegleitend“ und „wegweisend“ einen erhöhten Anspruch an sich und seine Mitarbeiter im Hinblick darauf, dass ihr Handeln jederzeit „compliant“ ist. Dazu gibt sich myLife umfassende verbindliche Compliance-Richtlinien.

Diese Regeln beinhalten die Integrität der Angestellten sowie die Kundenintegrität und setzen hohe Standards und Sorgfaltsanforderungen zu den Themen: fairer Wettbewerb, Sachkompetenz im Versicherungsgeschäft, Anti-Diskriminierung, Produkteignung, Information und Kundenberatung, Verkaufspraktiken, Schadensregelung und auch dem Beschwerdeverfahren.

Darüber hinaus regeln diese Compliance Richtlinien auch die Organisations- und Systemintegrität sowie das Verhalten gegenüber Dritten.

7.3.3. Maßnahmen der myLife

7.3.3.1. Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter in Bezug auf Compliance

Die myLife hat eine von allen Mitarbeitern zu beachtende Verhaltensrichtlinie. Deren verbindliche Kenntnisnahme und Berücksichtigung durch die Mitarbeiter wurde entsprechend dokumentiert und in der Personalabteilung abgelegt.

Neue Mitarbeiter der myLife werden über die Inhalte der Verhaltensrichtlinien informiert und müssen deren Kenntnisnahme und Beachtung ebenfalls bestätigen.

Die Verhaltensrichtlinie der myLife regelt die Integrität der Angestellten und hierbei unter anderem folgende Themen: Einstellungen bzw. sensible Bereiche, Verschwiegenheit, Verhütung von Insidergeschäften, Verhütung von Marktmanipulationen, Informationsschranken, Interessenkonflikte, persönliche Zuwendungen, Bestechung, das interne Alarmsystem oder auch Sanktionen.

Parallel zur Integrität der Angestellten wird auf die Auswahl, Zulassung und Beobachtung von Kundenbeziehungen im Hinblick auf Anti-Geldwäsche, Prävention und Aufdecken von Terrorunterstützung und Embargos eingegangen.

Im weiteren Inhalt werden Sorgfaltsrichtlinien zum fairen Wettbewerb, zur Sachkompetenz im Versicherungsgeschäft, zur Anti-Diskriminierung, Produkteignung, Information und Kundenberatung, zu Verkaufspraktiken, Schadensregelungen oder auch dem Beschwerdeverfahren festgelegt.

Darüber hinaus beinhalten die Verhaltensrichtlinien auch die Organisations- und Systemintegrität (hier im Speziellen das Thema Datenschutz) sowie das Verhalten gegenüber Dritten.

7.3.3.2. Festlegung des Geschäftsmodells mit dem Angebot von Nettoprodukten

Die klare Ausrichtung auf Netto-Tarife ist zentraler Bestandteil der Unternehmensstrategie.

Die myLife fokussiert sich dementsprechend auf Lebensversicherungsprodukte, die keine einkalkulierten Provisionen und vertrieblichen Abschlusskosten beinhalten.

Damit nimmt myLife eine Vorreiterrolle am deutschen Markt ein. Denn die Beratungs-, Vermittlungs- und Betreuungsleistungen des Vermittlers sowie deren Vergütung werden über eine zwischen dem Vermittler und Kunden separat verhandelte Vereinbarung geregelt.

Dadurch werden die Leistungen und die Vergütung des Vermittlers für den Kunden transparent und potentielle Interessenkonflikte des Vermittlers vermieden.

7.4. Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

7.4.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung.

Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schadens- und Leistungsfall.“

7.4.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

myLife arbeitet überwiegend mit Versicherungsmaklern zusammen.

Hier wird myLife im Rahmen ihrer Geschäftsfelder hinsichtlich einer vom Kunden gewünschten Vertragsänderung, einer Änderung einer möglichen Anlageentscheidung oder sonstigen vertraglichen Veränderungen grundsätzlich nicht beratend tätig, denn entsprechend dem Wunsch des Kunden erfolgt die Beratung an dieser Stelle durch den vom Kunden beauftragten Versicherungsmakler.

D. h., dass der Kunde grundsätzlich alle Entscheidungen in Bezug auf die jeweiligen Versicherungsverträge gemeinsam mit einem von ihm beauftragten unabhängigen Versicherungsmakler oder Berater trifft. In diesem Zusammenhang wird myLife lediglich unterstützend tätig.

Unabhängig davon wird myLife, insbesondere im Rahmen von Schadens- und Leistungsfällen oder im Fall eines offensichtlichen Beratungsmangels, ihren gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen selbstverständlich nachkommen.

Informationen zu Vertragsständen, vertraglichen Inhalten und sonstigen derartigen Bereichen werden gegenüber dem Kunden und ggf. dem Versicherungsmakler zeitnah und verständlich unter Berücksichtigung der Datenschutzinteressen des Kunden kommuniziert.

Sofern myLife aus rechtlichen oder vertraglichen Gründen verpflichtet ist, eine Beratung des Kunden nach Vertragsschluss durchzuführen, erfolgt diese immer mit der Maßgabe, dass die Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt stehen.

7.4.3. Maßnahmen der myLife

7.4.3.1. Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter in Bezug auf die Kundenberatung nach Vertragsschluss

Die bestehende Verhaltensrichtlinie der myLife wurde um die konkreten Grundsätze in Bezug auf die Kundenberatung nach Vertragsschluss ergänzt.

Hierbei wurde festgelegt, dass gemäß dem eigenen Anspruchsniveau hinsichtlich einer vom Kunden gewünschten Vertragsänderung, einer Änderung einer möglichen Anlageentscheidung oder sonstigen vertraglichen Veränderungen grundsätzlich keine Beratung stattfindet, sofern der Kunde einen unabhängigen Versicherungsmakler oder Berater bevollmächtigt hat.

Ebenfalls wurde entsprechend der Ausgestaltung und Maßgaben der myLife vereinbart, dass in diesen Fällen der Kunde grundsätzlich alle Entscheidungen in Bezug auf die jeweiligen Versicherungsverträge ggf. gemeinsam mit einem von ihm beauftragten unabhängigen Versicherungsmakler oder Berater zu treffen hat.

Darüber hinaus beinhaltet die Verhaltensrichtlinie, dass myLife im Fall der Beauftragung eines Versicherungsmaklers lediglich unterstützend tätig wird und, insbesondere im Fall der Identifikation von offensichtlichen Beratungsmängeln und im Rahmen von Schadens- und Leistungsfällen, ihren gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen nachkommen wird.

Zudem ist ebenfalls geregelt, dass Informationen zu Vertragsständen, vertraglichen Inhalten und sonstigen derartigen Bereichen gegenüber dem Kunden und ggf. dem Versicherungsmakler zeitnah und verständlich unter Berücksichtigung der Datenschutzinteressen des Kunden kommuniziert werden.

In Bezug auf das Kundenbedürfnis wurde weiterhin verankert, dass, sofern myLife aus rechtlichen oder vertraglichen Gründen verpflichtet ist, eine Beratung des Kunden nach Vertragsschluss durchzuführen, diese immer mit der Maßgabe, dass die Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt stehen, erfolgt.

7.4.3.2. Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss durch Versicherungsmakler

Das bestehende Selbstverständnis zwischen myLife und den Versicherungsvermittlern beinhaltet bzgl. des Verweises auf die Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss, dass zu den Grundlagen der Versicherungsvermittlertätigkeit die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall, gehört.

Sofern Anlass besteht, dass Zweifel an der Beratungsqualität bestehen, wird sich myLife die Beratungsdokumentation einreichen lassen.

7.4.3.3. Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss durch Mehrfachagenten

Bei Mehrfachagenten wurde das Selbstverständnis im Versicherungs-Vermittlungsvertrag als Vertragsbestandteil integriert.

Dementsprechend wird auch bei Mehrfachagenten auf die Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss verwiesen.

Zusätzlich wird im Versicherungs-Vermittlungsvertrages mit Mehrfachagenten darauf hingewiesen, dass der Mehrfachagent den Endkunden im gesetzlichen Umfang und nach den weitergehenden Vorgaben des Selbstverständnisses beraten und diese Beratung dokumentieren wird.

Für die Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss stellt myLife den Mehrfachagenten für bestimmte wiederkehrende Beratungsbelange (Fondsänderungsaufträge) eine spezielle Beratungsdokumentation zur Verfügung. Die Erstellung und Unterzeichnung der Beratungsdokumentation muss bei myLife nachgewiesen werden.

7.5. Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden

7.5.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.“

7.5.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben sieht myLife es als Selbstverständlichkeit an, dass beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden eine Offenlegung des Vermittlerstatus gemäß den gesetzlichen Vorgaben stattfindet.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten sorgt myLife dafür, dass der Kunde sämtliche gesetzlich vorgesehene Statusinformationen erhält.

7.5.3. Maßnahmen der myLife

7.5.3.1. Kommunikation der relevanten Unternehmensdaten per Impressum

myLife gibt im Impressum auf der eigenen Unternehmensinternetseite alle relevanten Unternehmensdaten an, sodass eine eindeutige und klare Legitimation erfolgt.

7.5.3.2. Verwendung einer Statusinformation innerhalb der jeweiligen Antragsmappe - Unternehmensdaten innerhalb des Schriftwechsels

Jeder Kunde der myLife erhält im Rahmen der Antragsmappe eine sogenannte „Allgemeine Statusinformation“.

Diese beinhaltet Angaben zum Firmensitz, zum verantwortlichen Registergericht, zum Vorstand, zur Firma inkl. der Adressdaten, zur verantwortlichen Aufsichtsbehörde und zur Mitgliedschaft im Sicherungsfonds für die Lebensversicherer.

Zudem werden innerhalb der Briefe und Faxe sowie auch innerhalb von E-Mails die Unternehmensdaten (Firma und Kontaktdaten) genannt.

7.5.3.3. Anforderung an die Legitimation durch Vermittler

myLife übermittelt im Rahmen eines Selbstverständnisses gegenüber ihren angebondenen Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten die Anforderung an die gesetzlich vorgeschriebene Legitimation im Rahmen einer Kundenberatung.

7.6. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

7.6.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen.

Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht.

Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angebotenen Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren.

Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.“

7.6.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten stellt myLife diesen sämtliche Informationen und Schulungen zur Verfügung.

Parallel hierzu kooperiert myLife nur mit Vertriebsgesellschaften, die aus eigener Hand oder über Dritte den letztendlichen Vermittler mit Schulungs- bzw. Weiterbildungsangeboten unterstützen.

Unabhängig davon setzt myLife grundsätzlich voraus, dass sich die mit myLife zusammenarbeitenden unabhängigen Versicherungsmakler bzw. Berater regelmäßig weiterbilden.

Dementsprechend weist myLife im Rahmen eines Selbstverständnisses für die Zusammenarbeit zwischen myLife und den Versicherungsvermittlern auf eine notwendige Weiterbildung hin.

Des Weiteren wird dafür Sorge getragen, dass nur solche Vertriebspartner mit myLife zusammenarbeiten können, bei denen im Vorfeld eine Auskunft bei der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. eingeholt und geprüft wurde.

7.6.3. Maßnahmen der myLife

7.6.3.1. Kommunikation des Anspruchs zur Vermittlerqualifikation im Rahmen der Anbindung von Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten

In Bezug auf das mehrfach genannte Selbstverständnis wird hierbei ebenfalls festgestellt, dass die stetige Weiterbildung Grundlage der geschäftlichen Tätigkeit als Versicherungsvermittler ist.

Bei Mehrfachagenten ist das Selbstverständnis, wie ebenfalls bereits erwähnt, Bestandteil des Versicherungs-Vermittlungsvertrages zwischen myLife und den Mehrfachagenten.

7.6.3.2. Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. sowie Prüfung der IHK-Vermittlerregistrierung

myLife stellt im Rahmen der Vermittleranbindung sicher, dass ein Versicherungsvermittler nur dann den Zugriff auf die Versicherungsprodukte der myLife für seine Vermittlungstätigkeit erhält, sofern für den Vermittler im Vorfeld eine positive Prüfung im Rahmen einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. vorgenommen wurde.

Darüber hinaus wird bei der Anbindung und während der Zusammenarbeit eine Prüfung im Hinblick auf die vorhandene IHK-Registrierung vorgenommen.

7.6.3.3. Durchführung/Begleitung von Schulungen zu neuen Produkten

Sofern bei myLife neue Produkte eingeführt werden, wird myLife entweder selbst oder durch entsprechende Kooperationspartner je nach Vertriebskanal Schulungen anbieten oder diese in Form einer Marketingmaßnahme begleiten.

7.7. Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

7.7.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d. h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagvereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren.

Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen.“

7.7.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

Im Rahmen des Geschäftsmodells, das durch ein Angebot von Nettoprodukten geprägt ist, ist jegliche Art von Zusatzvergütungen von vornherein ausgeschlossen. Denn die Fokussierung auf Nettoprodukte bedeutet, dass

- in die Prämie keine Provisionen und sonstige vertrieblichen Abschluss- oder Bestandskosten eingerechnet sind
und
- keine Provisionen/Courtage oder andere geldwerten Mittel bzw. Zuwendungen von der myLife an den Berater/Vermittler gezahlt werden oder solche fließen.

Für Berater/Vermittler wird damit die Positionierung als unabhängige, kompetente Sachwalter der Kundeninteressen gestärkt und diese können für ihre Kunden kostentransparent und frei von möglichen Interessenkonflikten agieren.

7.7.3. Maßnahmen der myLife / Verweis auf das Geschäftsmodell der myLife

Auf Grundlage des Geschäftsmodells und der auch damit verbundenen fehlenden Zusatzvergütungen sind keine Maßnahmen erforderlich.

7.8. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

7.8.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.

Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen.“

7.8.2. Ausgestaltung und Maßgaben der myLife

In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und Vermittlern/Beratern.

myLife achtet darauf, dass jeder ihrer Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hingewiesen wird.

7.8.3. Maßnahmen der myLife

7.8.3.1. Verweis auf die Mitgliedschaft im Versicherungsombudsmann e.V. innerhalb der Antragsmappe

Innerhalb der Versicherungsunterlagen verweist myLife gegenüber jedem Kunden auf die eigene Mitgliedschaft im Versicherungsombudsmann e.V.

Hierbei werden auch die entsprechenden Kontaktdaten angegeben.

7.8.3.2. Verwendung und Kommunikation eines Merkblatts zum Beschwerdeverfahren

myLife kommuniziert auf der eigenen Unternehmensinternetseite im Rahmen eines Merkblatts zum Beschwerdeverfahren, wie der Kunde sich bei Beschwerden verhalten kann.

In diesem Zusammenhang wird auch kommuniziert, dass der Kunde, sofern er mit der Bearbeitung der Beschwerde durch myLife nicht einverstanden ist, die Möglichkeit besitzt, sich an die zuständige Schlichtungsstelle oder Aufsichtsbehörde zu wenden. Die Kontakte und weitere Informationen dazu werden ebenfalls genannt.

7.9. Verbindlichkeit des Kodex

7.9.1. Inhalt des GDV-Verhaltenskodex

„Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern.

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seiner Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht.

Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des

Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.“

7.9.2. Maßnahmen der myLife

7.9.2.1. Verbindlichkeit des Kodex bei den Mitarbeitern der myLife

Zur Herstellung einer verbindlichen Kenntnisnahme und Beachtung der im Rahmen der Beschreibung des Compliance-Management-Systems festgehaltenen Grundsätze der myLife in Bezug auf den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten erhielten alle Mitarbeiter der myLife alle wichtigen Informationen zum GDV-Verhaltenskodex, dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten der myLife und hierbei insbesondere die Beschreibung des Compliance-Management-Systems.

Um eine Verbindlichkeit bei der eigenen Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu schaffen, wurde von jedem Mitarbeiter die Kenntnisnahme und die verbindliche Berücksichtigung dokumentiert und in der Personalabteilung abgelegt.

Dementsprechend werden auch zukünftig neue Mitarbeiter der myLife über die Inhalte des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten informiert und müssen ihre Kenntnisnahme und Beachtung bestätigen.

7.9.2.2. Verbindlichkeit des Kodex gegenüber Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten

Innerhalb der Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten wird die Verbindlichkeit des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und hierbei des Selbstverständnisses im Versicherungsvermittlungsvertrag schriftlich per Unterzeichnung fixiert.

In Bezug auf die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern, die unabhängig von myLife agieren, verwendet myLife ebenfalls das genannte Selbstverständnis und kommuniziert dies gegenüber den Versicherungsmaklern.

Das Selbstverständnis beinhaltet dabei die folgenden Punkte:

- 1) Die Tätigkeit eines Versicherungsvermittlers erfolgt auf der Basis von Vertrauen, Integrität und der Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns bzw. Versicherungsmaklers.
- 2) Kernbestandteil der Vermittlungstätigkeit ist die Beratung des Kunden, die sich an seinen Bedürfnissen orientiert und bei Versicherungsmaklern regelmäßig aus der Breite des Marktes erfolgt. Das berechnete Interesse des Kunden hat Vorrang vor dem eigenen Vergütungsinteresse.
- 3) Die allgemeinen Compliance-Regeln finden Beachtung. Hierzu zählen insbesondere die Einhaltung der strafrechtlich relevanten Regelungen zu Bestechung und Bestechlichkeit (vgl. § 299 StGB), der klare Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie Regeln zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen.

- 4) Beim Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten werden die gesetzlichen Vorschriften beachtet. Des Weiteren werden die datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften eingehalten.
- 5) Der Versicherungsvermittler wird seinen gesetzlichen Verpflichtungen zur Statusinformation nach § 11 Versicherungsvermittlerverordnung beachten und den Kunden eine entsprechende Statusinformation beim Erstkontakt aushändigen bzw. zukommen lassen.
- 6) Die gesetzlich vorgeschriebene Legitimation und eine ordnungsgemäße Dokumentation einer gesetzlich vorgeschriebenen Beratung erfolgen bei jedem Kunden und mit besonderer Sorgfalt. Es wird dabei beachtet, dass der Gesetzgeber einen Verzicht auf Beratung und/oder Dokumentation nur als Ausnahme vorgesehen hat.
- 7) Zu den Grundlagen der Versicherungsvermittlertätigkeit gehört die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schadens- und Leistungsfall.
- 8) Bei einer Abwerbung bzw. einer Umdeckung eines Versicherungsvertrages wird stets das Kundeninteresse beachtet. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen.

Insbesondere im Lebens- und Krankenversicherungsbereich kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein.

Der Kunde ist in jedem Fall über einen eventuell in diesem Zusammenhang entstehenden Nachteil ausdrücklich aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Dokumentation.

- 9) Die stetige Weiterbildung ist Grundlage der geschäftlichen Tätigkeit als Versicherungsvermittler.
- 10) Für seine Beratungs-, Vermittlungs- und Betreuungsleistungen hinsichtlich der Nettotarife der myLife erhält der Vermittler eine Vergütung ausschließlich von seinem Kunden. Damit ist eine mögliche Beeinträchtigung der Unabhängigkeit der Tätigkeit des Versicherungsvermittlers durch etwaige Vergütungsregelungen mit dem Versicherungsunternehmen von vornherein ausgeschlossen.
- 11) Das bewährte Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft bietet dem Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten nicht nur mit Versicherungsunternehmen, sondern auch mit Versicherungsvermittlern. Der Kunde wird vom Versicherungsvermittler auf das bestehende System in geeigneter Form hingewiesen.

Mit der Übermittlung des Selbstverständnisses weist die myLife auf die genannten Grundsätze des Selbstverständnisses hin und bittet den jeweiligen Vermittler, mitzuteilen, wenn diese Grundsätze innerhalb der Zusammenarbeit mit myLife nicht seinen selbst gesetzten Berufsausübungsgrundsätzen entsprechen sollten.

Sollte ein Widerspruch erfolgen, so erfolgt eine Kontaktaufnahme mit dem betroffenen Vermittler durch den Compliance Officer Vertrieb, der eine einvernehmliche Klärung in Rücksprache mit dem Vorstand der myLife herstellt.

Sollte eine solche einvernehmliche Klärung nicht erfolgen, wird myLife situativ die angemessenen Maßnahmen ergreifen.

myLife akzeptiert auch die verbindliche Erklärung der Einhaltung selbst oder von Vermittlerorganisationen gesetzter Verhaltensrichtlinien, sofern diese im Einklang mit dem Selbstverständnis der myLife liegen.

8. Überwachung und Verbesserung

8.1. Grundlage der Überwachung und Verbesserung

Grundlage für die laufende Überwachung und Verbesserung der Umsetzung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sind die im Maßnahmen-Sheet festgelegten Leitsätze und die hierbei definierten Maßnahmen.

Als weitere Grundlage dienen die zur jeweiligen Maßnahme gehörigen internen Prozessbeschreibungen und andere etwaige Dokumente (wie z. B. Protokolle, Produktunterlagen, Verträge oder auch interne Anweisungen).

In diesem Zusammenhang ist herauszustellen, dass die Maßnahmen im Rahmen der Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bzw. der entsprechenden Leitsätze und demnach auch für die Erfüllung der eigenen Ausgestaltungen und Maßgaben beschrieben, festgelegt und umgesetzt werden.

8.2. Überwachung, Bewertung und Abgabe von Verbesserungsmöglichkeiten

Für die Überwachung und zur Beschreibung von möglichen Verbesserungen oder notwendigen Änderungen wurde das sogenannte Reporting-Sheet entwickelt.

Die für den jeweiligen Leitsatz verantwortliche Person hat regelmäßig eine Einschätzung bzgl. des aktuellen Ist-Zustandes abzugeben. Die verantwortliche Person muss sich hierbei entscheiden bzw. den Ist-Zustand mit folgenden Ergebnissen abgeben:

- Grün = Anspruch erfüllt
- Gelb = Verbesserungspotential
- Rot = Handlungsbedarf

Darüber hinaus muss im Reporting-Sheet eine Begründung für die aktuelle Einschätzung abgegeben werden. Sofern Verbesserungspotential oder Handlungsbedarf besteht, müssen diese konkret festgehalten werden.

Des Weiteren kommt der Revision der myLife die Aufgabe zu, einzelne Aspekte des GDV-Verhaltenskodex zu überprüfen.

8.3. Konsolidierung, Vereinbarung über die Umsetzung der Verbesserungsaktionen und Abgabe

Die Übergabe der Einschätzung der Leitsatzverantwortlichen erfolgt pro Quartal an den Compliance Officer Vertrieb.

Sollten innerhalb der Einschätzungen Verbesserungspotential oder Handlungsbedarf identifiziert werden, findet ein Austausch zwischen dem Leitsatzverantwortlichen und dem Compliance Officer Vertrieb statt. In diesem Austausch wird vereinbart, welche Verbesserungsaktionen von wem bis wann umgesetzt werden. Die Umsetzung wird von diesen beiden Personen kontrolliert.

Im Nachgang und zu dem Zeitpunkt, zu dem alle Einschätzungen und die verbindliche Planung der Verbesserungsaktionen vorliegen, konsolidiert der Compliance Officer Vertrieb die Ergebnisse und übergibt das Reporting-Sheet gemeinsam mit dem ggf. bestehenden Verbesserungsaktionsplan an den Chief Compliance Officer.

Dieser wiederum integriert alle Informationen in seinen regelmäßigen Compliance-Bericht gegenüber dem Vorstand.

8.4. Historischer Verlauf

Im Rahmen der laufenden Überwachung und Verbesserung auf Grundlage des Reporting-Sheets werden neben der aktuellen Einschätzung auch das Ergebnis und das Datum der vorhergehenden Einschätzungen festgehalten.

Damit wird zusätzlich kenntlich, dass Verbesserungsaktionen auch umgesetzt wurden und diese eine entsprechende Wirkung bei der nächsten bzw. aktuellen Einschätzung erzielt haben.

8.5. Jährliches Review

Einmal pro Jahr findet bei myLife zwischen dem Vorstand, den Compliance-Mitarbeitern und den Leitsatzverantwortlichen ein sogenanntes Review statt.

In diesem Review wird der generelle Status quo zum Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beleuchtet, die Ergebnisse und Einschätzungen aus dem Reporting-Sheet zusammenfassend besprochen und ggf. weitere Maßnahmen zur Umsetzung ergänzt.

9. Schlusswort

Mit den Inhalten der Beschreibung des Compliance-Management-Systems macht myLife deutlich wie wichtig ihr das Verhalten beim Vertrieb von Versicherungsprodukten ist. Für myLife ist es gerade in diesem Bereich von besonderer Bedeutung, das Kundeninteresse in den Mittelpunkt zu stellen.

Auch und gerade deswegen hat myLife ihre Unternehmensstrategie und das Geschäftsmodell auf das Angebot von Nettopolicen ausgerichtet.

myLife steht für die Leitsätze des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten ein. Der Verhaltenskodex steht dabei im Einklang mit den Werten der myLife, die diesen im besonderen Maße unterstreicht.



Michael Dreibrodt
Vorstandsvorsitzender



Holger Kreuzkamp
Vorstand



Melanie Bergmann
Chief Compliance Officer



Kai Brettschneider
Compliance Officer Vertrieb

Anlage 2

Allgemeine Auftrags-
bedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für die Verträge zwischen Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer genannt“) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Beratungen und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Werden im Einzelfall ausnahmsweise vertragliche Beziehungen auch zwischen dem Wirtschaftsprüfer und anderen Personen als dem Auftraggeber begründet, so gelten auch gegenüber solchen Dritten die Bestimmungen der nachstehenden Nr. 9.

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

(1) Gegenstand des Auftrages ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrages sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf - außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen - der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

(3) Der Auftrag erstreckt sich, soweit er nicht darauf gerichtet ist, nicht auf die Prüfung der Frage, ob die Vorschriften des Steuerrechts oder Sondervorschriften, wie z. B. die Vorschriften des Preis-, Wettbewerbsbeschränkungs- und Bewirtschaftungsrechts beachtet sind; das gleiche gilt für die Feststellung, ob Subventionen, Zulagen oder sonstige Vergünstigungen in Anspruch genommen werden können. Die Ausführung eines Auftrages umfasst nur dann Prüfungshandlungen, die gezielt auf die Aufdeckung von Buchfälschungen und sonstigen Unregelmäßigkeiten gerichtet sind, wenn sich bei der Durchführung von Prüfungen dazu ein Anlass ergibt oder dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, daß dem Wirtschaftsprüfer auch ohne dessen besondere Aufforderung alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährden könnte. Dies gilt insbesondere für Angebote auf Anstellung und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Hat der Wirtschaftsprüfer die Ergebnisse seiner Tätigkeit schriftlich darzustellen, so ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend. Bei Prüfungsaufträgen wird der Bericht, soweit nichts anderes vereinbart ist, schriftlich erstattet. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von Mitarbeitern des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrages sind stets unverbindlich.

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und Kostenberechnungen, nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Berichte, Gutachten und dgl.) an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Wirtschaftsprüfer (im Rahmen von Nr. 9) nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers zu Werbezwecken ist unzulässig; ein Verstoß berechtigt den Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung aller noch nicht durchgeführten Aufträge des Auftraggebers.

8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muß vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich geltend gemacht werden. Ansprüche 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 in Frage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen gilt die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. 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. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(3) Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von 5 Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis. Der Anspruch erlischt, wenn nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde.

Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen mit gesetzlicher Haftungsbeschränkung.

10 Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. 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 schriftlicher 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 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 Falle 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 schriftlichen Vereinbarung umfaßt die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger, für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise
- Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- 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 schriftlicher Vereinbarungen die unter Abs. 3 d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

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

- die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z. B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen und
- die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlung, Verschmelzung, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen.

(6) 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 Vorsteuerabzuges wird nicht übernommen.

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze verpflichtet, über alle Tatsachen, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder dessen Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, daß der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen.

(3) Der Wirtschaftsprüfer ist befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftraggebers zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der vom Wirtschaftsprüfer angebotenen Leistung in Verzug oder unterläßt der Auftraggeber eine ihm nach Nr. 3 oder sonst wie obliegende Mitwirkung, so ist der Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unberührt bleibt der Anspruch des Wirtschaftsprüfers auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Wirtschaftsprüfer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

14. 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) Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

(1) Der Wirtschaftsprüfer bewahrt die im Zusammenhang mit der Erledigung eines Auftrages ihm übergebenen und von ihm selbst angefertigten Unterlagen sowie den über den Auftrag geführten Schriftwechsel zehn Jahre auf.

(2) Nach Befriedigung seiner Ansprüche aus dem Auftrag hat der Wirtschaftsprüfer auf Verlangen des Auftraggebers alle Unterlagen herauszugeben, die er aus Anlaß seiner Tätigkeit für den Auftrag von diesem oder für diesen erhalten hat. Dies gilt jedoch nicht für den Schriftwechsel zwischen dem Wirtschaftsprüfer und seinem Auftraggeber und für die Schriftstücke, die dieser bereits in Urschrift oder Abschrift besitzt. Der Wirtschaftsprüfer kann von Unterlagen, die er an den Auftraggeber zurückgibt, Abschriften oder Fotokopien anfertigen und zurückbehalten.

16. Anzuwendendes Recht

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