

**Entsprechenserklärung**

der



**Mecklenburgische**

**VERSICHERUNGS-GESELLSCHAFT AUF GEGENSEITIGKEIT**

**zum Verhaltenskodex des**

**Gesamtverbandes der Deutschen**

**Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb**

**von Versicherungsprodukten**

**März 2023**

## Entsprechenserklärung

Die Ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft hat zuletzt am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten erlassen.

Dieser Verhaltenskodex ist von uns in unseren Unternehmensgrundsätzen und -vorgaben verankert worden und somit für uns und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Die diesbezüglichen Grundsätze und Vorgaben (im Folgenden auch vertriebsbezogenes Compliance-Management-System oder vertriebsbezogenes CMS) haben wir als Anlage dieser Erklärung beigefügt. Sie sind die Grundsätze für ein regelkonformes Verhalten unseres Unternehmens und unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie gegebenenfalls Dritter.

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 21. März 2020 bis 20. März 2023.

### Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagement und Internen Kontrollsystem abgedeckt. Dieses setzt sich aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungshandlungen und Beratungen durch unsere unabhängigen Compliance- und Risikomanagementfunktionen, dem Datenschutzbeauftragten sowie den unabhängigen Prüfungen unserer Internen Revision zusammen. Alle Vorgaben unseres vertriebsbezogenen CMS sind Gegenstand laufender Kontrollen, deren sachgerechte Durchführung regelmäßig überwacht und durch die Interne Revision geprüft wird. Die an der Überprüfung beteiligten Stellen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben unabhängig vom Vertrieb und dadurch in der Lage, sich ein objektives Urteil zu bilden.

Wir stellen sicher, dass die einzelnen Aspekte des vertriebsbezogenen CMS entsprechend dem Risikogehalt zeitgerecht und mindestens in einem dreijährigen Turnus überprüft wurden. Die Ergebnisse dieser Prüfungen wurden an den gesamten Vorstand unseres Unternehmens berichtet. Soweit daraus Maßnahmen zur Optimierung des Systems resultieren, wird deren zeitgerechte Umsetzung von unserer Internen Revision und/oder der Compliance-Funktion überwacht. Dadurch haben wir die Weiterentwicklung unseres vertriebsbezogenen CMS sichergestellt.

### Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum von März 2020 bis März 2023 kommen wir für unser Unternehmen zu folgendem Ergebnis:

Wir haben die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Regeln des GDV-Vertriebskodex 2018 in den Grundsätzen unseres Unternehmens zu verankern. Unsere Grundsätze sind in der beigefügten Anlage dokumentiert, die unser vertriebsbezogenes Compliance Management System beschreibt.

Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion, des Datenschutzbeauftragten und der Internen Revision sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Hannover, 11. April 2023

Toren Grothe

Knut Söderberg

Marguerite Mehmel

Nicolas Neuschulz



**Mecklenburgische**  
V E R S I C H E R U N G S G R U P P E

**Beschreibung des  
Compliance Management Systems  
der Versicherungsgesellschaften der  
Mecklenburgischen Versicherungsgruppe  
zur Umsetzung und Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamt-  
verbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)  
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

## **Einleitung**

Die Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft a.G. versteht sich gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG und Mecklenburgische Krankenversicherungs-AG als in Deutschland tätige Versicherungsgruppe, die im Bewusstsein ihrer über 225-jährigen Tradition nach den Prinzipien und Grundgedanken des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit geführt wird. Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden ist die Grundlage für die Existenz und den wirtschaftlichen Erfolg der Unternehmensgruppe.

Der Vertriebsweg der Versicherungsgesellschaften der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe (ME-Gruppe) ist die Ausschließlichkeitsorganisation. Diese setzt sich aus selbstständigen hauptberuflichen Vermittlern zusammen, die regional durch 22 Bezirksdirektionen und ein Vertriebsbüro betreut werden. Geschäftsverbindungen mit Maklern und Mehrfachagenten sind von untergeordneter Bedeutung.

Die ME-Gruppe ist dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten am 1. Oktober 2013 mit folgenden Gesellschaften beigetreten:

- Mecklenburgische Versicherungs-Gesellschaft a.G.
- Mecklenburgische Lebensversicherungs-AG
- Mecklenburgische Krankenversicherungs-AG

### **Compliance Management System zur Einhaltung des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Die ME-Gruppe hat die elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten intern in den "ME Verhaltensgrundsätzen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten" (ME-Verhaltensgrundsätze) zu einem eigenen verbindlichen Regelwerk für vertriebliches Handeln ausgestaltet. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Einrichtung eines Compliance Management Systems (CMS) für den Teilbereich Vertrieb sichergestellt, das sich in seiner Ausgestaltung an den sieben Grundelementen des Prüfungsstandards 980 des Institutes der Wirtschaftsprüfer orientiert. Die gruppenweite Compliance-Funktion (Compliance ME) hat dazu Prozesse und Maßnahmen beschrieben. Grundelemente dieses Compliance Management Systems sind:

- Förderung einer angemessenen Compliance-Kultur
- Festlegung der Compliance-Ziele
- Feststellung und Analyse der Compliance-Risiken
- Entwicklung eines Compliance-Programms
- Aufbau einer Compliance-Organisation

- Entwicklung eines Compliance-Kommunikationsprozesses
- Verfahren zur Überwachung und Verbesserung des Compliance Management Systems

## **I. Förderung einer dem GDV-Verhaltenskodex entsprechenden Compliance- Kultur**

Das Compliance Verständnis der ME-Gruppe und die uneingeschränkte Zustimmung der Unternehmensleitung dazu findet seinen Ausdruck in dem "Verhaltenskodex für die Mitarbeiter der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe". Dieser ist an alle Mitarbeiter des Innendienstes, für die Mitarbeiter des Außendienstes kommuniziert und für alle Vermittler vertraglich verbindlich gemacht worden. Darin wurden auch elementare Regeln für die Zusammenarbeit und das gemeinsame Verständnis zum Umgang mit dem Kunden aufgestellt.

Mit der Einrichtung einer gruppenweiten Compliance-Organisation haben wir uns auf eine entsprechende Unternehmenskultur festgelegt.

Unser Leitspruch "Ihr Vertrauen – unsere Verpflichtung" gibt das Maß unseres Handelns vor, das wir an rechtlichen und ethischen Standards ausrichten.

Für unsere Vermittler wurden bereits im Jahr 1976 eigene Grundsätze für vertriebliches Handeln aufgestellt, die die Interessen unserer Mitglieder und Kunden uneingeschränkt in den Mittelpunkt rücken. Diese Grundsätze zeigen, dass wir hohe Maßstäbe an ein kundenorientiertes Verhalten innerhalb der Unternehmensgruppe stellen.

## **II. Festlegung von Compliance-Zielen**

Die ME-Verhaltensgrundsätze stellen Zielsetzungen dar, die im Einklang mit den in unserer Unternehmensstrategie formulierten übergeordneten Unternehmenszielen stehen.

Sie sind in sämtlichen Prozessen des Vertriebs von der Einstellung und Weiterbildung, über den Vertrieb der Produkte an Kunden bis hin zu Wettbewerben und Incentives verankert. Sie sind Bestandteil aller anderen vertriebsrelevanten, internen Prozesse und Geschäftsabläufe. Diese sind vom gruppenweiten CMS umfasst, das die Einhaltung der Ziele der Verhaltensgrundsätze überwacht.

### **1. Wettbewerbsfähigkeit**

Die ME-Gruppe bietet Produkte, die sowohl im Hinblick auf die Leistung und den Umfang des gebotenen Versicherungsschutzes als auch durch ihre Preiswürdigkeit wettbewerbsfähig sind.

## 2. Wirtschaftlicher Erfolg

Die ME-Gruppe strebt mit ihrem Handeln Wachstum und wirtschaftlichen Erfolg an. Es wird ein angemessener Ausgleich zwischen den Interessen der Mitglieder bzw. Kunden an preiswertem und bedarfsgerechten Versicherungsschutz und der notwendigen finanziellen Sicherheit der Unternehmensgruppe angestrebt. Die Eigenkapitalbasis und die versicherungstechnischen Reserven sollen so bemessen sein, dass sie die Eigenständigkeit und dauerhafte Existenz der Unternehmensgruppe sichern.

## 3. Kundenorientierung

Mitglieder bzw. Kunden und deren Zufriedenheit sind die Grundlage für die Existenz und den wirtschaftlichen Erfolg der Unternehmensgruppe. Beratung und Betreuung, sowohl durch den Außendienst als auch durch die Mitarbeiter der Direktion, der Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros, sind am individuellen Kundenbedarf orientiert und erfolgen in einer dem Kunden zugewandten Art.

### **III. Feststellung und Analyse der Compliance- Risiken**

Im Rahmen der Umsetzung der ME-Verhaltensgrundsätze für den Vertrieb der ME-Gruppe wird einmal jährlich sowie bei Bedarf auch ad hoc eine Risikoanalyse durchgeführt. Dabei erfolgt eine systematische Identifikation, Erfassung und Bewertung der Risiken für Verstöße gegen die ME-Verhaltensgrundsätze. Die Durchführung der Risikoanalyse erfolgt durch Compliance ME unter Einbeziehung der jeweiligen Fachbereiche. Die Ergebnisse der Risikoanalyse sind Grundlage für die Ausgestaltung der im folgenden Kapitel dargelegten Grundsätze und Maßnahmen des Compliance-Programms.

Im Zuge der aufsichtsrechtlichen Vorgaben wurde zudem ein angemessenes Risikomanagement im Vertriebsbereich (RMV) eingeführt.

### **IV. Erstellung eines Compliance-Programms**

Das Compliance-Programm für den Teilbereich Vertrieb beschreibt die Grundsätze und Maßnahmen, die eingerichtet wurden, um die im Rahmen der Risikoanalyse identifizierten Risiken zu begrenzen und Verstöße gegen die ME-Verhaltensgrundsätze zu vermeiden. Für jeden Verhaltensgrundsatz sind Umsetzungsmaßnahmen, Kommunikationswege, Kontrollen und Kontrollverantwortlichkeiten beschrieben.

## **Verhaltensgrundsatz 1**

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

Wir orientieren uns an den Interessen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt unseres Handelns und unserer Beratung.

### **Ermittlung und Erfassung des Kundenbedarfs**

Wünsche und Bedürfnisse des Kunden werden zur Erstellung eines Angebotes im Rahmen des IT-gestützten Beratungsprozesses strukturiert und systematisch abgefragt. Innerhalb des IT-gestützten Beratungsprozesses kommen spezielle Ermittlungsbögen, Checklisten und ein IT-basiertes Beratungstool zur Bedarfsanalyse zur Anwendung. Diese Instrumente sind darauf ausgerichtet, eine Analyse des Kundenbedarfes und eine Bewertung des Kundenwunsches zu unterstützen.

Die Durchführung eines kundenorientierten Beratungsgespräches und Erstellung einer ordnungsgemäßen Beratungsdokumentation wird in regelmäßigen Schulungen vermittelt.

### **Verzicht auf Beratung**

Verzichtserklärungen zur Beratung sind im IT-gestützten Prozess nicht vorgesehen. Sie werden nur in begründeten Ausnahmefällen akzeptiert.

In der Lebens- und Krankenversicherung wird kein Versicherungsantrag ohne Beratungsdokumentation angenommen. Verzichtserklärungen werden nicht akzeptiert.

### **Vertriebssteuerung**

Das Provisionssystem der ME-Gruppe honoriert die laufende und systematische Pflege der Kundenbeziehungen und die regelmäßige Überprüfung eines sich im Zeitablauf verändernden Bedarfs der Kunden. Es fördert den Erhalt langjähriger Kundenbeziehungen mit umfassendem Versicherungsschutz. Das wird durch den vom Gesamtvorstand jährlich festgelegten Geschäftsplan sichergestellt. Dieser umfasst verschiedene Zielkriterien, die auf eine ausgewogene Bestandsentwicklung in allen Unternehmen der ME-Gruppe abzielt. Er setzt keine Produktschwerpunkte und Anreize, die den Kundeninteressen zuwiderlaufen.

## **Wettbewerbe**

Bei Ausschreibung und Durchführung eines Wettbewerbs bzw. einer Incentive-Veranstaltung werden die in den ME-Verhaltensgrundsätzen aufgestellten Wertvorstellungen eingehalten. Wettbewerbe dürfen nur mit rechtlich und ethisch einwandfreien Mitteln durchgeführt werden. Sie werden vollständig und nachvollziehbar dokumentiert.

In der Beschreibung und Zielstellung der Wettbewerbsmaßnahmen werden Aspekte einer bedarfsgerechten Beratung der Kunden angemessen berücksichtigt. Sämtliche Wettbewerbe, auch die innerhalb der Organisation der Bezirksdirektionen und Vertriebsbüros, werden unter diesem Gesichtspunkt von der Leitung des Vertriebs geprüft und genehmigt.

## **Verhaltensgrundsatz 2**

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

Unsere Vermittler legitimieren sich gegenüber dem Kunden klar und eindeutig

Die Vermittler sind neben den gesetzlichen Vorgaben auch aufgrund von internen Regelungen verpflichtet, ihre Legitimation bzw. ihren Status beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden klar und eindeutig offenzulegen. Sie informieren über Art und Quelle der Vergütung. Die Legitimation erfolgt dabei in der Regel durch Übergabe der Visitenkarte oder einer Imagebroschüre. Auch beim digitalen Erstkontakt erfolgt eine entsprechende Legitimation.

Die Vorgaben zur Legitimation werden zentral erstellt und entsprechend kontrolliert.

## **Verhaltensgrundsatz 3**

### **Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.**

Da wir die Bedürfnisse des Kunden stets in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen, erfolgt die Bedarfsermittlung durch unsere Vermittler anhand eines IT-gestützten Beratungsprozesses. Hierdurch findet eine gezielte Unterstützung statt, die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln. Unsere entsprechend geschulten und qualifizierten Vermittler sprechen auf der Grundlage der Bedarfsermittlung eine Empfehlung gegenüber dem Kunden aus. Für den Kunden bedeutsame Ausschlüsse vom Versicherungsschutz werden in den Produktinformationsblättern in besonders klarstellender Form erläutert.



Wir unterstützen unsere Vermittler darüber hinaus bei der Beratung durch erforderliche und sachgerechte Informationen und Materialien. Im Bereich der Lebensversicherung stellen wir mögliche künftige Leistungen nach einem branchenweit akzeptierten Verfahren dar. Hierbei orientieren wir uns an den Empfehlungen des GDV.

### **Produktinformationsblatt**

Zusätzlich wird der Kunde im Produktinformationsblatt in übersichtlicher Form über den wesentlichen Inhalt seines Versicherungsvertrages, insbesondere über Leistungsausschlüsse und Kosten, informiert. Die Reihenfolge und der Inhalt des Produktinformationsblattes richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### **Verhaltensgrundsatz 4**

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

### **Beratungsablauf**

Die Erfassung des Kundenwunsches und die Aufnahme des bestehenden Versicherungsschutzes werden über einen standardisierten und IT-gestützten Prozess im Rahmen der Dokumentation der Beratung gewährleistet. Die Beratung setzt sich im Regelfall aus vier Phasen zusammen:

- Der Versicherungsnehmer wird in der ersten Phase zu seinen Bedürfnissen, Wünschen und persönlichen Verhältnissen befragt.
- Auf dieser Grundlage wird dann in der zweiten Phase eine Empfehlung zum Abschluss eines bestimmten Versicherungsvertrages erteilt.
- In der dritten Phase werden dem Versicherungsnehmer die Gründe für die Empfehlung mitgeteilt. Ausmaß und Umfang dieser Phase richtet sich nach dem konkret gewünschten Versicherungsschutz und den persönlichen Verhältnissen des Versicherungsnehmers.
- Der gesamte Verlauf des Beratungsgesprächs wird in der vierten Phase in einem Beratungsprotokoll schriftlich fixiert und dem Versicherungsnehmer ausgehändigt.

Dieser Ablauf der Beratung samt Empfehlung und die entsprechende Dokumentation ist in unserem den Vertrieb unterstützenden IT-System festgelegt. Alle

Vermittler sind verpflichtet, eine Beratungsdokumentation zu erstellen und diese den Kunden auszuhändigen.

Die ordnungsgemäße Ausführung der Beratungsdokumentation wird stichprobenartig geprüft. Die Stichproben werden in einer statistisch aussagekräftigen Anzahl durchgeführt.

### **Vorkenntnisse des Kunden**

Jeder Kunde wird umfänglich über alle wesentlichen Vertragseigenschaften informiert. Dabei wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass der Versicherungsnehmer keine wesentlichen Vorkenntnisse zum jeweiligen Versicherungsprodukt hat. Bei Altersvorsorgeprodukten und Krankenvollversicherungen findet eine besonders eingehende Beratung statt.

### **Verzicht auf Beratung**

Ein Verzicht auf Beratung insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung ist nicht vorgesehen. Es werden keine Anträge ohne Beratungsdokumentation angenommen.

### **Überprüfung der Beratungsqualität**

Die Fachabteilungen überprüfen stichprobenartig die Ordnungsmäßigkeit und die Qualität der eingehenden Beratungsdokumentationen. Festgestellte Mängel werden mit dem Vermittler besprochen. Systematische Mängel werden dem RMV gemeldet.

### **Schulung der Vermittler**

Alle Vermittler werden zu den Anforderungen an ein ordnungsgemäßes Beratungsprotokoll im Rahmen ihrer Einarbeitung und im Rahmen der Einführung in die IT-Systeme geschult. Werden auf Grund von Kundenbeschwerden oder der Stichprobenprüfungen systematische Mängel festgestellt, werden Nachschulungen angeordnet.

## **Verhaltensgrundsatz 5**

### **Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.**

Bei der Entwicklung von neuen Versicherungsprodukten berücksichtigen wir den Kundenbedarf. Dementsprechend wird auch der Zielmarkt für das Produkt festgelegt. Ob die Produkte im festgelegten Zielmarkt vertrieben werden und ob sie dem Bedarf der Kunden entsprechen, wird regelmäßig überprüft.

Wir unterstützen den Kunden bei seiner Entscheidung durch klare und verständliche Versicherungsprodukte.

Klarheit und Verständlichkeit unserer Versicherungsprodukte bilden bei der Erstellung neuer Produkte einen besonderen Schwerpunkt. Ausgangspunkt des Produkterstellungsprozesses sind Musterbedingungen des GDV und langjährig bewährte Branchenstandards. Darüber hinaus erweitern wir den Branchenstandard durch individuell an den Bedarf unserer Kunden angepasste Produktvarianten.

Alle im Rahmen der Produktentwicklung neu erstellten oder überarbeiteten Dokumente und standardisierte Korrespondenzschreiben werden einer Prüfung auf Allgemeinverständlichkeit und Kundenorientierung anhand festgelegter Kriterien unterzogen. Dazu wird eine Abschlussdokumentation erstellt.

## **Verhaltensgrundsatz 6**

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

Wir beraten und betreuen unsere Kunden anlassbezogen auch nach Vertragsabschluss.

### **Anlassbezogene Beratung nach Vertragsabschluss**

Bekannte Daten- und Risikoänderungen bei unseren Kunden (z.B. Heirat, Adressänderungen) werden zum Anlass genommen, bestehenden Versicherungsschutz zu überprüfen, neuerlich zu beraten und gegebenenfalls zusätzlichen Versicherungsbedarf festzustellen. Dazu werden IT-gestützt für die zuständigen Vermittler Aufträge generiert, den Kunden zu kontaktieren und mit ihm ein Beratungsgespräch zu dem jeweiligen Anlass zu führen. Jeder Vermittler wird dabei über weitere, mögliche Beratungsanlässe in allen Sparten informiert. Darüber hinaus erfolgt eine systematische Aktualisierung des Versicherungsschutzes durch die jeweiligen Fachbereiche. Dazu erteilen diese konkrete Besuchsaufträge an die zuständigen Vermittler. In einem Kontrollprozess wird die Ausführung der Aufträge überwacht.

### **Beratung im Schaden- und Leistungsfall**

Sofern dem für den Kunden zuständigen Vermittler der Schaden nicht unmittelbar gemeldet wurde, erhält der zuständige Vermittler IT-gesteuert einen entsprechenden Hinweis. Diese Information soll sicherstellen, dass gegebenenfalls ein aus dem Schadenfall resultierender Beratungsanlass im Kundeninteresse genutzt werden kann.

Die Vermittler und die Schadensachbearbeiter sind angewiesen, den Kunden wegen eines im Schadenfall erkennbaren Beratungsbedarfs entweder persönlich oder schriftlich zu kontaktieren. Die erforderlichen Rückmeldungen werden von den Schadenabteilungen kontrolliert.

### **Beratung bei Abwerbungen und Umdeckungen**

Bei Abwerbungen und Umdeckungen verhalten wir uns rechtlich und ethisch einwandfrei. Auf wesentliche Änderungen im Versicherungsschutz weisen wir hin. Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig.

Unsere Vermittler sind angewiesen, im Beratungsgespräch den bestehenden Versicherungsschutz des Kunden abzufragen. Dazu gibt es einen IT-unterstützten Prozess. Bestehender Versicherungsschutz wird bei der Angebotserstellung berücksichtigt. Über wesentliche Vor- und Nachteile einer Umdeckung wird der Kunde aufgeklärt. Bei Umdeckungen oder Abwerbungen von Verträgen im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung wird dem Kunden ein gesondertes Informationsblatt ausgehändigt.

Die Beratung und die erteilten Empfehlungen werden dokumentiert. Im Rahmen der Stichprobenkontrolle wird die Einhaltung dieser Anforderung geprüft und überwacht.

### **Verhaltensgrundsatz 7**

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

Wir fordern und fördern eine hohe Qualifikation der unmittelbar bzw. maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Personen.

Die unmittelbar bzw. maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Personen müssen eine angemessene Qualifikation nachweisen.

Die Erbringung des entsprechenden Nachweises wird nachgehalten.

## **Weiterbildung**

Alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen sind verpflichtet, sich regelmäßig weiterzubilden. Die Weiterbildung erfolgt auf fünf Ebenen:

- ein zentrales Bildungsangebot mit jährlich neuem Bildungsprogramm,
- eine dezentrale Weiterbildung in den Bezirksdirektionen,
- ein E-Learning-Angebot,
- regelmäßige schriftliche Informationen zu Neuerungen und Änderungen und
- eine zentrale Weiterbildung in der Direktion.

Die ME-Gruppe ist der vom GDV entwickelten Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ beigetreten. Dabei wirken wir im Rahmen eines eingerichteten Kontrollprozesses auf eine Erbringung der erforderlichen Weiterbildungsaktivitäten der Vermittler hin. Über die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen erfolgt eine Dokumentation.

## **Leumund**

Die ME-Gruppe arbeitet nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Im Einstellungsprozess hat jeder Bewerber seine Zuverlässigkeit und seinen Leumund nachzuweisen.

Bei fehlenden Nachweisen erfolgt kein Vertragsschluss. Negative Einträge in den vorzulegenden Dokumenten werden nach den entsprechenden Arbeitsanweisungen geprüft und bewertet. Als Ergebnis dieses Prozesses kann sich ergeben, dass von einem Vertragsschluss abgesehen wird.

Wir überwachen anlassbezogen den fortwährenden Bestand des guten Leumundes unserer Vermittler. Relevante Anlässe und die Regeln für Durchführung und Kontrollen sind in einer Arbeitsanweisung niedergelegt.

## **Verhaltensgrundsatz 8**

**Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.**

Der Vertriebsweg der ME-Gruppe ist die Ausschließlichkeit. Eine Zusammenarbeit mit Maklern besteht nur in wenigen Fällen. Umsatzbezogene oder andersartige Zusatzvergütungen für Makler gibt es nicht.

## **Verhaltensgrundsatz 9**

### **Versicherungsunternehmen bieten ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

Wir weisen unserer Kunden auf das bestehende Ombudsmann-System hin.

Wir verfügen über ein Beschwerdemanagementsystem, in dem sämtliche Beschwerden erfasst und kategorisiert werden. Hierdurch wird eine Bearbeitung der Beschwerden sichergestellt und kontrolliert. Hinsichtlich etwaiger Auffälligkeiten finden Auswertungen statt. Das Beschwerdemanagementsystem wird regelmäßig überwacht.

Beim Erstkontakt erfolgt der Hinweis auf Schlichtungsstellen, wie das Ombudsmann-System oder unsere interne Beschwerdestelle, z.B. durch die Visitenkarte, die dem Kunden übergeben wird. Diese ist nach einheitlichen Kriterien erstellt und enthält den Hinweis entsprechend der rechtlichen Vorgaben.

Zudem wird auf den Korrespondenz-Briefbögen, in der E-Mail-Signatur und im Rahmen der Beschwerdebeantwortung auf die Schlichtungsstellen hingewiesen. Gleiches gilt für den Internet-Auftritt der Gesellschaften der Mecklenburgischen Versicherungsgruppe.

## **Verhaltensgrundsatz 10**

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

Wir haben uns Regeln für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Handeln gegeben.

### **Verhaltenskodex der ME-Gruppe**

Im Verhaltenskodex der ME-Gruppe sind die grundlegenden rechtlichen und ethischen Anforderungen, denen unser geschäftliches Handeln entsprechen muss, niedergelegt. Dazu gehört die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, eindeutige Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen bis hin zu Vorschriften zur Vermeidung von Interessenkollisionen.

Dieser Verhaltenskodex der ME-Gruppe ist Bestandteil aller Vermittlerverträge innerhalb unserer Ausschließlichkeitsorganisation. Zudem wurden die ME-Verhaltensgrundsätze und der Verhaltenskodex der ME-Gruppe in der gesamten

Organisation an alle Mitarbeiter kommuniziert und über das Intranet dauerhaft zur Verfügung gestellt.

## **Datenschutz**

Für den Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten sowie zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften gelten interne Regelungen.

Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil des Verhaltenskodex der ME-Gruppe. Eine gesonderte Erklärung zum Datenschutz ist Bestandteil der Vermittlerverträge. Datenschutzrechtliche Vorgaben sind Bestandteil aller Arbeitsverträge der angestellten Mitarbeiter.

Der Beitritt zum Code of Conduct für die Datenverarbeitung in der Versicherungswirtschaft erfolgte am 01.01.2013.

Der ME-Datenschutzbeauftragte informiert die Vermittler anlassbezogen über datenschutzrechtliche Themen. Dabei wird er vom Datenschutzkoordinator u. a. bei der Einholung relevanter Informationen, Sensibilisierung der Mitarbeiter, Verwaltung bzw. Aktualisierung und Pflege der Datenschutzdokumente unterstützt.

## **Regeln zu Werbemaßnahmen und Werbeveranstaltungen**

Die Durchführung von eigenen Werbemaßnahmen unserer Vermittler ist in einer Richtlinie geregelt, die auf dem Verhaltenskodex der ME-Gruppe basiert. Die Vermittler sind danach verpflichtet, Handlungen und Maßnahmen zu unterlassen, die Anstand und Sitte sowie den Grundsätzen unlauteren Wettbewerbs widersprechen.

## **Meldepflicht von Verstößen**

Die Führungskräfte im Vertrieb sind verpflichtet, Verstöße gegen diese Regelungen zu dokumentieren. Die Verstöße werden der Leitung des Vertriebes gemeldet, die diese angemessen sanktioniert und an Compliance ME berichtet.

Auf der Basis der Berichte überwacht Compliance ME stichprobenartig, ob die gemeldeten Verstöße angemessen sanktioniert wurden.

## **Compliance-Schulungen**

Alle leitenden Angestellten im Innen- und Außendienst sind über den Verhaltenskodex der ME-Gruppe sowie zu den ME-Verhaltensgrundsätzen unterrichtet worden. Im Anschluss daran sind alle Vermittler unserer

Ausschließlichkeitsorganisation im Interesse eines gemeinsamen und einheitlichen Verständnisses zu den Regelwerken geschult worden. Makler und Mehrfachagenten sind schriftlich über Inhalt und Bedeutung dieser Regeln informiert worden.

Die Compliance ME berücksichtigt in ihrem Schulungsplan neben den allgemeinen Compliance-Themen auch die Unterrichtung zum Verhaltenskodex der ME-Gruppe und den ME-Verhaltensgrundsätzen.

### **Verhaltensgrundsatz 11**

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

Die im GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschriebenen Regeln haben wir mit den ME-Verhaltensgrundsätzen inhaltlich vollständig übernommen und für uns verbindlich gemacht. Wir arbeiten nur mit Vermittlern zusammen, die diese Verhaltensgrundsätze anerkennen und praktizieren

Unsere Ausschließlichkeitsvermittler haben sich vertraglich auf die Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze verpflichtet. Der überwiegende Teil der Makler und Mehrfachagenten haben sich schriftlich dazu bekannt. Die Übrigen sind Verhaltenskodizes ihrer jeweiligen Fachverbände beigetreten. Diese wurden auf inhaltliche Übereinstimmung mit den ME-Verhaltensgrundsätzen überprüft. Unabhängig davon ist die Einhaltung unserer Verhaltensgrundsätze dadurch gewährleistet, dass diese Vermittler den gleichen Kontroll- und Überwachungsprozessen unterliegen wie unsere Ausschließlichkeitsvermittler.

Für neue Vermittler unserer Ausschließlichkeitsorganisation ist die Verpflichtung auf die Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze Einstellungsvoraussetzung.

## **V. Compliance-Organisation**

Die Implementierung, Durchführung und Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze obliegt in erster Linie dem Dienstbereich Vertrieb. Die für diesen Bereich wesentlichen Kontrollen zur Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze werden dort laufend beobachtet.

Die ME-Gruppe hat darüber hinaus eine Stelle geschaffen, die sämtliche Maßnahmen zur Einhaltung rechtlicher Vorgaben und Selbstverpflichtungen überwacht. Diese Stelle wird organisatorisch als Compliance ME geführt. Für den Teilbereich Vertrieb ist von Compliance ME ein CMS eingerichtet worden, mit



dessen Hilfe die ordnungsgemäße Ausführung der vorgesehenen Kontrollen zu den ME-Verhaltensgrundsätzen Vertrieb überwacht wird.

Die Interne Revision der ME-Gruppe prüft die Funktionsfähigkeit der internen Kontrollen des Fachbereiches Vertrieb und der Compliance ME.

Damit ist auf drei Ebenen die verlässliche Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze sichergestellt.

## **VI. Compliance-Kommunikation**

Eine laufende Kommunikation von Compliance-Themen wird durch Compliance ME auf der Grundlage eines Schulungskonzeptes sichergestellt. Der Schulungsbedarf wird anhand der Ergebnisse der Internen Revision, der Compliance-Funktion und der Analyse des Beschwerdeaufkommens abgeleitet.

Compliance ME schult die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes zu folgenden Themen:

- Aufgaben der Compliance allgemein
- Verhaltenskodex der ME-Versicherungsgruppe
- ME-Verhaltensgrundsätze für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die Schulungen der Mitarbeiter werden regelmäßig wiederholt.

Alle relevanten Informationen zu den ME-Verhaltensgrundsätzen werden im Intranet, per Rundschreiben oder auf anderen geeigneten Kommunikationswegen verfügbar gemacht.

Eine Arbeitsgruppe, die sich aus Mitarbeitern des Vertriebes und der Produkt erstellenden Fachbereiche sowie der Compliance ME zusammensetzt, hat die Aufgabe, die ME-Verhaltensgrundsätze fortlaufend mit den Fachbereichen zu kommunizieren und auf eine nachhaltige Integration in die Arbeitsprozesse hinzuwirken.

Das Risikomanagement Vertrieb und das Beschwerdemanagement der ME-Gruppe berichten halbjährlich an Compliance ME über festgestellte oder vermutete Regelverstöße in Bezug auf die ME-Verhaltensgrundsätze. Darüber hinaus sind zusätzlich ad hoc Meldungen jederzeit möglich.

Compliance ME berichtet über die Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze einmal jährlich an den Vorstand und den Aufsichtsrat.

## VII. Compliance-Überwachung und Verbesserung

Die Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze wird durch angemessene Kontrollmechanismen sichergestellt. Verstöße gegen diese Vorgaben werden nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprechend dem Schweregrad geahndet.

Compliance ME erstellt auf der Basis der Risikoanalyse einen risikobasierten Überwachungsplan. Die auf Basis des Überwachungsplanes ausgeübten Überwachungsaktivitäten dienen der Identifikation etwaiger Optimierungsbedarfe des CMS für den Teilbereich Vertrieb. Im Falle der Identifikation von Optimierungsbedarfen wirkt Compliance ME auf eine Verbesserung der entsprechenden Grundsätze und Maßnahmen hin.



Das Beschwerdemanagement wertet eingegangene Beschwerden nach erkennbaren Defiziten bei der Umsetzung der ME-Verhaltensgrundsätze aus. Diese Erkenntnisse stellt das Beschwerdemanagement der Compliance ME zur Verfügung.

Die Interne Revision gibt entsprechende Erkenntnisse, die im Rahmen der Revisionsprüfungen gewonnen wurden, ebenfalls an Compliance ME weiter.

Unter Berücksichtigung der Gesamtheit dieser Informationen bewertet Compliance ME die Angemessenheit und Wirksamkeit der zur Einhaltung der ME-Verhaltensgrundsätze für den Vertrieb getroffenen Maßnahmen und Prozesse und veranlasst gegebenenfalls die Implementierung verbesserter Maßnahmen und Prozesse.

Hannover, den 11.04.2023

Der Vorstand

   
Grothe Söderberg

   
Mehmel Neuschulz