

Entsprechenserklärung der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

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

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

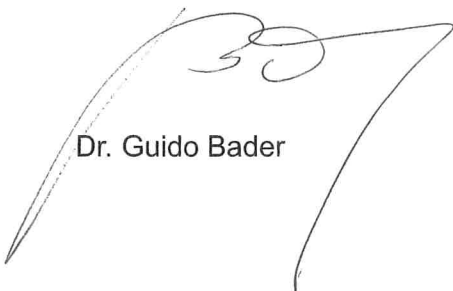
Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung bezieht sich auf den Stichtag 14.03.2023.

Vorgehen bei der Überprüfung

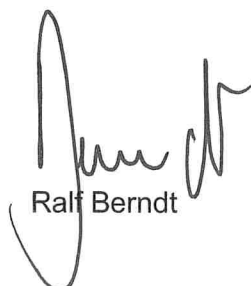
Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagement- und Internen Kontrollsystem abgedeckt. Dieses setzt sich aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungshandlungen und Beratungen durch unsere unabhängigen Compliance- und Risikomanagementfunktionen, dem Datenschutzbeauftragten 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.

Stuttgart, den 04.04.2023



Dr. Guido Bader



Ralf Berndt



Michael Krebbers

Compliance Management System für den Vertrieb der Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Version 2.1

Die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. ist zum August 2013 dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) beigetreten. Der im September 2018 an die inhaltlichen Vorgaben der Versicherungsvertriebsrichtlinie 2016/97 (IDD) und an die Vorgaben der darauf basierenden europäischen Verordnungen angepasste GDV-Verhaltenskodex sieht vor, dass wir uns regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von einer unabhängigen internen oder externen Stelle im Hinblick auf die Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex prüfen lassen müssen. Gegenstand dieser Prüfung ist unter anderem die Beschreibung unseres Compliance Management Systems (CMS) soweit es bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertriebsbereich relevant ist.

Unser CMS ist dezentral konzipiert, so dass die primäre Verantwortung für regelkonformes Verhalten bei den einzelnen Bereichsleitern als dezentralen Compliance-Verantwortlichen liegt. Als dezentrale Compliance-Verantwortliche sind auch gesetzlich vorgesehenen Beauftragte, wie Datenschutz- oder Geldwäschebeauftragte sowie die spezielle Vertriebsfunktion (§ 48 Abs. 2a VAG), in das CMS integriert. Der zentrale Compliance-Verantwortliche (Compliance-Officer) berät in Compliance-Fragen, macht Vorschläge zur Weiterentwicklung des CMS und berichtet jährlich und bei wesentlichen Ereignissen ad-hoc an den Gesamtvorstand. Der Compliance-Officer führt mit allen Compliance-Verantwortlichen Jahresgespräche, in deren Rahmen die Compliance-Risiken sowie Kontroll- und Steuerungsmaßnahmen behandelt werden.

Die folgende Beschreibung unseres CMS betrifft den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ und enthält eine Darstellung zu den im IDW-Prüfungsstandard: Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) vom 28.09.2022 in Tz. 27 genannten Grundelementen eines CMS aus der berufsrechtlichen Sicht des Instituts der Wirtschaftsprüfer e.V. (IDW). Hierbei handelt es sich um die sieben Elemente Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Organisation, Compliance-Risiken, Compliance-Kommunikation, Compliance-Überwachung und Verbesserung sowie Compliance-Programm. Unsere CMS-Beschreibung konkretisiert auf dieser Basis unternehmensindividuell die im GDV-Verhaltenskodex dargestellten übergeordneten Prinzipien und Grundsätze. Hierbei berücksichtigen wir auch die Auslegungshinweise, die der GDV zum GDV-Verhaltenskodex veröffentlicht hat.

Ein zentraler Faktor unserer individuellen Konkretisierung ist, dass wir nicht mit angestellten Vermittlern, sondern nur mit ungebundenen Vermittlern (externen Vertrieben) zusammenarbeiten; dabei handelt es sich um Makler und um Mehrfachvertreter. Daher verfügen wir auch im Bereich der Compliance nicht über rechtlich fundierte Weisungsrechte und direkte Kontrollbefugnisse gegenüber den ungebundenen Vermittlern, mit denen wir zusammenarbeiten. Deshalb wenden wir die Inhalte des GDV-Vertriebskodex entsprechend modifiziert an. Unsere Compliance im Bereich des Vertriebs über ungebundene Vermittler beruht auf den Bausteinen Information, Sensibilisierung, Überwachung und Maßnahmen im Hinblick auf die vom GDV-Verhaltenskodex erfassten Aspekte. Diese wichtige Besonderheit in unserer Vertriebsstruktur wird bei der Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex durchgehend berücksichtigt.

Ein weiterer bedeutsamer Faktor für die individuelle Konkretisierung liegt in unserem Produktportfolio. Wir konzipieren kapitalbildende und fonds- und indexgebundene Renten- und Lebensversicherungen, wobei wir fondsgebundene Versicherungen auch mit Garantien anbieten, weiter geförderte Produkte (Basisrentenversicherungen) sowie Invaliditätsabsicherungen (Grundfähigkeit, Er-

werbs- und Berufsunfähigkeitsversicherungen). Ergänzend enthält unser Produktangebot ein breites Spektrum an Zusatzversicherungen und individuellen Wahlmöglichkeiten. Wir bieten unsere flexiblen Produkte sowohl im Rahmen von Einzelverträgen als auch von Gruppenverträgen sowie im Bereich der betrieblichen Altersversorgung an.

Compliance-Kultur

Das Ziel der Compliance, durch individuelle und adäquate organisatorische Aktivitäten ein rechtskonformes Verhalten des Unternehmens, der Unternehmensorgane und der Unternehmensmitarbeiter zu erreichen, hat für uns hohe Bedeutung. Daher haben wir bereits im Jahr 2011 ein allgemeines, unternehmensweites Compliance-System eingeführt. Die Compliance-Kultur im Vertriebsbereich stellt auf dieser Basis die Grundlage für die Angemessenheit eines CMS im Hinblick auf die Inhalte des GDV-Vertriebskodex dar. Diese Kultur wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und die Verhaltensweisen des Managements, also des Vorstands und der Führungskräfte im Vertriebsbereich. Die Compliance-Kultur beeinflusst die Bedeutung, welche die freien Vermittler und unsere Mitarbeiter der Beachtung der Inhalte des GDV-Vertriebskodex beimessen und damit die Bereitschaft zu kodexkonformem Verhalten.

Unsere Unternehmenskultur im Vertriebsbereich ist Bestandteil unserer Compliance-Kultur, wie sie das für das gesamte Unternehmen geltende und übergeordnete CMS dokumentiert. Unsere Compliance-Kultur, die Mitarbeiter und Vermittler aktiv in unsere Compliance-Aktivitäten einbezieht, fördert das Bewusstsein und die Bereitschaft zu einem Verhalten, das den Inhalten des GDV-Vertriebskodex entspricht. Wir haben die Aufgaben und Verantwortlichkeiten für den GDV-Vertriebskodex klar definiert und so die Inhalte des GDV-Vertriebskodex auch organisatorisch in unserer Compliance-Kultur verankert.

Dem GDV-Vertriebskodex kommt im Rahmen unserer auf Fairness und Nachhaltigkeit angelegten Compliance-Kultur eine große Bedeutung zu. Wir berücksichtigen daher gesetzgeberische Aktivitäten, die sich auf den GDV-Vertriebskodex und dessen konkrete Umsetzung auswirken. Daher haben wir aufgrund der Änderungen durch das Lebensversicherungsreformgesetz (LVRG) beschlossen, die Abschlussprovision zu reduzieren und die Bestandsbetreuungsprovision zu erhöhen. Zudem haben wir sämtliche Anforderungen der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) im Bereich der Produktkonzeption, der kundenorientierten Beratung, u.a. bei Versicherungsanlageprodukten, zur Vermeidung von Fehlanreizen und Interessenkonflikten sowie der ständigen Weiterbildung der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst vertriebswegerecht umgesetzt.

Wir haben in verschiedenen Gremien des GDV an der Entwicklung des GDV-Vertriebskodex und seiner Anpassung an die Vorgabe der IDD-Regulierung mitgearbeitet, speziell im Hinblick auf dessen Anwendung auf die ungebundenen Vermittler. Unsere Mitarbeiter haben mehrere GDV-Workshops zum GDV-Vertriebskodex geleitet, die sich mit den Auswirkungen des Kodex speziell auf ungebundene Vermittler befassten.

Die Bedeutung regelkonformen Verhaltens haben wir in unserem Intranet sowohl bei der Einführung unseres CMS als auch beim Beitritt zum GDV-Vertriebskodex kommuniziert. Gegenüber den freien Vermittlern sensibilisieren wir für die Bedeutung regelkonformen Verhaltens durch eine Vielzahl von Gesprächen und durch Vorträge unseres Vertriebsvorstands und unserer Mitarbeiter bei Veranstaltungen von Zusammenschlüssen ungebundener Vermittler. Im Rahmen unserer Kommunikation verdeutlichen wir permanent die zentrale Bedeutung der Regelkonformität für unsere Beziehungen zu den Versicherten und den Vermittlern sowie für die Reputation des Unternehmens und der Vermittler.

Verhalten, das gegen geltende Compliance-Vorgaben verstößt, dulden wir nicht. Wir klären entsprechende Verdachtsfälle in Zusammenarbeit mit den Vermittlern auf und ergreifen abhängig vom

jeweiligen Einzelfall individuell angemessene Maßnahmen, um ein regelkonformes Verhalten zu gewährleisten.

Compliance-Ziele

Das Ziel unserer Compliance-Aktivitäten im Vertriebsbereich ist es, die Einhaltung aller Inhalte des GDV-Vertriebskodex durch unsere Mitarbeiter im Vertriebsbereich und durch die ungebundenen Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, zu gewährleisten. Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir ein umfangreiches Projekt zur Umsetzung des GDV-Vertriebskodex durchgeführt. Die Aktivitäten in diesem Projekt erfassten alle Leitsätze des GDV-Vertriebskodex, die jeweils in einzelnen Teilprojekten behandelt wurden und zugleich die Grundlage für die Beurteilung der für uns relevanten Compliance-Risiken bilden. In diesem Projekt haben wir bezogen auf alle Leitsätze des GDV-Vertriebskodex jeweils unsere Grundsätze formuliert und individuelle Maßnahmen definiert.

Compliance-Organisation

Wir haben im Vertriebsbereich klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Eskalationsmechanismen im Hinblick auf die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Vertriebskodex festgelegt. Einzelheiten der Aufbau- und Ablauforganisation sind in der Geschäftsordnung des Vorstands, in Kompetenzregelungen für den Vertriebsbereich, in den speziellen Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich sowie in den Arbeitshandbüchern dokumentiert.

Es existieren umfangreiche Vorgaben in Form von Arbeitsanweisungen, Kompetenzregelungen sowie prozessintegrierten und nachgelagerten Kontrollen. Wir berücksichtigen das Vier-Augen-Prinzip und das Prinzip der Funktionstrennung um Interessenkonflikten zu begegnen und haben zudem IT-gestützte Berechtigungskonzepte installiert. Der Bereich Recht und Compliance berät den Vertriebsvorstand sowie die Mitarbeiter im Vertriebsbereich bei Fragen bezüglich der Auslegung und der Umsetzung der Inhalte des GDV-Vertriebskodex.

Wir haben einen speziellen dezentralen Compliance-Beauftragten Vertrieb innerhalb des Vertriebsbereiches installiert. Dieser Compliance-Beauftragte arbeitet eng mit dem zentralen Bereich Recht und Compliance zusammen. Er beurteilt auf der Basis der Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich und Vorgaben des Bereichs Recht und Compliance prozessintegriert spezifische Compliancefragen im Vertrieb. Der Compliance-Beauftragte für den Vertrieb führt außerdem Schulungen zu vertriebspezifischen Compliancethemen durch. Neu auftretende Fragestellungen werden von dem dezentralen Compliance-Beauftragten für den Vertrieb sowie dem Bereich Recht und Compliance gemeinsam behandelt, wobei die Letztentscheidung bei dem zentralen Compliance-Bereich liegt. Bei Verhinderung des dezentralen Compliance-Beauftragten Vertrieb werden seine Aufgaben soweit erforderlich vom Bereich Recht und Compliance übernommen.

Compliance-Risiken

Die Compliance-Risiken für die Einhaltung des GDV-Vertriebskodex werden im Rahmen unseres unternehmensweiten Risikomanagementsystems identifiziert, bewertet und gesteuert. Diese Risikoanalyse erfolgt dezentral durch die Führungskräfte der ersten Ebene des Vertriebsbereichs in Zusammenarbeit mit dem Bereich Recht und Compliance. Dabei werden Compliance-Jahresgespräche zwischen den Führungskräften der 1. Ebene und dem Compliance-Officer geführt, die sich zugleich auf erforderliche Compliance-Maßnahmen sowie auf die Effektivität der eingerichteten Kontrollen und eventuellen Änderungsbedarf erstrecken. Die Compliance-Risiken im Vertriebsbereich sind Gegenstand des jährlichen Compliance-Berichts des Compliance-Officers an den Gesamtvorstand. Bei wesentlicher Änderung von Risiken erfolgt unterjährig eine ad-hoc-Meldung der dezentral verantwortlichen Führungskräfte.

Compliance-Kommunikation

Unser CMS und unsere besonderen Vorgaben für die Compliance im Vertriebsbereich wurden nach den entsprechenden Vorstandsbeschlüssen in unserem Intranet bekanntgemacht. Die Dokumente können im Intranet und internen Datenbanken von allen Mitarbeitern eingesehen und heruntergeladen werden. Diese Dokumente sind adressatengerecht und verständlich abgefasst und fördern so die Akzeptanz und die Umsetzung der darin enthaltenen Vorgaben. Bereits in dem übergeordneten CMS stellen wir klar, dass bei Verstößen einzelfallbezogene Maßnahmen organisatorischer oder personeller Art erforderlich werden können.

Alle neuen Mitarbeiter im Vertriebsbereich werden im Rahmen der Einarbeitung obligatorisch mit dem CMS, dem GDV-Vertriebskodex und unseren speziellen Leitlinien für den Vertrieb bekannt gemacht. Die Leitlinien für den Vertriebsbereich enthalten generelle Vorgaben sowie spezielle Regeln für Zuwendungen an freie Vermittler und deren Vergütung. Diese Vorgaben umfassen zugleich die für den GDV-Vertriebskodex wesentlichen Themen, etwa Vorrang des Kundeninteresses, Vermeidung von Interessenkollisionen, Einhaltung rechtlicher Vorschriften und Anwendung der vom GDV entwickelten und veröffentlichten Branchenstandards.

Compliance-Überwachung und Verbesserung

Wir überwachen die Einhaltung der Vorgaben des CMS und des GDV-Vertriebskodex durch integrierte präventive und prozessbegleitende Kontrollen in den relevanten vertrieblichen Prozessen. Diese Kontrollen bilden zugleich die Basis für erforderliche individuelle und adäquate personelle Maßnahmen in Einzelfällen sowie für die permanente Verbesserung der Compliance-Organisation im Vertriebsbereich.

Die Überwachung der Compliance-Ziele und der Maßnahmen im Vertriebsbereich erfolgt durch die jeweils zuständige Führungskraft und den Vertriebsvorstand. Zu diesem Zweck setzen wir umfangreiche und detaillierte IT-gestützte Instrumente für das Vertriebscontrolling ein, mit denen Auffälligkeiten frühzeitig entdeckt werden können. Als weitere interne Stellen ist der Bereich Recht und Compliance prozessbegleitend und die Interne Revision prozessunabhängig in die Überwachung integriert.

In den Compliance-Jahresgesprächen zwischen den Führungskräften im Vertrieb und dem Compliance-Officer werden Schwachstellen identifiziert und Vorschläge zur Weiterentwicklung der Compliance erarbeitet, über die dann der Vorstand entscheidet. Weitere Hinweise auf Defizite in der Compliance, denen wir nachgehen, erhalten wir durch unseren Beschwerdemanagementprozess, im Rahmen der Beratung und Überwachung durch den Bereich Recht und Compliance sowie durch Prüfungshandlungen der Internen Revision. Der Vertriebsvorstand wird in halbjährlichen Berichten über diejenigen Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagementsystem informiert, die für den GDV-Vertriebskodex relevant sind; bei Bedarf werden ihm daraus abgeleitete Verbesserungsvorschläge zur Entscheidung vorgelegt.

Compliance-Programm

Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken haben wir Grundsätze und Maßnahmen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Verstößen gegen die Inhalte des GDV-Vertriebskodex ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst die bei festgestellten Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Bezogen auf die Grundsätze des GDV-Vertriebskodex greifen folgende Grundsätze und Maßnahmen:

1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Die bedarfsgerechte Beratung und Vermittlung hat für uns zentrale Bedeutung. Daher unterstützen wir die Vermittler bei der Bedarfsanalyse und der Beratung. Zudem setzen wir weder in den Produkten noch in der Vertriebssteuerung Anreize für eine provisionsorientierte Vermittlung, die das Kundenbedürfnis vernachlässigen.

Wir führen keine produktbezogenen Wettbewerbe durch, die sich nachteilig auf eine bedarfsgerechte Beratung unserer Kunden auswirken können. Nicht produktbezogene Wettbewerbe für Mehrfachvertreter finden im Rahmen unserer geltenden Leitlinien statt, die ebenfalls das Kundenbedürfnis berücksichtigen. Unsere weiteren Maßnahmen konzentrieren sich im Wesentlichen auf die technische und persönliche Unterstützung der unabhängigen Vermittler bei der Bedarfsermittlung im Rahmen des Beratungsgesprächs sowie auf flankierende Maßnahmen. Diese flankierenden Maßnahmen umfassen Produktinformationen und Produktschulungen sowie risikoorientierte präventive Kontrollen bei der Vertragsanbahnung und anlassbezogene reaktive Kontrollen nach Vertragsschluss, etwa aufgrund von Kundenbeschwerden.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, schriftlich über die Inhalte des GDV-Vertriebskodex und den Basis-Kodex der Vermittlerverbände informiert, in denen jeweils die Bedeutung der kundenorientierten Beratung explizit betont wird und die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern ist. Wir stellen den unabhängigen Vermittlern die vom GDV empfohlene Checkliste zur Beratungsdokumentation in unserem Extranet zur Verfügung.

Für unsere Führungskräfte im Vertriebsbereich, deren Aufgabe vor allem die Betreuung der unabhängigen Vermittler ist, bestehen im Rahmen der Vergütungsvereinbarungen spürbare Anreize, mit denen wir die Qualität des Vertragsabschlusses fördern und damit zugleich die Beratungsqualität der Vermittler unterstützen. Zur Vermeidung von Interessenkollisionen bei den Vermittlern beachten wir zudem die Orientierungshilfe des GDV vom August 2018 zu Einladungen und Geschenken gegenüber Geschäftspartnern.

2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Wir weisen die Vermittler darauf hin, dass sie den Kunden beim Erstgespräch über ihren Status (Makler oder Vertreter) informieren müssen. Die Mehrfachvertreter, die mit uns zusammenarbeiten, weisen wir darauf hin, dass sie den Kunden darüber informieren, für welches Unternehmen sie tätig werden.

In den vertraglichen Vereinbarungen mit den Vermittlern wird diese Pflicht zur Klarstellung und Sensibilisierung einbezogen. Die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Pflicht zur Statusinformation erfolgt im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems, durch risikoorientierte Stichproben und Recherchen.

3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Wir stellen unseren Vermittlern sachgerechte Informationen zu unseren Versicherungsprodukten zur Verfügung, damit diese unsere Kunden bestmöglich beraten können, wenn dieser eine Beratung wünscht. Unsere Vermittler erhalten Unterstützung, die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden dem jeweiligen Anlass entsprechend analysiert und bewertet werden können. Hierzu stellen wir eine Reihe von Beratungsunterlagen für strukturierte Beratungsgespräche zur Verfügung. Unsere Leistungen werden für den Kunden transparent entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgewiesen. Dabei folgen wir dem Branchenstandard und den Empfehlungen des GDV. Informationen zu Rückvergütungen bei Fonds legen wir genau wie Fondskosten entsprechend der GDV-Empfehlung unseren Kunden offen. Ziel ist es, den Kunden eine transparente Grundlage für seine Entscheidung zu liefern, die seinem Bedarf entspricht.

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

Wir weisen die Vermittler auf die Erfüllung der Dokumentationspflichten und auf die Pflicht zur Aus-händigung der Beratungsdokumentation an den Kunden hin. Wir unterstützen die Vermittler bei der Erfüllung dieser Pflichten und akzeptieren einen Beratungsverzicht allenfalls in begründeten Ausnahmefällen.

Alle Vermittler haben Zugang zu unserem Extranet („Beratungsnavigator“), das Formulare zur Erstellung einer ordnungsgemäßen Beratungsdokumentation enthält, die zugleich als Checkliste für die Vermittler dienen können. Jede Angebotsberechnung im Beratungsnavigator bietet zudem die Möglichkeit, automatisch eine entsprechende Beratungsdokumentation zu erstellen. Flankierend führen wir für die Vermittler Schulungen zum Einsatz des Beratungsnavigators durch und informieren die Vermittler regelmäßig über Neuerungen und Veränderungen. Wir überprüfen stichprobenartig die Beratungsdokumentation, auch um unangemessene Beratungsverzichte zu vermeiden.

5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

In einer intern verbindlichen Leitlinie zum Produktfreigabeverfahren haben wir festgelegt, dass bei neu entwickelten oder wesentlich geänderten Produkten ein Zielmarkt ermittelt werden muss. Durch die Zielmarktbestimmung soll sichergestellt werden, dass die Produkte auf die Bedürfnisse, Ziele und Merkmale der zum Zielmarkt gehörenden Kunden ausgerichtet sind. Die Leitlinie ist Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Wir richten unsere Produkte an den Kundenbedürfnissen aus und dokumentieren im Zielmarkt, für welche Kundengruppen das Produkt entwickelt wurde. Wir überprüfen regelmäßig durch Stichproben und Auswertungen unseres Beschwerdemanagements, ob unsere Produkte im Zielmarkt vertrieben werden. Zudem werden hierbei Rückmeldungen unserer Vermittler berücksichtigt. Insgesamt stellen wir eine kontinuierliche Überwachung und Verbesserung unseres Produktentwicklungsprozesses sicher.

Wir beschreiben unsere Produkte – einschließlich der wichtigsten Merkmale und Ausschlüsse – klar und verständlich in unseren Produktunterlagen. Wir haben ein einheitliches und dokumentiertes Verständnis von „Klarheit“ und „Verständlichkeit“, dessen Kriterien einzuhalten sind und die wir in einem Merkblatt dokumentiert haben. Wir stellen die Chancen und Risiken unserer Produkte transparent dar und verwenden dabei standardisierte und branchenweit akzeptierte Berechnungsverfahren.

Bei der Erstellung der Unterlagen achten die Verantwortlichen auf Klarheit und Verständlichkeit der Formulierungen. Dabei orientieren sich die Verfasser von Texten an einem Sprachleitfaden. Bei Vertragsunterlagen beachten wir die rechtlichen Vorgaben und berücksichtigen Empfehlungen des GDV (z.B. Musterbedingungen, Muster-Produktinformationsblatt, Preis-Leistungs-Darstellung in der Lebensversicherung, inkl. der Angabe einer Gesamtkostenquote). Bei der Erstellung der GDV-Musterbedingungen hat ein Sprachwissenschaftler mitgewirkt, so dass allgemeinverständliche Formulierungen zum Einsatz kommen.

Wesentliche Merkmale und bedeutende Ausschlüsse beschreiben wir bereits im Rahmen der Basisinformation im Produktinformationsblatt. Dort erfolgt ein Verweis auf die Versicherungsbedingungen, in denen Ausschlüsse abschließend aufgeführt sind.

Für unserer Versicherungsbedingungen, die in interdisziplinären Teams entwickelt werden, haben wir sukzessive eine neue Struktur eingeführt, die Verständlichkeit fördert; den Bedin-

gungen ist ein Glossar vorangestellt, in dem wichtige Fachbegriffe für die Kunden verständlich erläutert werden.

Für Vermittler bieten wir im Rahmen unseres Weiterbildungsprogramms Produktschulungen an, aus denen wir Erkenntnisse bezüglich der Klarheit und Verständlichkeit unserer Produkte gewinnen. Wir führen Befragungen der Vermittler in Form von Einzelinterviews durch und thematisieren dabei, ob die Produkte und Unterlagen verständlich sind bzw. welche Verbesserungspotenziale bestehen. Aus Bewertungen im Rahmen von Produktratings und Produkttests und aus Fragen oder Beschwerden unserer Kunden identifizieren wir Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Transparenz. Diese externen Einschätzungen berücksichtigen wir bei der Weiterentwicklung unserer Produkte und Dokumente.

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

Die Beratung nach Vertragsschluss erfolgt primär durch die ungebundenen Vermittler, die wir ausdrücklich darauf hinweisen, dass nachvertraglich eine anlassbezogene Beratung und Betreuung erfolgen muss.

Für Beratungs- und Informationswünsche des Kunden haben wir einen Prozess eingerichtet, der sicherstellt, dass der Kunde oder der ungebundene Vermittler die gewünschten individuellen Auskünfte und Informationen nach Vertragsschluss erhält.

Wir haben in einer Checkliste konkrete Anlässe definiert und dokumentiert, bei denen wir von uns aus den Kontakt mit dem Kunden bzw. dem ihn betreuenden Vermittler aufnehmen, um eine anlassbezogene Beratung auch nach dem Vertragsabschluss zu gewährleisten.

Abwerbungen bzw. Umdeckungen sollen keine Nachteile der Kunden auslösen. Daher weisen wir die Vermittler darauf hin, dass er die Kunden konkret über Nachteile bei einer Abwerbung bzw. Umdeckung aufklären und dabei die rechtlichen Vorgaben einhalten muss.

Wir haben sämtliche Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, den Basiskodex der Vermittlerverbände zugeschiedt, aus dessen 6. Leitsatz sich die entsprechende Verpflichtung ergibt, die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern ist .

Außerdem weisen wir in den Vereinbarungen mit den Vermittlern darauf hin, dass die normierten wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, insbesondere das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, zu beachten sind. Wir weisen dort zudem auf die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zur Ausspannung von Versicherungen hin.

In der mit unserem Beratungsnavigator angebotenen Beratungsdokumentation muss auch angegeben werden, ob und auf welche Nachteile der Kunde konkret hingewiesen wurde, falls ein bestehender Vertrag gekündigt oder beitragsfrei gestellt werden soll.

Die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben erfolgt durch anlassbezogene Kontrollen und im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems.

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

Wir arbeiten nur mit zuverlässigen und qualifizierten Vermittlern zusammen, die sich zudem nachweislich laufend fortbilden.

Vor der Unterzeichnung einer Vereinbarung mit Vermittlern führen wir die aufsichtsrechtlich vorgesehene Zuverlässigkeitsprüfung durch. Wir überprüfen die Registrierung des Vermittlers

bei der IHK, die eine entsprechende Qualifikation des Vermittlers voraussetzt. Wir nehmen am AVAD-Verfahren teil, das auch nach Vertragsunterzeichnung Informationen zur Zuverlässigkeit der Vermittler liefert. Ergänzend holen wir risikoorientiert ergänzende Wirtschaftsauskünfte ein.

Wir selbst bieten den Vermittlern, mit denen wir zusammenarbeiten, umfangreiche zentrale und dezentrale Weiterbildungsmaßnahmen zur Stärkung ihrer Fach- und Beratungskompetenz an. Als akkreditierter Bildungsdienstleister bei gut beraten setzen wir die Anrechnungsregeln "Branchenstandard zur Umsetzung der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung und der Initiative gut beraten" ordnungsgemäß um. Nachweise über die Weiterbildung können sowohl von der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ als auch von vergleichbaren Weiterbildungsanbietern erfolgen. Wir überwachen eine adäquate Weiterbildung der Vermittler.

Wenn wir im Rahmen unserer Stichproben oder aufgrund von Kundenbeschwerden objektive Anhaltspunkte für eine nicht ausreichende Weiterbildung haben, nehmen wir mit dem Vermittler Kontakt auf. Stellen wir dabei fest, dass die Qualifikation und die Weiterbildung nicht den geforderten Maßstäben genügt, ergreifen wir einzelfallspezifisch verhältnismäßige Maßnahmen, die bis zur Beendigung der Vertragsbeziehung reichen können. Durch die Rückkopplung an das Löschlisten-System der IHKen stellen wir unverzüglich fest, falls eine für die ungebundenen Vermittler zuständige IHK aufgrund fehlender Weiterbildung einem Vermittler im Einzelfall die Erlaubnis für die Vermittlungstätigkeit entzogen hat. Das Bestehen der Erlaubnis ist Voraussetzung für eine Zusammenarbeit.

8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Wir treffen keine Vereinbarungen, insbesondere keine Vereinbarungen über umsatzbezogene Vergütungen, die die Unabhängigkeit des Maklers tangieren. Wir achten darauf, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird, indem wir keine Anreize für die Vermittlung durch umsatzbezogene Zusatzvergütungen setzen.

Wir berücksichtigen die unverbindliche Orientierungshilfe des GDV für Maklervergütungen vom September 2013. Die Konditionen für die Vergütung werden bei neuen Vereinbarungen und bei der Änderung bestehender Vereinbarungen von den Führungskräften im Vertriebsbereich auf der Basis der vorgegebenen Verhandlungsgrundlage beantragt; für die Höhe der Vergütung haben wir ein vom Vorstand beschlossenes Kompetenzmodell eingerichtet, das die betragsmäßigen Zuständigkeiten der einzelnen Führungskräfte gestaffelt definiert. Die beantragte Vergütung wird vom zentralen Bereich Vertriebs-Service kontrolliert.

Wir vereinbaren und zahlen keine Vorschüsse an Versicherungsmakler. Wir haben eine spezielle Leitlinie für die Vergütung von Maklern beschlossen, die als Grundlage für die Prüfung individueller Vereinbarungen dient.

9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

Wir weisen die Kunden in der überlassenen Verbraucherinformation auf das bestehende Ombudsmannsystem und die damit eröffnete Möglichkeit außergerichtlicher Beschwerden unter Angabe der Kontaktdaten des Ombudsmanns ausdrücklich hin. Zudem haben wir ein systematisches Beschwerdemanagementsystem eingerichtet, welches sicherstellt, dass sämtliche Kundenbeschwerden sachgerecht und zeitnah beantwortet werden. Sämtliche Beschwerden werden laufend analysiert um etwaige Schwachstellen im Unternehmen zu erkennen, zu beheben und kundenorientierte Lösungen anbieten zu können.

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

Wir geben unseren Mitarbeitern Compliance-Vorschriften und weisen die Vermittler darauf hin, dass Compliance-Vorgaben als Grundlage der Zusammenarbeit einzuhalten sind. Bei Hinweisen auf Non-Compliance reagieren wir angemessen und einzelfallspezifisch.

Die allgemeinen Vorgaben unseres CMS gelten uneingeschränkt auch für den Vertriebsbereich und werden durch spezielle Inhalte für den Vertriebsbereich ergänzt. Die Leitlinien für den Vertriebsbereich enthalten generelle Vorgaben sowie Regeln für Zuwendungen an freie Vermittler und deren Vergütung. Diese Vorgaben umfassen die für den GDV-Vertriebskodex wesentlichen Themen, etwa Vorrang des Kundeninteresses, Vermeidung von Interessenkollisionen, Beachtung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften, Ächtung von Korruption, Einhaltung rechtlicher Vorschriften und Anwendung der vom GDV entwickelten und veröffentlichten Branchenstandards.

Alle Dokumente sind adressatengerecht und verständlich abgefasst und fördern so die Akzeptanz und die Umsetzung der darin enthaltenen Vorgaben. Die ergänzenden Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich wurden im Rahmen eines Workshops unter Beteiligung des Vertriebsvorstands und der Führungskräfte im Vertriebsbereich gemeinsam mit dem Bereich Recht und Compliance erarbeitet. Damit wurde ein gemeinsames Verständnis und Akzeptanz für die relevanten Vorgaben erreicht.

Wir haben unsere Mitarbeiter vertraglich auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verpflichtet und sind zum 01.01.2014 dem Code of Conduct des GDV für den Datenschutz beigetreten. Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften ist außerdem Bestandteil unserer Vereinbarung mit den Vermittlern, ebenso wie die Beachtung der Vorgaben zur Datensicherheit. Des Weiteren wurden Verfahren zur sicheren und verschlüsselten Kommunikation zwischen uns und den Vermittlern eingerichtet.

Im Anschluss an unseren Beitritt zum GDV-Vertriebskodex haben alle Mitarbeiter im Vertriebsbereich an einem obligatorischen Workshop generell zum Compliance-System und speziell zum GDV-Vertriebskodex teilgenommen. Alle neuen Mitarbeiter absolvieren eine obligatorische Schulung, bei der in Präsenzveranstaltungen neben den Themen Datenschutz und Datensicherheit die Inhalte und die Ziele unseres CMS vermittelt werden. Alle neuen Führungskräfte im Vertriebsbereich werden im Rahmen ihrer Einarbeitung in persönlichen Schulungen mit unserem CMS, den ergänzenden Leitlinien für den Vertriebsbereich sowie den Zielen und Inhalten des GDV-Vertriebskodex vertraut gemacht.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, schriftlich über die Inhalte des GDV-Vertriebskodex und den Inhalt des Basis-Kodex der Vermittlerverbände informiert, die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern sind. Die Überwachung der Einhaltung der Inhalte des GDV-Vertriebskodex oder des Basis-Kodex bzw. einem vergleichbaren individuellen Kodex durch die freien Vermittler erfolgt durch systematische Kontrollen. Dadurch erhalten wir Hinweise aus unserem Beschwerdemanagementsystem, aus Auffälligkeiten im Vertragsbestand und aus öffentlich zugänglichen Quellen. Bei Verstößen gegen die Kodex-Vorgaben ergreifen wir einzelfallabhängige und angemessene Maßnahmen, die bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit gehen können.

11. Der Kodex ist verbindlich und transparent

Wir arbeiten nur mit ungebundenen Vermittlern zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex als Mindeststandard anerkennen und praktizieren. Wir treffen angemessene

Maßnahmen und installieren individuelle Prozesse zur Umsetzung des Verhaltenskodex.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, auf die Einhaltung der im Basis-Kodex der Vermittlerverbände BDVM, BVK und VOTUM niedergelegten Verhaltensgrundsätze, die den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen, hingewiesen. Wir beenden die Geschäftsbeziehung, wenn Vermittler sich generell und endgültig weigern, den Basis-Kodex der Vermittlerverbände zu akzeptieren und keinen eigenen bzw. keinen gleichwertigen Kodex vorlegen. Wenn Vermittler einen anderen Compliance-Kodex verwenden wollen, nehmen wir eine Gleichwertigkeitsprüfung im Hinblick auf die Inhalte des GDV-Vertriebskodex vor und informieren die Vermittler über das Ergebnis. Bei wesentlichen Abweichungen schlagen wir dem Vermittler Änderungen und Ergänzungen vor, mit denen die Gleichwertigkeit erreicht werden kann und erläutern unsere Vorschläge in einem persönlichen Dialog. Lehnt der Vermittler diese Vorschläge dennoch ab, beenden wir die Vertragsbeziehung.

Die Einhaltung der Vorgaben durch die Vermittler überwachen wir durch nachgelagerte Maßnahmen, z.B. durch unser Beschwerdemanagementsystem, unter Einsatz unserer Vertriebscontrollinginstrumente oder durch Auswertung öffentlich zugänglicher Informationen. Stellen wir Indizien für Verstöße gegen die Vorgaben fest, klären wir den Sachverhalt im Rahmen eines festgelegten Prozesses in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Vermittler. Bei wesentlichen Verstößen ergreifen wir einzelfallspezifisch angemessene Maßnahmen, die bis zur Beendigung der Zusammenarbeit reichen können.

Stuttgart, im Februar 2023