

Entsprechenserklärung der Süddeutsche Krankenversicherung 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.

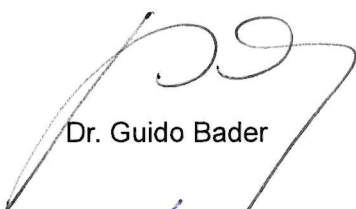
Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung bezieht sich auf den Stichtag 11.03.2026.

Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten durch ein umfassendes Risikomanagement- und internes 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.

Fellbach, den 08.04.2026



Dr. Guido Bader



Dr. Ulrich Mitzlaff



Jesko Kannenberg



Michael Krebbers



Olaf Engemann



Ralf Oestereich

Arbeitsanweisung

Süddeutsche Krankenversicherung a. G.

AA78-2 CMS-Beschreibung zum GDV-Verhaltenskodex

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Vorbemerkungen	3
1. Compliance-Kultur	4
1.1 Allgemeine Merkmale der Unternehmenskultur	4
1.2 Das die Unternehmenswerte vermittelnde Verhalten der gesetzlichen Vertreter	4
1.3 Das integre und werteorientierte Verhalten der Führungskräfte	4
1.4 Der Führungsstil und die Personalpolitik des Unternehmens	4
2. Compliance-Ziele	4
3. Compliance-Risiken	5
3.1 Definition von Compliance-Risiken	5
3.2 Identifikation von Compliance-Risiken	5
3.3 Bewertung von Compliance-Risiken	5
3.4 Weiterentwicklung der Compliance-Risiken	6
4. Compliance-Programm	6
4.1 Allgemeines	6
4.2 Darstellung der Maßnahmen	6
4.2.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	6
4.2.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	7
4.2.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	7
4.2.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	8
4.2.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	8
4.2.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	9
4.2.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	10
4.2.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	11
4.2.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	11
4.2.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	12
4.2.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent	13
4.2.12 Beschwerdemanagement	13
5. Compliance-Organisation	13
5.1 Grundprinzipien	13
5.2 Rollen und Verantwortlichkeiten	13
5.2.1 Übersicht	13
5.2.2 Vorstand	14
5.2.3 Compliance-Officer	14
5.2.4 Governance-Komitee	15
5.2.5 Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung	15
5.2.6 Compliance-Beauftragter der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung	15
5.2.7 Leitsatzverantwortliche	16
5.2.8 Maßnahmenverantwortliche	16
5.3. Schnittstellen	16
5.3.1 Schnittstelle zum Unternehmens-CMS	16
5.3.2 Schnittstelle zum Governance-Komitee	16
5.4 Hilfsmittel	16
6. Compliance-Kommunikation	17
6.1 Bedeutung der Compliance-Kommunikation	17
6.2 Struktur der Compliance-Kommunikation	17
6.2.1 Grundprinzipien der Compliance-Kommunikation	17
6.2.2 Säule 1: Allgemeine Information des GDV-Verhaltenskodex	17
6.2.3 Säule 2: Compliance-Programm GDV-Verhaltenskodex	18
6.2.4 Säule 3: Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex	18
6.2.5 Säule 4: Compliance-Berichtswesen	19
7. Compliance-Überwachung und Verbesserung	19
7.1 Grundsätze	19
7.2. Überwachung des CMS GDV-Verhaltenskodex	20
7.2.1 Überwachungs- und Kontrollfunktionen	20
7.2.2 Rückblick CMS	20
7.2.3 Berichte und Berichtswege	21

7.3	Verbesserung des CMS GDV-Verhaltenskodex	21
7.3.1	Initiierung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS	21
7.3.2	Prozess für die Umsetzung	21

Vorbemerkungen

Das Vertrauen der Kunden und Vertriebspartner stellt für die SDK nicht nur eine wichtige Voraussetzung für den operativen Geschäftserfolg dar, sondern bildet vielmehr die zentrale Grundlage der gesamten Geschäftstätigkeit. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund eines sehr langfristigen, teilweise lebenslangen Leistungsversprechens in der Personenversicherung. Das Vertrauen ist daher das wichtigste Gut der SDK. Die Kundenzufriedenheit und deren langfristige Sicherung hat bei der SDK eine hohe Bedeutung.

Neben anderen Faktoren, wie z.B. der finanziellen Stabilität des Unternehmens, leistet regelkonformes Verhalten einen wesentlichen Beitrag dazu, das Kundenvertrauen zu erhalten beziehungsweise weiter auszubauen. Daher nimmt der GDV-Verhaltenskodex eine wichtige Stellung in der Kultur der SDK ein. Dieser hat das Ziel, das Vertrauen der Kunden in einen fairen Umgang bei der Beratung und beim Verkauf von Versicherungsprodukten zu festigen und gliedert sich in 11 Leitsätze. Die SDK ist dem novellierten GDV-Verhaltenskodex bereits zum frühestmöglichen Zeitpunkt am 01.07.2013 beigetreten.

Die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sind Bestandteil der Zusammenarbeit zwischen der SDK und den Handelsvertretern. Dies gilt ebenso für die Zusammenarbeit mit Banken, Kooperationspartnern und Maklern sowie Mehrfachagenten.

In folgender Beschreibung wird das Compliance Management System (CMS) der SDK für den GDV-Verhaltenskodex dargestellt. Es ist Bestandteil des Unternehmens-CMS und bildet die Grundlage für die interne Revisionsprüfung. Ein CMS beschreibt hierbei die Grundsätze und Maßnahmen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens abzielen.¹

Der strukturelle Aufbau und die inhaltliche Darstellung der einzelnen Bereiche des CMS orientieren sich an den Anforderungen des IDW PS 980, dem Prüfungsstandard „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e. V. (IDW). Eine Prüfung des CMS nach diesem Standard erfolgt gemäß den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex alle drei Jahre. Die CMS-Beschreibung konzentriert sich auf die Darstellung der zentralen Elemente des CMS. Ergänzende Unterlagen, wie z.B. Präsentationen zur Darstellung des CMS oder Schulungsmaterial, sind dagegen nicht abgebildet.

In dieser CMS-Beschreibung wird zur vereinfachten Darstellung und leichteren Lesbarkeit die männliche Form z.B. bei Funktionsbezeichnungen verwendet. Hiermit sollen keinerlei Wertungen, Aussagen, Empfehlungen oder Festlegungen z.B. zur Befähigung von Personen zur Ausübung von Funktionen getroffen werden. Makler, Mehrfachagenten und Maklerpools werden unter dem Begriff „Makler“ zusammengefasst.

Die CMS-Beschreibung für den GDV-Verhaltenskodex der SDK wurde in dieser Version vom Gesamtvorstand am 11.02.2015 beschlossen. Die Anpassungen an den neuen GDV-Kodex 2018 wurden mit dem Governance-Komitee abgestimmt.

¹ Vgl. IDW PS 980, S. 3

1. Compliance-Kultur

1.1 Allgemeine Merkmale der Unternehmenskultur

Die Unternehmensstrategie der SDK stellt ihre Mitglieder, Vertriebspartner und Mitarbeitenden in den Mittelpunkt des Handelns. „Wir verbessern die Lebensqualität unserer Mitglieder“ ist als Purpose in der Unternehmensstrategie verankert. Entsprechend der genossenschaftlichen Prägung bestimmt die Mitgliederorientierung das Denken und Handeln der SDK. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex bekräftigt die Mitgliederorientierung.

Die Unternehmenskultur in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex der SDK wird durch unterschiedliche Merkmale geprägt, die im Folgenden näher dargestellt sind.

1.2 Das die Unternehmenswerte vermittelnde Verhalten der gesetzlichen Vertreter

Die hohe Bedeutung des GDV-Verhaltenskodex bei der SDK wird durch das Verhalten der gesetzlichen Vertreter in der Öffentlichkeit und im Unternehmen unterstrichen. Beispiele hierfür sind:

- Beitritt zum novellierten GDV-Verhaltenskodex bereits zum frühestmöglichen Termin mit allen Unternehmen der SDK durch einstimmigen Vorstandsbeschluss
- Die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex werden gegenüber allen Vertriebswegen verbindlich gemacht
- Der Gesamtvorstand steht dafür ein, dass Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex nicht geduldet werden
- Verankerung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie der Berichterstattung für den GDV-Verhaltenskodex bei der SDK

1.3 Das integre und werteorientierte Verhalten der Führungskräfte

Neben dem Verhalten der gesetzlichen Vertreter prägt insbesondere auch ein integriertes und werteorientiertes Verhalten von Führungskräften die Unternehmenskultur in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex. Beispiele innerhalb der SDK hierfür sind:

- Positives Feedback und Akzeptanz des GDV-Verhaltenskodex durch die Führungskräfte im Rahmen der Führungskräfteinformation zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex
- Hoher Grad an Unterstützung bei der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch Governance-Funktionen und zentrale Abteilungen
- Unterstützung aller betroffenen Führungskräfte bei der Identifikation bestehender und notwendiger Maßnahmen, die zur Erfüllung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex notwendig sind sowie beim Aufbau des Compliance-Programms zum GDV-Verhaltenskodex innerhalb des CMS

1.4 Der Führungsstil und die Personalpolitik des Unternehmens

Der grundlegende Führungsstil sowie zentrale Elemente der Personalpolitik unterstreichen die Bedeutung und Stellung des GDV-Verhaltenskodex bei der SDK. Beispiele hierfür sind unter anderem:

- Die Betonung rechts- und regelkonformen Verhaltens gemäß den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex in allen Entscheidungssituationen
- Die Verankerung des SDK-Verhaltenskodex und der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex als Bestandteil der Schulungen für die Handelsvertreter
- Konsequente Verfolgung von Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex und Sanktionierung entsprechenden Verhaltens mit der letzten Konsequenz einer Vertragsbeendigung bei schwerwiegenden Verstößen

2. Compliance-Ziele

Die Geschäftstätigkeit der SDK basiert auf dem ihr entgegengebrachten Vertrauen. Dies gilt insbesondere für das in die Zukunft gerichtete Leistungsversprechen der Personenversicherung als Kerngeschäftsfeld der SDK. Die Einhaltung von Verhaltensnormen bildet eine wesentliche Voraussetzung für die Sicherung dieses Vertrauens. Übergreifendes Ziel

des CMS für den GDV-Verhaltenskodex ist, die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex zu etablieren, einzuhalten sowie Verstöße gegen die Leitsätze zu minimieren und möglichst zu vermeiden. Die Einhaltung der Leitsätze bildet eine wesentliche Voraussetzung für die Sicherung der Kundenzufriedenheit und Festigung des Kundenvertrauens.

Zur Realisierung dieses übergeordneten Ziels sind folgende Teilziele definiert:

- Beschreibung der Verantwortlichkeiten zur Umsetzung rechtlicher Rahmenbedingungen bei der SDK
- Ableitung der für die SDK zentralen Compliance-Risiken aus dem GDV-Verhaltenskodex
- Darstellung und Vermittlung von Rollen und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex
- Darstellung von Regelungen und Präventionsmaßnahmen sowie von Prozessen zur Aufdeckung der Verstöße für alle Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex
- Kommunikation über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex gegenüber allen Handelsvertretern, Maklern, Banken und Kooperationspartnern
- Regelmäßige Information von Handelsvertretern sowie Vertriebspartnern zu aktuellen Themen hinsichtlich des GDV-Verhaltenskodex
- Sicherstellung einer jährlichen Berichterstattung über das CMS für den GDV-Verhaltenskodex gegenüber dem Gesamtvorstand
- Sicherstellung einer laufenden Überwachung und regelmäßigen Kontrolle des CMS für den GDV-Verhaltenskodex

Die Überwachung der Zielerreichung erfolgt über einen jährlichen Rückblick (vgl. 7.2.2).

3. Compliance-Risiken

3.1 Definition von Compliance-Risiken

Compliance bezeichnet die Einhaltung von Regeln.² Compliance-Risiken aus dem GDV-Verhaltenskodex beschreiben daher Ereignisse, welche zu einer Nichteinhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex führen.

3.2 Identifikation von Compliance-Risiken

Die Identifikation von Compliance-Risiken stellt eine wesentliche Voraussetzung für ein wirksames CMS dar. Im Zuge des Aufbaus des CMS für den GDV-Verhaltenskodex fand eine ganzheitliche Erfassung der Compliance-Risiken statt. Die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex wurden im Rahmen eines Projektes umgesetzt.

In der Ausarbeitung des jährlichen Rückblicks wird eine Risikoanalyse durchgeführt und der Anpassungsbedarf geprüft.

3.3 Bewertung von Compliance-Risiken

Die Beurteilung von Compliance-Risiken stellt eine wichtige Grundlage für die Entwicklung eines angemessenen Compliance-Programms (vgl. 4.1) dar. Daher werden die Compliance-Risiken, die aus den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex abgeleitet wurden, kategorisiert.

Die Bewertung wird durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung vorgenommen und mit dem Vorstand abgestimmt. Hierzu kann durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung die Einschätzung des Compliance-Officers eingeholt und in die Bewertung aufgenommen werden.

Die Compliance-Risiken werden in Anlehnung an das Unternehmens-CMS in zwei Kategorien eingeteilt, die in folgender Übersicht beispielhaft dargestellt sind:

² Vgl. Vorbemerkungen, IDW PS 980, S. 3

Einstufung Compliance-Risiken			
	Beispiele für Compliance-Risiken	Verantwortlich im Rahmen des CMS	Verantwortlich für Regeln, Überwachung und Prävention
1	<ul style="list-style-type: none"> Nichteinhaltung des SDK-Verhaltenskodex Betrügerische Handlungen durch Mitarbeiter oder Externe 	Compliance-Officer	Compliance-Officer
2	<ul style="list-style-type: none"> Schlecht qualifizierte Vermittler Beratung ohne ordnungsgemäße Beratungsdokumentation 	Compliance-Verantwortlicher Abteilung Vertriebsmanagement / Digitalisierung	Compliance-Verantwortlicher Abteilung Vertriebsmanagement / Digitalisierung

Die bewerteten Compliance-Risiken aus dem GDV-Verhaltenskodex sind im Compliance-Programm aufgeführt.

3.4 Weiterentwicklung der Compliance-Risiken

Die Beschreibung der Compliance-Risiken ist ein Regelprozess, der die Aktualität der Darstellung und Behandlung von Compliance-Risiken hinsichtlich der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sicherstellt. Er ist Gegenstand der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung des CMS (vgl. Kapitel 7.).

4. Compliance-Programm

4.1 Allgemeines

Das Compliance-Programm setzt sich aus den Maßnahmen zusammen, die zur Gewährleistung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der SDK beitragen und zur Begrenzung von Compliance-Risiken dienen. Der Aufbau basiert auf dem Programm des Unternehmens-CMS der SDK. Dem Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung und den Leitsatzverantwortlichen dient das Compliance-Programm als zentrales Steuerungsinstrument hinsichtlich der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex. Die Maßnahmen wurden je Leitsatz entwickelt, zielen auf die Verhinderung von Regelverstößen (Prävention) ab und beinhalten das rechtzeitige Erkennen von Compliance-Verstößen sowie die erforderliche Reaktion auf erkannte Verstöße. Im folgenden Abschnitt wird aufgeführt, welche Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bestehen und wie die Maßnahmen bei der SDK in Bezug auf den Leitsatz umgesetzt werden.

4.2 Darstellung der Maßnahmen

4.2.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 1 fordert, das Kundenbedürfnis bei der Beratung und der Vermittlung von Versicherungsverträgen in den Mittelpunkt zu stellen. Zur Wahrung des Vertrauens hat dabei der Bedarf und Wunsch des Kunden Vorrang vor dem Provisionsinteresse des Vertriebs. Die bedarfsgerechte Beratung ist durch die Vertriebssteuerung zu unterstützen. Der Versicherungsvermittler hat die Aufgabe, die Wünsche und Bedürfnisse strukturiert zu ermitteln, zu analysieren und zu bewerten.

Umsetzung SDK

Bei der SDK werden den Handelsvertretern zur Ermittlung der Wünsche und Bedürfnisse strukturierte und standardisierte Dokumente zur Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt. Diese müssen bei einem Neuabschluss eines Versicherungsprodukts vorliegen, ansonsten erfolgt – außer in Ausnahmefällen bei vorliegendem Beratungsverzicht – keine Policierung. Im elektronischen Antrag wird der Wunsch und Bedarf der Kunden ebenso einheitlich verpflichtend standardisiert ermittelt, analysiert und bewertet. Zur Gewährleistung der Aktualität der Dokumente und der elektronischen Prozesse werden diese kontinuierlich überprüft und angepasst. Zur Aufdeckung von Missständen in der Beratung dient das unternehmensweite Beschwerdemanagement.

Nach der EU-Vermittlerrichtlinie sind Banken, Makler und Kooperationspartner als Versicherungsvermittler grundsätzlich zur Dokumentation und zur Archivierung dieser verpflichtet.

Die Möglichkeit des Beratungsverzichts ist gemäß der Vorgabe des Gesetzgebers nur als Ausnahme vorgesehen (vgl. 4.2.4). Die durch das Vertriebsmanagement gegebenen Anreize gewährleisten eine bedarfsgerechte Beratung. Wettbewerbe setzen keine ausschließlichen Anreize auf spezifische Versicherungsprodukte und stehen der bedarfsgerechten Beratung insofern nicht entgegen. Eine Bonusauszahlung beziehungsweise Wettbewerbsvergabe erfolgt, sofern qualitativ definierte Kriterien eingehalten wurden. Jährlich erfolgt die Überprüfung, ob die bestehenden Bonus- und Wettbewerbsbedingungen den aufgeführten Kriterien entsprechen. Bei der Erarbeitung neuer Bonus- und Wettbewerbsbedingungen sowie bei deren Anpassung ist die Abstimmung mit dem Compliance-Officer erforderlich. Der Vertriebsvorstand erhält die Bedingungen zur Information. Einheitlich definierte sowie produktunabhängige Provisions- und Courtagesätze stellen die bedarfsgerechte Beratung sicher und verhindern eine finanziell motivierte Vermittlung spezifischer Versicherungsprodukte. Diese Regelung gilt vertriebswegübergreifend.

4.2.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 2 fordert die Offenlegung des Status aller Vermittler gegenüber dem Kunden sowie die Information über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Des Weiteren sind die auftraggebenden Versicherungsunternehmen beziehungsweise die Vertriebsorganisation, für die die Vermittler tätig werden, beim ersten Kundenkontakt zu benennen.

Umsetzung SDK

Die Informationspflichten zur Offenlegung des Status sowie die Nennung des auftraggebenden Versicherungsunternehmens beziehungsweise der Art und Quelle der Vergütung beim ersten Geschäftskontakt, sind in den §§ 15,16 VersVermV geregelt und für die Vermittler verpflichtend.

Zur Offenlegung des Vermittlerstatus gegenüber den Kunden erhalten alle Handelsvertreter ihre persönliche Visitenkarte. Die Handelsvertreter bestellen ihre Visitenkarte zentral über eine Marketingplattform. Somit wird sichergestellt, dass die Visitenkarten alle erforderlichen Informationen enthalten. Bestandteil des unter 4.2.7. aufgeführten Seminars ist u.a. die Verpflichtung zur Offenlegung des Vermittlerstatus und der Art und Quelle der Vergütung.

Bei Vertragsabschlüssen und einer reinen Kommunikation per E-Mail enthält die E-Mail-Signatur der Vermittler alle Informationen, die dem Kunden anhand einer Visitenkarte übergeben werden. Somit ist sichergestellt, dass der Vermittler auch bei reiner E-Mail-Kommunikation seinen Vermittlerstatus offenlegt. Zudem wird die Homepage der ADP von der SDK erstellt, damit ist gewährleistet, dass auch diesbezüglich alle Pflichtangaben gemäß §§ 15,16 VersVermV enthalten sind.

4.2.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 3 fordert, dass die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermittelt, analysiert und bewertet werden müssen. Hierbei sind dem Kunden die wesentlichen Merkmale des Versicherungsproduktes einfach und verständlich darzulegen, um eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben

über mögliche künftige Leistungen aus langlaufenden Altersvorsorgeprodukten sind transparent und auf standardisierten, branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.

Umsetzung SDK

Bei der SDK werden bei der Einführung aller neuen Versicherungsprodukte der Kranken-, versicherung alle rechtlichen und vertraglichen Bestandteile klar und verständlich formuliert. Dies erfolgt auf Basis der Empfehlung des GDV und PKV-Verbandes, die zur Entwicklung des Produktinformationsblatts, der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und dem Kundeninformationsblatt herangezogen werden. Die Inhalte des Produkt-/Kundeninformationsblatts (IPID) entsprechen den gesetzlichen Vorgaben. Die Berücksichtigung der Empfehlung wird über den definierten Freigabeprozess zur Verständlichkeit sichergestellt. Die von der Rechtsabteilung formulierten rechtlichen und vertraglichen Bestandteile des Versicherungsproduktes werden erst nach Zustimmung der Projektgruppe freigegeben. Die Verständlichkeit der bestehenden Versicherungsprodukte wird analog dem Neuproduktprozess berücksichtigt, sofern Änderungen durchgeführt werden.

Alle Angebotsunterlagen werden über unsere Angebotssoftware zur Tarifberechnung zur Verfügung gestellt. So wird sichergestellt, dass dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes verständlich dargestellt und rechtzeitig ausgehändigt werden.

4.2.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 4 erfordert gemäß den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex für gesetzlich vorgeschriebene Beratungsgespräche eine ordnungsgemäße Dokumentation, die bei persönlicher Beratung und einem nachfolgenden Versicherungsabschluss auszuhändigen ist. Die Möglichkeit des Dokumentationsverzichts ist gemäß der Vorgabe des Gesetzgebers nur als Ausnahme vorgesehen.

Umsetzung SDK

Bei der SDK wird den Kunden bei einem Abschluss eine ordnungsgemäße Beratungsdokumentation ausgehändigt. Dazu steht den Handelsvertretern ein standardisierter Dokumentationsbogen zur Verfügung. Im Neugeschäft und Teilen des Bestandsgeschäfts ist verpflichtend der E-Antrag zu verwenden, bei dem der Dokumentationsbogen zwingend ausgefüllt werden muss. Ohne Dokumentationsbogen ist ein „Versenden“ des E-Antrags nicht möglich. Regelmäßig wird der Dokumentationsbogen überprüft. Bei der Änderung oder Neuerstellung eines Dokumentationsbogens erfolgt die Abstimmung mit der Rechtsabteilung. Änderungen im Dokumentationsbogen werden den Handelsvertretern per Rundschreiben mitgeteilt. Nur bei Vorlage eines Dokumentationsbogens wird ein Antrag von Abteilung av poliziert. Im Nachgang erfolgt quartalsweise bei 100 Geschäftsvorfällen durch Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung eine Stichprobenprüfung auf Vollständigkeit der Dokumentation. Die Prüfung wird in einem Bericht dokumentiert und dem Abteilungsleiter Vertriebsmanagement vorgelegt. In regelmäßigen Abständen werden die Filialdirektoren über unvollständige Beratungs- und Dokumentationsbögen informiert, damit diese auf die ADP zugehen zu können.

Gemäß der EU-Vermittlerrichtlinie besteht für Banken, Makler und Kooperationspartner als Versicherungsvermittler grundsätzlich die Verpflichtung zur Dokumentation und zur Archivierung.

Die Verzichtsquote wird quartalsweise überwacht. Die Außendienstführungskräfte erhalten die Auswertung und sind dazu angehalten insbesondere mit den Handelsvertretern im Grenzbereich in die Kommunikation zu gehen. Den Handelsvertretern gegenüber wird per Rundschreiben sowie im Rahmen von Tagungen kommuniziert, dass für alle Versicherungsprodukte der SDK ein Verzicht nicht, beziehungsweise nur in Ausnahmefällen geduldet wird.

4.2.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 5 fordert vom Versicherungsunternehmen die Entwicklung von Versicherungsprodukten am Bedarf der Kunden auszurichten. Schon bei der Konzeption neuer Produkte

achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln.

Umsetzung SDK

Die SDK legt besonderen Wert auf qualitativ hochwertige Produktlösungen und stellen mit unserem Produktfreigabeverfahren eine bedarfsgerechte Entwicklung und einen bedarfsgerechten Vertrieb von Versicherungsprodukten sicher. Hierbei handelt es sich um ein Verfahren für die interne Freigabe zum Vertrieb und die regelmäßige Überprüfung jedes Versicherungsprodukts oder jeder wesentlichen Änderung eines bestehenden Versicherungsprodukts. Die Einführung aller neuen Versicherungsprodukte erfolgt auf Basis der dafür festgelegten Zielmarktdefinition sowie der Vertriebsstrategie, die im Produktsteckbrief beschrieben und dokumentiert sind und regelmäßig überprüft werden. Dabei werden auch Vertriebspartner- sowie Endkundenbefragungen (Marktforschung) durchgeführt und die Bedarfe sowie die Preissensibilität der Vertriebspartner und potenzieller Neukunden abgefragt. Die Ergebnisse fließen in die Produktentwicklung ein. Sofern die Ergebnisse stark vom entwickelten Produkt in Bezug auf Zielgruppe, Leistung und Beitrag abweichen, erfolgt eine detaillierte Analyse und ggf. eine Änderung des Produkts im Rahmen der Neuproduktentwicklung. Die Beschreibung des Produktgenehmigungsverfahrens nach IDD findet sich in der Arbeitsanweisung AA70-3 wieder.

4.2.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 6 fordert vom Versicherungsunternehmen die Beratung sowie Betreuung der Kunden auch nach Vertragsabschluss. Dies erfolgt gemäß den Kundenwünschen und -bedürfnisse bei einem erkennbaren Anlass.

Des Weiteren beinhaltet Leitsatz 6 die Anforderung, dass bei einer Abwerbung beziehungsweise Umdeckung von Versicherungsverträgen das Kundeninteresse beachtet werden muss. Eine Abwerbung darf nur mit wettbewerbsrechtlich zulässigen Mitteln erfolgen. Kunden sind über bereits bestehende Versicherungsverträge zu befragen. Erhebliche Nachteile entstehen häufig beim Wechsel von Lebens- und Krankenversicherungsverträgen. Daher ist der Kunde in jedem Fall über diese aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

Umsetzung SDK

Die SDK nutzt einen durchgängig IT-unterstützten Prozess, um die Beratung nach Vertragsabschluss gemäß § 6 (4) VVG zu gewährleisten. Dieser einheitliche Prozess besteht für alle Vertriebswege. Die Beratung und Betreuung erfolgen anhand erkennbarer Anlässe. Diese gründen in den individuellen Wünschen und Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden. Beispiele hierfür sind die Kindernachversicherung, Informationsanforderung sowie Hinzuversicherung zum Bestand.

Über das Tarifberatungstool erhält ein Kunde bzw. ein Vermittler für seinen Kunden auf Wunsch ein Angebot zur Umstellung in alle möglichen Tarife der SDK nach Tarifwechselrecht. Hierbei werden keine Tarife der SDK ausgeschlossen.

Die Kunden der SDK sind innerhalb der Beratung durch die Handelsvertreter über bereits bestehende Versicherungsverträge zu befragen. Bei einer Abwerbung/Umdeckung erfolgt der Hinweis zu den entstehenden Nachteilen. Dies ist in der Beratungsdokumentation, die der Kunde unterzeichnet, aufzuführen. Im elektronischen Antrag ist eine Logik hinterlegt, sodass bei Abwerbung oder Umdeckung immer ein entsprechender Hinweis über evtl. entstehende Nachteile verpflichtend angekreuzt werden muss. Eine endgültige Policierung des Versicherungsantrags erfolgt demnach erst, wenn der Hinweis angekreuzt ist.

Die Handelsvertreter der SDK verpflichten sich vertraglich zur Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien. Diese weisen darauf hin, dass der Wettbewerb nur sachlich und mit ehrlichen sowie anständigen Mitteln geführt werden darf. Neue Handelsvertreter erhalten innerhalb des unter 4.2.7. aufgeführten Seminars Informationen zum SDK-Verhaltenskodex.

Die SDK hat Banken, Makler und Kooperationspartner über die Verbindlichmachung des gesamten GDV-Verhaltenskodex ebenso auf die Verpflichtung hingewiesen, deren Kunden über eventuelle Nachteile bei einer Abwerbung/Umdeckung aufzuklären sowie dies innerhalb der Beratungsdokumentation aufzuführen.

4.2.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 7 beinhaltet die Anforderung, dass die Versicherungsunternehmen ausschließlich mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammenarbeiten. Hierzu ist eine Qualifizierung in Form des Ablegens der IHK-Prüfung oder einer vergleichbaren Qualifikation genauso verpflichtend, wie eine stetige Weiterbildung und deren Nachweis. Darüber hinaus muss bei jeder Anbindung eines Vermittlers eine Auskunft bei der Auskunftstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) eingeholt werden. Des Weiteren fordert Leitsatz 7, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden.

Umsetzung SDK

Bei der SDK absolvieren alle neuen Handelsvertreter ein Basis-Seminar, in dem alle notwendigen Fachkenntnisse vermittelt werden. Der Ausbildungsplan bildet eine angemessene Qualifikation ab. Bestandteil sind hierbei auch Aspekte des GDV-Verhaltenskodex wie die bedarfsgerechte Beratung, die ordnungsgemäße Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss, die Kundenberatung nach Vertragsabschluss, die Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen/Umdeckungen sowie die Verpflichtung, den Vermittlerstatus unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Darüber hinaus werden die Handelsvertreter geschult, die Kunden auf das Ombudsmannsystem hinzuweisen. Am Ende des ersten und zweiten Tätigkeitsmonats ist ein umfangreicher Test zur Feststellung der fachlichen Kenntnisse zu absolvieren.

Zur Sicherstellung einer Grundqualifikation wird innerhalb der vertraglichen Vereinbarungen mit den Handelsvertretern zudem auf die Notwendigkeit der Erlangung des Zertifikates „geprüfte/r Fachfrau/mann für Versicherungsvermittlung (IHK)“ oder einer vergleichbaren Qualifikation hingewiesen, die eine zwingende Voraussetzung für die Zusammenarbeit darstellt.

Die SDK nimmt zudem an der Brancheninitiative zur Vermittlerweiterbildung „gut beraten“ teil, um eine laufende Weiterbildung für bestehende Handelsvertreter zu gewährleisten. Das Erreichen der Weiterbildungszeit der Handelsvertreter wird durch die SDK nachgehalten.

Die angestellten Direktionsbeauftragten (für das Firmengeschäft), welche die Handelsvertreter bei der Beratung fachlich unterstützen, erhalten im Rahmen zentraler Besprechungen regelmäßig Informationen über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen. Sie tragen die Verantwortung für die Weiterleitung der Information an ihre zugeordneten Handelsvertreter. Zudem werden neue Handelsvertreter durch angestellte Verkaufsleiter in der Verkaufspraxis unterstützt.

Für die Sicherstellung eines guten Leumundes der Vermittler erfolgt vor Anbindung jedes Handelsvertreters die Einholung der AVAD- und Bonitätsauskunft, des polizeilichen Führungszeugnisses sowie des Auszuges aus dem Gewerbezentralregister. Bei Maklern erfolgt die Einholung der AVAD- und Bonitätsauskunft sowie die Überprüfung der IHK-Registrierung. Sind negative Einträge vorhanden, ist gemäß der Arbeitsanweisung im Einzelfall über die Zusammenarbeit zu entscheiden. Liegt ein Zweifel des guten Leumundes vor, kann eine Ablehnung der Zusammenarbeit erfolgen. Während der Zusammenarbeit wird die IHK-Löschliste beachtet.

Unsere Handelsvertreter und alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligte Personen sind verpflichtet, sich in einem Umfang von 15 Stunden je Kalenderjahr weiterzubilden. Die Mitarbeiter des Vermittlerservice, die telefonischen Neukunden-/ Interessenten- und Vermittlerkontakt haben, erhalten beispielsweise Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen von regelmäßig stattfindenden und verpflichtenden Workshops. Neue Mitarbeiter des Vermittlerservice erhalten eine intensive Einarbeitung und durchlaufen analog zu neuen Handelsvertretern das Basis-Seminar. Die Erfüllung der gesetzlichen Weiterbildungszeiten wird regelmäßig überprüft.

Über die Verbindlichmachung des GDV-Verhaltenskodex werden Banken, Makler und Kooperationspartner zur laufenden Fortbildung und somit zur Sicherstellung der Qualifikation angehalten. Dazu werden diesen Vertriebswegen seitens der SDK Weiterbildungsmaßnahmen angeboten.

4.2.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrtAnforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 8 fordert darauf zu achten, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.

Umsetzung SDK

Für Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern hat die SDK klare Regelungen definiert. Diese wurden in Anlehnung an die unverbindliche Orientierungshilfe für Maklervergütungen des GDV erstellt. Innerhalb dieser sind Regelungen definiert, die zur Vermeidung der Interessenskonflikte im Maklervertrieb dienen. Ziel dieser Regelung ist die Gewährleistung der Unabhängigkeit der Makler. Zuschüsse an Makler sind durch den Vorstand freizugeben. Mit Einzelmaklern bestehen sowohl keine umsatzbezogenen Zusatzvergütungen als auch keine Staffelfvergütungen in der Kranken-, Leben- und Unfallversicherung. Darüber hinaus bestehen mit Einzelmaklern und Maklerpools keine einzelproduktspezifischen Staffelfvergütungen. Somit wird sichergestellt, dass Interessenkonflikte vermieden werden.

4.2.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein OmbudsmannsystemAnforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 9 beinhaltet, dass die Kunden explizit auf das bestehende Ombudsmannsystem hingewiesen werden. Darüber hinaus fordert Leitsatz 9 ein systematisches Beschwerdemanagementsystem.

Umsetzung SDK

Der Hinweis auf das Ombudsmannsystem erfolgt beim ersten persönlichen Geschäftskontakt durch die Visitenkarte des Handelsvertreters, die dem Kunden übergeben wird. Die Visitenkarten enthalten den Hinweis entsprechend den gesetzlichen Vorgaben (Vers-VermV).

In dieser wird unter anderem die Verpflichtung zum Hinweis auf das Ombudsmannsystem eindeutig geregelt. Eine Zusammenarbeit zwischen der SDK und einem Vermittler kommt nur zustande, sofern die vertraglichen Vereinbarungen inklusive der Verpflichtung zum Hinweis auf das Ombudsmannsystem anerkannt werden.

Darüber hinaus wird in der gesetzlichen Kundeninformation, deren Erhalt der Kunde bei Antragstellung bestätigt, explizit auf das Ombudsmannverfahren hingewiesen.

Beim Online-Auftritt (Homepage/E-Mail..) wird im Impressum und auf der Kontaktseite auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

Das Beschwerdemanagement der SDK ermöglicht eine Identifikation der Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex. Die Beschwerden werden sowohl allgemein SDK-weit als auch leitsatzspezifisch erfasst und zur stetigen Verbesserung der Kundenzufriedenheit regelmäßig ausgewertet. Wird ein Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex festgestellt, werden angemessene Maßnahmen getroffen, um Missstände abzustellen und eine Wiederholung zu vermeiden.

4.2.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Anforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 10 beinhaltet die Vorgabe von Compliance-Vorschriften. Diese müssen neben der Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit auch klare Regelungen für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen beinhalten. Zudem müssen klare Regelungen in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen enthalten sein. Darüber hinaus müssen klare Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften berücksichtigt werden.

Umsetzung SDK

Die SDK hat für alle Innendienstmitarbeiter und Handelsvertreter den SDK-Verhaltenskodex definiert, welcher die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex erfüllt. Dieser ist gegenüber den Handelsvertretern zusammen mit den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex verbindlich gemacht worden. Der SDK-Verhaltenskodex beinhaltet folgende Regelungen:

- Grundsätzliche Einhaltung gesetzlicher Vorgaben
- Annahme von Geschenken und sonstigen Vorteilen
- Annahme von Einladungen, Bewirtungen und Veranstaltungen
- Gewährung von Geschenken und sonstigen Vorteilen an Dritte
- Gewährung von Einladungen, Bewirtungen und Veranstaltungen
- Trennung von geschäftlichen und privaten Interessen
- Datenschutz und Verschwiegenheit
- Umweltschutz
- Öffentliche Kommunikation
- Folgen von Verstößen

Darüber hinaus stehen für Spenden und Sponsoring sowie für Incentive-Veranstaltungen Arbeitsanweisungen und interne Richtlinien zur Verfügung. Diese werden in enger Zusammenarbeit mit dem Compliance-Officer erstellt. Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft ist Bestandteil der Vermittlerverträge. Wettbewerbsrechtliche Themen stehen in der Außendienstplattform über das Lernprogramm zur Verfügung.

Für den Innen- und Außendienst sind zu Compliance in der SDK und dem SDK-Verhaltenskodex umfassende Schulungen erfolgt. In regelmäßigen Abständen erfolgt über verschiedene Kommunikationskanäle eine Information zum Thema Compliance und SDK-Verhaltenskodex.

Neue Handelsvertreter werden mit Zustandekommen des Vertrages ebenfalls zur Einhaltung des SDK-Verhaltenskodex verpflichtet. Alle neuen Handelsvertreter sowie Innendienstmitarbeiter werden zu den Inhalten des SDK-Verhaltenskodex geschult. Allen bestehenden Banken, Maklern und Kooperationspartnern gegenüber hat die SDK ihre Erwartung kommuniziert, sich eigene Verhaltensrichtlinien oder Richtlinien eines Verbandes zu geben, die den Inhalten des GDV-Verhaltenskodex entsprechen (vgl. 4.2.11). Dies gilt ebenso bei Zustandekommen einer neuen Zusammenarbeit mit Banken, Maklern und Kooperationspartnern. Die Akzeptanz des SDK-Verhaltenskodex beziehungsweise die Verpflichtung zur Auferlegung eigener Verhaltensrichtlinien wird von der SDK nachgehalten. Liegt die Anerkennung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex nicht vor, wird das Vertragsverhältnis beendet beziehungsweise kommt keine Zusammenarbeit zustande.

Der SDK-Verhaltenskodex beinhaltet darüber hinaus die Verpflichtung zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Personenbezogene Daten sind gegen unbefugte Zugriffe zu schützen. Zu datenschutzrechtlichen Fragen steht der Datenschutzbeauftragte zur Verfügung. Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil aller Arbeitsverträge. Im Intranet der SDK ist neben dem Merkblatt und der Verpflichtungserklärung die Richtlinie zum Datenschutz veröffentlicht.

4.2.11 Der Kodex ist verbindlich und transparentAnforderung GDV-Verhaltenskodex

Leitsatz 11 fordert entsprechend den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex, dass ein Bekenntnis der beigetretenen Versicherungsunternehmen zum Kodex erfolgt und dieser gegenüber den Vertriebspartnern verbindlich gemacht wird. Nur mit den Vertriebspartnern, die diese oder äquivalente Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex als Mindeststandard anerkennen und praktizieren, entsteht eine Zusammenarbeit. Mindestens alle drei Jahre erfolgt durch unabhängige Stellen, z.B. der Internen Revision, eine Prüfung.

Umsetzung SDK

Der Beitritt der SDK zum GDV-Verhaltenskodex am 01.07.2013 wurde gegenüber allen bestehenden Vertriebspartnern kommuniziert (vgl. 6.2.2).

Von den Vertriebspartnern werden für die weitere Zusammenarbeit sowohl Verbands- als auch eigene Verhaltenskodizes akzeptiert. Dies gilt unter der Voraussetzung, dass diese den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex beziehungsweise dem Basiskodex entsprechen. Für die Prüfung der inhaltlichen Übereinstimmung wurde ein Prozess definiert. Gegebenenfalls wird eine Abstimmung mit der Rechtsabteilung und/oder dem Compliance-Officer vorgenommen.

In den Vermittlerverträgen ist für alle zukünftigen Vertriebspartner aufgeführt, dass eine Zusammenarbeit nur erfolgt, sofern die Anforderungen des Kodex als Mindeststandard akzeptiert sowie praktiziert werden. Verstöße gegen die Regelung des GDV-Verhaltenskodex werden über das Beschwerdemanagement identifiziert.

Alle drei Jahre lässt sich die SDK von der Internen Revision prüfen. Gegenstand der Prüfung ist, ob die Regelungen des Kodex in den Prozessen der SDK implementiert sind.

Der Beitritt der SDK zum GDV Verhaltenskodex ist auf der Homepage des GDV veröffentlicht

4.2.12 Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement der SDK liefert hilfreiche Informationen, stellt eine Rückmeldung der Verbraucher dar und ermöglicht einen Wirklichkeitsabgleich. Durch die systematische Erfassung und regelmäßige Betrachtung der Beschwerden wird gewährleistet, dass die Rückmeldungen sowohl zur Identifizierung eines Verstoßes als auch zu konkreten Verbesserungsimpulsen in der SDK dienen. Die Einhaltung der Leitsätze der Handelsvertreter, Banken, Makler sowie Kooperationspartnern wird konstant überwacht und die Kundenorientierung kontinuierlich verbessert. Darüber hinaus werden Maßnahmen eingeleitet, um zukünftige Verstöße gegen den jeweiligen Leitsatz zu verringern.

5. Compliance-Organisation**5.1 Grundprinzipien**

Das CMS der SDK basiert auf dem Grundprinzip dezentraler Verantwortung und ist organisatorisch in fünf Ebenen gegliedert, die im Folgenden beschrieben werden.

5.2 Rollen und Verantwortlichkeiten**5.2.1 Übersicht**

Der GDV-Verhaltenskodex richtet sich an den Gesamtvorstand der SDK, der für die unternehmensindividuelle Umsetzung verantwortlich ist. Der Gesamtvorstand bildet die erste Ebene innerhalb der Compliance-Organisation. Hierbei liegt die primäre Verantwortung beim Vorstandsvorsitzenden. Bei der Wahrnehmung dieser Verantwortung wird der Vorstand von den untergeordneten Ebenen der Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex unterstützt. Die wesentliche Aufgabe der Compliance-Organisation liegt in der Einrichtung von geeigneten Maßnahmen, deren Einhaltung und Vermeidung von Verstößen (Prävention) sowie der Festlegung von Verfahren zum Vorgehen beim Auftreten von Verdachtsfällen und Verstößen.

Im Rahmen des Unternehmens-CMS wird der Gesamtvorstand in erster Linie durch den Compliance-Officer unterstützt, der die zweite Ebene in der Compliance-Organisation repräsentiert.

Auf der dritten Ebene befindet sich der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung, der intern für die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex verantwortlich ist und operativ durch den Compliance-Beauftragten der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung unterstützt wird.

Die Leitsatzverantwortlichen, die die vierte Ebene der Compliance-Organisation bilden, tragen die Verantwortung für den jeweils zugeordneten Leitsatz, während die Maßnahmenverantwortlichen (fünfte Ebene) für die einzelne Maßnahme innerhalb eines Leitsatzes verantwortlich sind.

Die funktionale Struktur der Compliance-Organisation ist in folgender Übersicht zusammengefasst:



5.2.2 Vorstand

Wesentliche Aufgaben des Vorstands in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex sind beispielsweise:

- Entscheidung des Vorstands über die Einführung, Implementierung und Überwachung der Maßnahmen zum GDV-Verhaltenskodex, Verabschiedung der CMS-Beschreibung sowie des Compliance-Programms des GDV-Verhaltenskodex
- Entscheidung des Vorstands zu wesentlichen Änderungen der Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS
- Entscheidung des Vertriebsvorstands zur Sanktionierung eines schwerwiegenden Verstoßes
- Förderung der Unternehmenskultur in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex durch den Vorstand

5.2.3 Compliance-Officer

Wesentliche Aufgaben des Compliance-Officers zum GDV-Verhaltenskodex sind beispielsweise:

- Überwachung sämtlicher Compliance-Themen innerhalb der SDK einschließlich des Risikos der Nichteinhaltung des GDV-Verhaltenskodex
- Management der Schnittstelle zum Governance-Komitee
- Einreichung von Vorschlägen zu Maßnahmen, die zur Weiterentwicklung des CMS GDV-Verhaltenskodex dienen

- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung hinsichtlich der Entscheidung zu Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex

5.2.4 Governance-Komitee

Das Governance-Komitee wird aus den verantwortlichen Schlüsselfunktionsinhabern (Compliance-Funktion, Interne Revision, Risikomanagement-Funktion und Versicherungsmathematische-Funktion) und nach Entscheidung der jeweiligen Schlüsselfunktion aus deren Stellvertreter gebildet. Die zentralen Elemente der Governance sind in dem Handbuch Governance (LR 75-5 Handbuch Governance) dargestellt.

Das Governance-Komitee dient in Bezug auf Compliance dazu, Themen mit Compliance-Bezug abzustimmen und den Compliance-Officer zu unterstützen. Beispiele:

- Austausch über neue bzw. geänderte Gesetze, Verordnungen, aufsichtsbehördliche Anforderungen oder bedeutende Veränderungen interner Vorgaben der Fachbereiche
- Möglicher Austausch und Bewertung von Vorgängen mit Compliance-Bezug
- Austausch über Verdachtsfälle und Verstöße sowie Abstimmung entsprechender Maßnahmen (z. B. Information des Vorstands oder Vorschlag von Sonderuntersuchungen durch die Interne Revision)
- Austausch über mögliche Weiterentwicklung des SDK-Verhaltenskodex
- Austausch über Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des CMS

5.2.5 Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung (VP)

Die interne Verantwortung des GDV-Verhaltenskodex trägt der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung. Wesentliche Aufgaben sind beispielsweise:

- Aufbau und Implementierung der CMS-Beschreibung und des Compliance-Programms GDV-Verhaltenskodex zur Gewährleistung der Leitsätze
- Entscheidung zu einzuleitenden Maßnahmen bei einem Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex in Abstimmung mit dem Compliance-Officer
- Überwachung der Angemessenheit sowie Weiterentwicklung des Compliance-Programms GDV-Verhaltenskodex
- Förderung der Unternehmenskultur zum GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb

5.2.6 Compliance-Beauftragter der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung (VP)

Wesentliche Aufgaben des Compliance-Beauftragten der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung sind beispielsweise:

- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung bei der leitsatzspezifischen Ausgestaltung des Compliance-Programms sowie beim Aufbau und der Implementierung der CMS-Beschreibung
- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung bei der Überwachung der Angemessenheit sowie Weiterentwicklung des Compliance-Programms GDV-Verhaltenskodex
- Fachliche Stellvertretung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung bei Fragestellungen zum GDV-Verhaltenskodex
- Unterstützung der Leitsatzverantwortlichen bei der Ausgestaltung und Verankerung von Regeln, Präventionsmaßnahmen und Kommunikationspflichten

5.2.7 Leitsatzverantwortliche

Die Leitsatzverantwortlichen tragen die Verantwortung für den jeweiligen Leitsatz und unterstützen den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung im Rahmen des CMS GDV-Verhaltenskodex. Wesentliche Aufgaben sind beispielsweise:

- Berichterstattung und Controlling zum jeweiligen Leitsatz
- Prüfung der Beschwerden auf tatsächliche Verstöße sowie Weiterentwicklung der Beschwerdeerfassung
- Einreichung von Vorschlägen zu Maßnahmen, die zur Weiterentwicklung des CMS GDV-Verhaltenskodex dienen
- Unterstützung der Maßnahmenverantwortlichen bei Fragestellungen zur Einschätzung der Maßnahme

5.2.8 Maßnahmenverantwortliche

Die Maßnahmenverantwortlichen tragen die Verantwortung für die jeweilige Maßnahme und unterstützen den Leitsatzverantwortlichen im Rahmen des CMS GDV-Verhaltenskodex. Wesentliche Aufgaben sind beispielsweise:

- Dokumentation der aktuellen Situation je Maßnahme
- Umsetzung der Maßnahme zur Gewährleistung des Leitsatzes
- Einreichung von Vorschlägen zu Maßnahmen, die zur Weiterentwicklung des CMS GDV-Verhaltenskodex dienen

5.3. Schnittstellen

Bei der SDK bestehen bezüglich des GDV-Verhaltenskodex Schnittstellen, die im Folgenden beschrieben werden.

5.3.1 Schnittstelle zum Unternehmens-CMS

Der GDV-Verhaltenskodex ist Bestandteil des Unternehmens-CMS. Abstimmungen zwischen dem Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung und dem Compliance-Officer erfolgen in regelmäßigen Abständen.

5.3.2 Schnittstelle zum Governance-Komitee

Das Governance-Komitee dient auch zum Meinungs austausch, beispielsweise über potenzielle Risiken. Unter anderem können hier auch Themen und Verstöße aus dem GDV-Verhaltenskodex besprochen werden, die aus der Perspektive von Risikomanagement und Compliance sowie aus Sicht der Abteilungen Recht und Interner Revision betrachtet werden. Vgl. Punkt 5.2.4 Governance-Komitee

5.4 Hilfsmittel

Für die einzelnen Bausteine des CMS GDV-Verhaltenskodex werden unterschiedliche organisatorische Hilfsmittel eingesetzt. Zentrales Hilfsmittel ist das Programm zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex sowie die dazugehörige interne Arbeitsanweisung.

Ein weiteres wichtiges Hilfsmittel ist der kommunizierte SDK-Verhaltenskodex, der die Compliance-Richtlinien zu regelkonformem Verhalten enthält.

Im Rahmen der Compliance-Kommunikation werden unterschiedliche Medien und Formate eingesetzt. Sie basieren inhaltlich auf der CMS-Beschreibung und dem Compliance-Programm des GDV-Verhaltenskodex, die die Dokumentation des GDV-Verhaltenskodex Managementsystems bei der SDK darstellen.

Zur operativen Steuerung der Aktivitäten des GDV-Verhaltenskodex wird ein jährlicher Rückblick durchgeführt (vgl. 7.2.2). Bei fehlenden Ressourcen oder Kenntnissen besteht zudem die Möglichkeit, nach Beantragung und Genehmigung durch den Gesamtvorstand auf externe Unterstützung zurückzugreifen. Dieses Einzelgenehmigungsverfahren kann dabei durch ein vom Gesamtvorstand festgelegtes jährliches Budget ersetzt werden.

6. Compliance-Kommunikation

6.1 Bedeutung der Compliance-Kommunikation

Das Bewusstsein für die Leitsätze des GDV stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Akzeptanz des GDV-Verhaltenskodex dar. Die Kenntnis der Leitsätze und Maßnahmen sowie insbesondere auch der erforderlichen Schritte beim Auftreten von Verdachtsfällen und Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex stellen sicher, dass der GDV-Verhaltenskodex wirksam implementiert wird. Dies gilt für alle betroffenen Mitarbeiter sowie für alle Handelsvertreter und Vertriebspartner der SDK.

6.2 Struktur der Compliance-Kommunikation

6.2.1 Grundprinzipien der Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation zum GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK basiert auf vier Säulen, welche sich unter anderem im Hinblick auf Ziele, Zielgruppen und Inhalte unterscheiden. Der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung ist für die Compliance-Kommunikation in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex zuständig.

Die vier Säulen der Compliance-Kommunikation des GDV-Verhaltenskodex beinhalten:

- Allgemeine Information zum GDV-Verhaltenskodex
- Kommunikation des internen Compliance-Programms des GDV-Verhaltenskodex
- Kommunikation bei Verstößen
- Kommunikation im Rahmen des Compliance-Berichtswesens des GDV-Verhaltenskodex

Die vier Säulen der Compliance-Kommunikation sind in folgender Übersicht dargestellt:

Die vier Säulen der Compliance-Kommunikation in der Übersicht

	Allgemeine Information GDV-Verhaltenskodex	Compliance-Programm GDV-Verhaltenskodex	Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex	Compliance-Berichtswesen GDV-Verhaltenskodex
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Schaffung von Bewusstsein und Akzeptanz des GDV-Verhaltenskodex 	<ul style="list-style-type: none"> • Verankerung des Compliance-Programms 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung einer zielgerichteten Kommunikation beim Verdacht auf Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung einer regelmäßigen Berichterstattung des GDV-Verhaltenskodex in der SDK
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Alle bestehenden und neuen Führungskräfte im Außendienst, Handelsvertreter und weitere Vertriebspartner 	<ul style="list-style-type: none"> • Leitsatz- und Maßnahmenverantwortliche • Verantwortliche für die Kommunikation, Prävention und Reaktion bei Verstößen 	<ul style="list-style-type: none"> • Leitsatzverantwortliche • Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstand • Compliance-Officer • Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex • Leitsätze • GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK-Unternehmensgruppe • Unternehmensübergreifende Maßnahmen und Berichtswege bei Verstößen • Aktuelle Themen • Individueller Nutzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau und Weiterentwicklung Compliance-Programm • Berichterstattung • Vorgehen bei potenziellen Verstößen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweise auf potenzielle Verstöße • Betreffende Maßnahmen innerhalb der Leitsätze • Weitergehende Empfänger der Information (z.B. Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex, ad-hoc Information des Vorstands) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgetretene oder vermutete Verstöße • Maßnahmen zur Überwachung und Weiterentwicklung des CMS

6.2.2 Säule 1: Allgemeine Information des GDV-Verhaltenskodex

Grundlage für eine wirksame Implementierung des GDV-Verhaltenskodex ist die Schaffung von Bewusstsein und Akzeptanz sowie die spezifische Ausgestaltung der unternehmensübergreifenden Maßnahmen bei der SDK. Daher sind alle bestehenden und neuen Führungskräfte im Außendienst, Handelsvertreter und weitere Vertriebspartner als Zielgruppen mit einzubeziehen. Wesentliche Inhalte dieser Kommunikation sind:

- Information über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex

- Darstellung und Erläuterung der Leitsätze
- Vorstellung der Umsetzung und Darlegung der Bedeutung des GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK
- Darstellung der unternehmensübergreifenden Maßnahmen und Berichtswege bei Verstößen
- Darstellung des individuellen Nutzens für Führungskräfte im Außendienst, Handelsvertreter und weitere Vertriebspartner

Hierzu werden unter anderem folgende Kommunikationswege genutzt:

- Informationsveranstaltungen zur Vorstellung und Einführung des GDV-Verhaltenskodex für die Führungskräfte im Außendienst
- Informationsveranstaltungen zur Vorstellung und Einführung des GDV-Verhaltenskodex von den Führungskräften im Außendienst an die Handelsvertreter
- Rundschreiben beziehungsweise Newsletter zur Information zum Beitritt für die Handelsvertreter, Banken sowie Makler
- Präsentation des GDV-Verhaltenskodex bei Schulungen für neue Handelsvertreter
- Bereitstellung von Informationen über den GDV-Verhaltenskodex durch die CMS-Beschreibung
- Kurzdarstellung des GDV-Verhaltenskodex im Intranet

6.2.3 Säule 2: Compliance-Programm GDV-Verhaltenskodex

Für die Verankerung des GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK ist das Compliance-Programm von besonderer Bedeutung. In diesem werden neben den Risiken die Regelungen, die Präventionsmaßnahmen sowie die Reaktion bei Verstößen dargestellt.

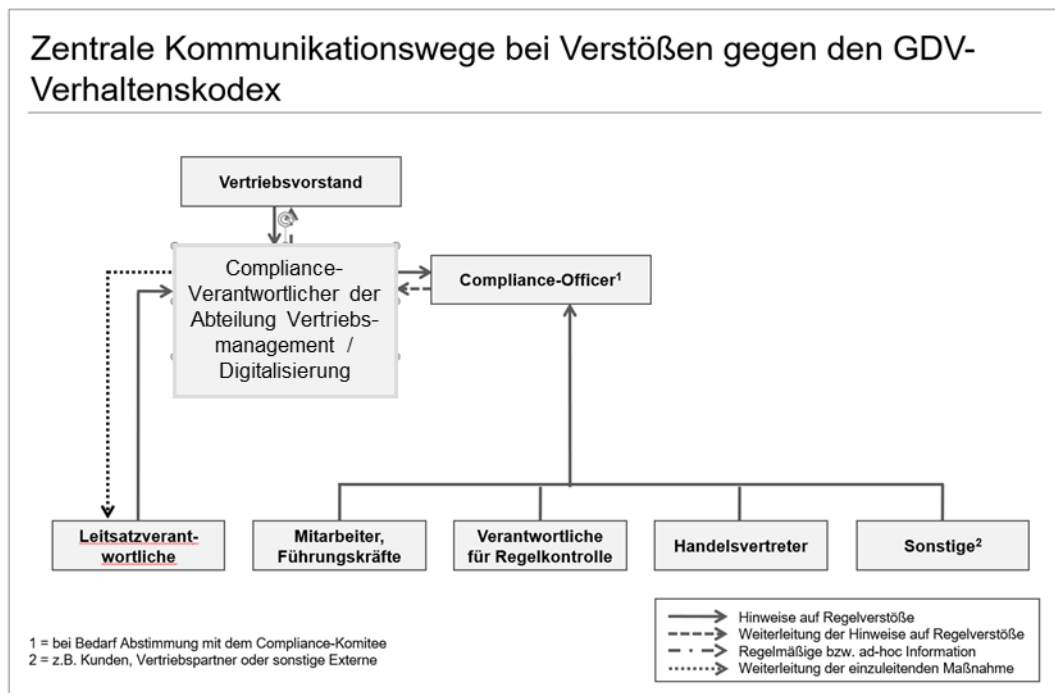
Hierzu werden insbesondere folgende Kommunikationswege genutzt:

- Einzelgespräche mit den Leitsatzverantwortlichen zur Gewährleistung des Verständnisses sowie eines einheitlichen Bearbeitungsstandards
- Informationsveranstaltungen für die Leitsatz- und Maßnahmenverantwortlichen zum Regelbetrieb des GDV-Verhaltenskodex
- Bereitstellung von Informationen durch die interne Arbeitsanweisung und das Compliance-Programm

6.2.4 Säule 3: Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex

Trotz Informations-, Schulungs- und Präventionsmaßnahmen können Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex eintreten. Um den Schaden zu begrenzen, kann es dabei sehr wichtig sein, zeitnah Gegensteuerungsmaßnahmen zu initiieren. Voraussetzung und Ziel ist es daher, eine zielgerichtete und schnelle Kommunikation beim Verdacht auf Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex sicherzustellen. Die Mitglieder der Compliance-Organisation sind über die entsprechenden Kommunikationswege zu informieren. Der Umgang mit Verstößen ist in der internen Arbeitsanweisung definiert.

Die wichtigsten Kommunikationswege bei potenziellen Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex sind in folgender Übersicht zusammengefasst:



Die Meldung von Verdachtsfällen und Verstößen erfolgt im Rahmen des Unternehmens-CMS durch das Formular „ad hoc-Berichterstattung“. Die jeweiligen Informationsempfänger für die einzelnen Regelungen sind im Compliance-Programm differenziert beschrieben. Zudem werden im Hinblick auf den GDV-Verhaltenskodex identifizierte Beschwerden von den Leitsatzverantwortlichen auf tatsächliche Verstöße überprüft und an den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung weitergeleitet.

6.2.5 Säule 4: Compliance-Berichtswesen

Neben einer laufenden oder ad hoc-Information über das Unternehmens-CMS hat der Compliance-Officer einmal jährlich die Aufgabe, den Vorstand über seine Tätigkeit zu informieren. Hierzu erfolgt quartalsweise vom Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung an den Compliance-Officer eine Berichterstattung, welche die konsolidierten Quartalsberichte der Leitsatzverantwortlichen enthält. Dieser Quartalsbericht der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung wird zusammen mit anderen Quartalsberichten des Unternehmens-CMS durch den Compliance-Officer in einem Jahresbericht zusammengefasst. Ziel dieses Berichts ist, den Vorstand umfassend und ganzheitlich über Compliance und das CMS bei der SDK zu informieren und entsprechende Vorgänge und Aktivitäten in der Berichtsperiode zu dokumentieren.

Der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung präsentiert darüber hinaus jährlich vor dem Vorstand alle wesentlichen Inhalte zum GDV-Verhaltenskodex.

7. Compliance-Überwachung und Verbesserung

7.1 Grundsätze

Das CMS für den GDV-Verhaltenskodex dient dazu, langfristig die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der SDK sicherzustellen. Sowohl die Rahmenbedingungen wie beispielsweise gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Regelungen als auch der operative Geschäftsbetrieb der SDK unterliegen jedoch einem ständigen Wandel. Zudem können sich die Einschätzung bereits erkannter Risiken verändern oder neue Risiken identifiziert werden.

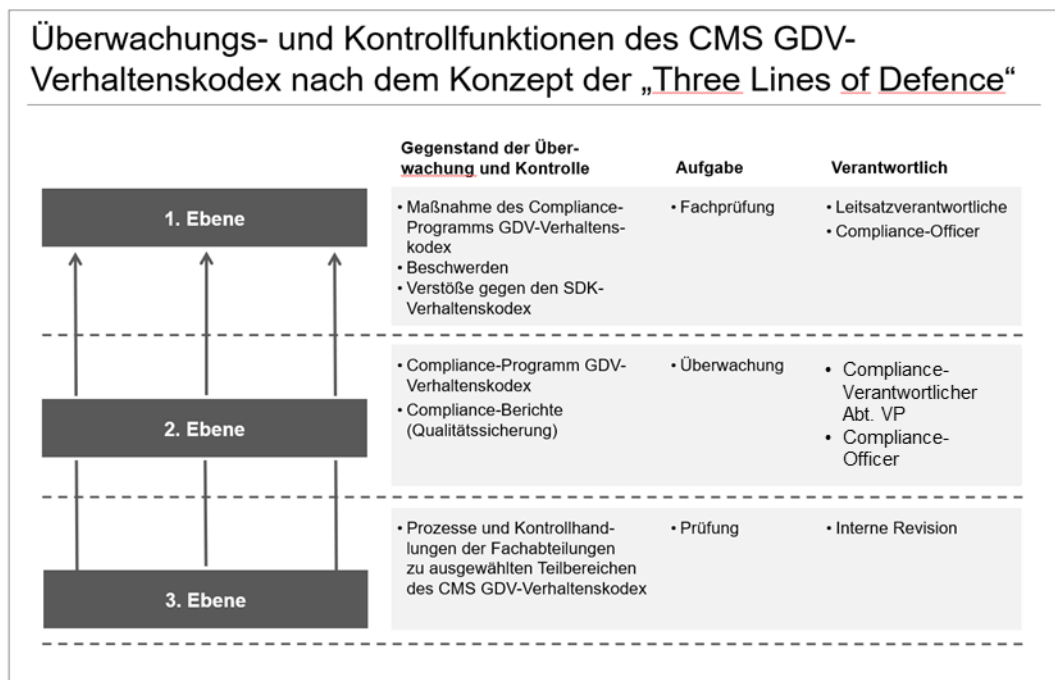
Die fortlaufende Überwachung und Verbesserung ist eine wesentliche Voraussetzung für die dauerhafte Wirksamkeit des CMS für den GDV-Verhaltenskodex bei der SDK. Die Überwachung zielt darauf ab, festzustellen, ob das CMS für den GDV-Verhaltenskodex vor dem Hintergrund der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex angemessen dargestellt ist. Dies beinhaltet dabei auch eine Prüfung, durch die unter 7.2.1 genannten Ebenen, ob die

bei der SDK eingeführten Grundsätze und Maßnahmen implementiert sind. Im Regelbetrieb dienen die Überwachungs- und Kontrollfunktionen sowie der Rückblick des CMS GDV-Verhaltenskodex zur Identifikation möglicher Schwachstellen.

7.2. Überwachung des CMS GDV-Verhaltenskodex

7.2.1 Überwachungs- und Kontrollfunktionen

Analog zur Verankerung einer dezentralen Verantwortlichkeit bei der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex sind auch die Überwachungs- und Kontrollfunktionen des CMS prinzipiell dezentral organisiert. Sie sind im Konzept der „Three Lines of Defence“³ entsprechend beschrieben:



Innerhalb der ersten Ebene findet einerseits die Durchführung der Präventionsmaßnahme durch den Fachbereich sowie andererseits die Prüfung der Maßnahmen und Leitsätze durch die Verantwortlichen statt. Hierbei werden den Leitsatzverantwortlichen alle Beschwerden, die zu den Leitsätzen eingehen, übermittelt. Zudem werden über das Verstoßmeldeverfahren des Unternehmens-CMS Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex identifiziert. Diese Überwachung stellt sicher, dass Regelverstöße frühzeitig erkannt werden.

In der zweiten Ebene erfolgt die Überwachung des gesamten Compliance-Programms für den GDV-Verhaltenskodex durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung sowie die Überwachung der Berichte durch den Compliance-Officer. Maßgeblich hierfür sind die Quartalsberichte der Leitsatzverantwortlichen.

In Ebene drei erfolgt eine risikoorientierte Auswahl der Teilbereiche des CMS für den GDV-Verhaltenskodex, die durch die prozessunabhängige Interne Revision geprüft werden. Der Prüfungsplan der internen Revision beinhaltet Elemente aus dem Programm der CMS-Beschreibung des GDV-Verhaltenskodex.

7.2.2 Rückblick CMS

Dem Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung obliegt die Überwachung des CMS mit dem Compliance-Programm. Hierfür wird ein jährlicher Rückblick durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung durchgeführt, in welchem das vergangene Jahr überprüft wird. Die bestehenden Maßnahmen werden dabei im Hinblick auf die bisherige, aktuelle sowie die

³ Quelle: u.a. GDV, KPMG, BearingPoint

künftige Angemessenheit betrachtet. Alle Überwachungstätigkeiten werden durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung intern dokumentiert.

Gegenstand der Überwachungsmaßnahmen ist das CMS des GDV-Verhaltenskodex selbst sowie einzelne Elemente des CMS wie z.B. die Regelungen des Compliance-Programms. Wesentliche Inhalte der Compliance-Überwachung sind:

- Identifikation möglicher Schwachstellen des CMS des GDV-Verhaltenskodex (z.B. unzureichende oder unwirksame Kontrollen zur Einhaltung der Maßnahmen)
- Analyse der Hinweise auf Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex

7.2.3 Berichte und Berichtswege

Innerhalb der jährlichen Vorstandspräsentation fließen die Ergebnisse des Rückblicks ein. Diese wird mit dem Compliance-Officer abgestimmt.

7.3 Verbesserung des CMS GDV-Verhaltenskodex

7.3.1 Initiierung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS

Die Verantwortlichkeit für die Weiterentwicklung des CMS liegt bei allen Mitgliedern der Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex. Dies gilt im besonderen Maße für die Leitsatz- und Maßnahmenverantwortlichen im Hinblick auf das Compliance-Programm.

Weitere Impulse zur Weiterentwicklung des CMS können auch aus Überwachungs- und Prüfmaßnahmen der Internen Revision, durch den Compliance-Officer sowie aus dem Unternehmens-CMS entstehenden Fachdiskussionen im Governance-Komitee oder aus der Überwachung durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung resultieren.

Neue externe Anforderungen (z.B. Gesetze oder Verordnungen) oder Beobachtungen des Marktumfelds können zudem Erweiterungen der Maßnahmen der SDK zum GDV-Verhaltenskodex oder z.B. spezifische Kommunikationsmaßnahmen erfordern.

Die Verbesserung des CMS wird ebenso gewährleistet, indem durch die Auswertung des Beschwerdemanagementsystems Mängel erkannt und Maßnahmen entsprechend angepasst werden.

7.3.2 Prozess für die Umsetzung

Alle Vorschläge für die Weiterentwicklung des CMS sind an den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung weiterzuleiten. Dieser entscheidet über die Umsetzung der einzelnen Vorschläge gegebenenfalls nach Abstimmung mit dem Compliance-Officer und/oder mit dem Vorstand. Änderungen werden durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung dokumentiert. Die Verantwortlichkeit für die Beschreibung und Umsetzung der Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS für den GDV-Verhaltenskodex liegt beim Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebsmanagement/Digitalisierung .

Einzelne Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS können sofort initiiert und umgesetzt werden. Bei wesentlichen Änderungen ist eine Abstimmung mit dem Compliance-Officer und dem Vorstand erforderlich.