

**Entsprechenserklärung 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 umfasst den Zeitraum vom 01.01.2020 bis 31.12.2022.

Vorgehen bei der Überprüfung

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

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

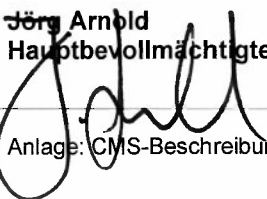
Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum von Dezember 2022 bis April 2023 kommen wir für unser Unternehmen zu folgendem Ergebnis:

Wir haben die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Regeln des GDV-Vertriebskodex 2018 in den Grundsätzen unseres Unternehmens zu verankern. Unsere Grundsätze sind in der beigefügten Anlage dokumentiert, die unser vertriebsbezogenes Compliance Management System beschreibt. Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion, des Datenschutzbeauftragten und der Internen Revision sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Garching, 20.04.2023

Jörg Arnold
Hauptbevollmächtigter



Anlage: CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV Verhaltenskodex Vertrieb (Stand 31.12.2022)

Compliance-Management-System- Beschreibung

zur „Umsetzung des GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten“

Swiss Life AG Niederlassung für Deutschland
31.12.2023 Version 4.0

Versions-Historie

Version	Erstellt am	Durch	Bemerkungen
1.0	31.12.2014	Compliance	
2.0	31.12.2016	Compliance	
3.0	31.12.2019	Compliance	
4.0	18.04.2023	Compliance	

Inhalt

1. Einleitung	4
1.1 Swiss Life Produkte und Geschäftsgebiet.....	4
1.2 Compliance-Gesamtverantwortung	4
1.3 CMS-Beschreibung	5
2. Compliance-Kultur	5
3. Compliance-Ziele	6
4. Compliance-Risiken	7
5. Compliance-Programm	8
5.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....	8
5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status	9
5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	9
5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	10
5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	10
5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	11
5.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb...	12
5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	13
5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	13
5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliancevorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	14
5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent	16
6. Compliance-Organisation	16
6.1 Aufbau der Compliance-Organisation.....	16
6.2 Aufgaben der Compliance-Abteilung	17
7. Compliance-Kommunikation	18
8. Compliance- Überwachung und Verbesserung	19

1. Einleitung

Die Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland (nachfolgend Swiss Life) ist die deutsche Niederlassung der Swiss Life AG mit Sitz in Zürich, Schweiz. Seit dem Jahr 1866 tätigt sie Lebensversicherungsgeschäfte in Deutschland.

Selbstbestimmung und die Vorsorge für ein längeres Leben prägen den Wesenskern von Swiss Life. Das Handeln von Swiss Life stellt konsequent den Unternehmenszweck in den Mittelpunkt: *„Wir unterstützen Menschen dabei, ein selbstbestimmtes Leben zu führen“*.

Für die Geschäftsleitung der Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland, war es daher eine Selbstverständlichkeit, im September 2013 den Beitritt zum GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu erklären, da sowohl die im unternehmenseigenen Swiss Life Code of Conduct niedergelegten Werte als auch die in dem GDV Verhaltenskodex verkörperten Verhaltensmaßstäbe die Interessen des Kunden in den Mittelpunkt stellen. Die Umsetzung der Regeln des GDV Verhaltenskodex Vertrieb (2013) in unternehmenseigene Regeln bei Swiss Life ist in den Jahren 2015 und 2017 bereits zweimal beanstandungsfrei von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft testiert worden. Die vorliegende Compliance-Management-System-Beschreibung beschäftigt sich mit der internen Umsetzung der Regeln des am 25.09.2018 aktualisierten GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

1.1 Swiss Life Produkte und Geschäftsgebiet

Swiss Life stellt Privat- und Firmenkunden innovative Versicherungsprodukte und Dienstleistungen in den Bereichen Vorsorge und Sicherheit zur Verfügung. Die Kernkompetenzen der Swiss Life sind die Berufsunfähigkeitsabsicherung, die betriebliche Altersvorsorge und moderne Garantiekonzepte.

Die Produkte von Swiss Life werden ausschließlich über unabhängige Vermittler wie Makler, ungebundene Finanzberater und Banken vertrieben. Eine Ausschließlichkeitsorganisation in Form eines angestellten Außendienstes unterhält Swiss Life nicht.

Als unselbständige Niederlassung eines schweizerischen Konzerns unterliegt Swiss Life der Geschäftsgebietsbegrenzung mit der Folge, dass der Vertrieb der Produkte nur in Deutschland erfolgt. Dies bedeutet, dass die Produkte von Swiss Life nur an Kunden vertrieben werden dürfen, die ihren ersten Wohnsitz in Deutschland haben. Die Einhaltung der Geschäftsgebietsbegrenzung wird über Weisungen mit Grundsätzen zum „Crossborder-Geschäft“ und die entsprechenden Kontrollen im internen Kontrollsystem (IKS) sichergestellt.

1.2 Compliance-Gesamtverantwortung

Die Swiss Life AG wird als deutsche Niederlassung der Swiss Life AG mit Sitz in Zürich gemäß § 68 Abs. 2 VAG von ihrem Hauptbevollmächtigten selbständig und unter eigener Verantwortung geleitet. Dennoch hat Swiss Life aus Gründen der guten Corporate Governance eine aus mehreren Geschäftsleitern bestehende kollegiale Geschäftsleitung eingerichtet.

Ungeachtet der Gesamtverantwortung der Geschäftsleitung für die Einrichtung eines funktionierenden Compliance-Systems, liegt die Ressortverantwortung für den aufbauorganisato-

risch eingerichteten Bereich „Recht, Compliance & Public Affairs“ bei dem Hauptbevollmächtigten der Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland.

1.3 CMS-Beschreibung

Das in der Swiss Life eingerichtete Compliance Management System (CMS) soll einerseits die von § 29 Abs. 1 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) geforderte Einhaltung der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen sowie der aufsichtsbehördlichen Anforderungen gewährleisten. Darüber hinaus bezweckt das CMS die Einhaltung der unternehmensinternen Regelungen und sonstiger branchenspezifischer Regularien, denen die Swiss Life freiwillig beigetreten ist, wie z.B. des GDV Verhaltenskodex Vertrieb.

Zur nachhaltigen Erreichung dieser Zielsetzung umfasst das CMS von Swiss Life folgende Elemente, die sich an den durch das Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland veröffentlichten Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) orientieren:

- Compliance Kultur
- Compliance-Ziele
- Compliance-Risiken
- Compliance-Programm
- Compliance-Organisation
- Compliance-Kommunikation
- Überwachung und Verbesserung

Im Sinne der von Ziffer 11 des GDV Verhaltenskodex Vertrieb geforderten Prüfung der in die eigenen Vorschriften von Swiss Life aufgenommenen Regelungen des Kodex, fokussiert sich die vorliegende CMS-Beschreibung auf die Grundsätze und Maßnahmen des insgesamt bei Swiss Life eingerichteten Compliance-Management-Systems, die auf die Sicherstellung der Einhaltung der Regeln des GDV Verhaltenskodex Vertrieb ausgerichtet sind.

2. Compliance-Kultur

Bei Swiss Life wird der Beachtung von Gesetzen und aufsichtsrechtlichen Regelungen sowie verbindlicher Verhaltensregeln durch die Unternehmensangehörigen eine hohe Bedeutung beigemessen.

Als klares Bekenntnis zu einem regelkonformen Verhalten betont der CEO der Swiss Life Gruppe bereits im Vorwort des auch in Deutschland verbindlichen Swiss Life Code of Conduct die Wichtigkeit des Code of Conduct als integrale Referenz für das gesamte Tun und Handeln im Sinne einer verpflichtenden Verhaltensgrundlage für alle Mitarbeiter.

Zudem verweist der CEO zu Beginn des Code of Conduct auf die zentralen Werte von Swiss Life:

- *Zuverlässigkeit beweisen – so handeln wir*
- *Individualität fördern – so denken wir*
- *Zuversicht schaffen – so fühlen wir*

Diese Unternehmenswerte bilden einen zentralen Bestandteil der Swiss Life Strategie und der Führungs-, Unternehmens- und Verhaltensgrundsätze und wirken als sinnstiftendes und identitätsförderndes Fundament für das werteorientierte Compliance-Verständnis von Swiss Life. Dieses kommt darin zum Ausdruck, dass ein ethisches und professionelles Verhalten angestrebt wird, das höchsten Ansprüchen genügt.

Alle Führungskräfte werden auf die Einhaltung des Code of Conduct als zentrale Führungsaufgabe hingewiesen. Sie werden ferner verpflichtet, die Werte, maßgeblichen Grundsätze und anwendbaren Regeln von Swiss Life zu kennen und angemessene Kontrollen vorzunehmen.

Darüber hinaus werden die Geschäftsleitungsmitglieder von Swiss Life in der Geschäftsordnung für die Geschäftsleitung noch einmal - als Vorbild für die Mitarbeiter - in besonderem Maße dem Code of Conduct der Swiss Life-Gruppe und der Beachtung der unternehmensinternen Weisungen verpflichtet.

Die in schriftlichen Weisungen verkörperten Compliance-Vorschriften werden durch eine bei Swiss Life gelebte Compliance-Kultur getragen.

Um diese zu fördern, wird der Code of Conduct der Swiss Life Gruppe sowohl in Präsenzschulungen als auch in einem Web-based-training für alle Mitarbeiter geschult.

Sollten Compliance-Verstöße festgestellt werden, so werden von Swiss Life entsprechende Maßnahmen ergriffen, die bis zur Kündigung von Geschäftspartnern bzw. Mitarbeitern reichen können.

Um die Aufdeckung von möglichen Verstößen zu fördern, besteht bei Swiss Life eine Betriebsvereinbarung zum „Whistleblowing“, die allen Mitarbeitern verschiedene Meldewege für Verstöße gegen den Code of Conduct eröffnet. Damit wird auch die in § 23 Abs. 6 VAG enthaltene Vorgabe umgesetzt, einen Prozess einzurichten, der es den Mitarbeitern unter Wahrung der Vertraulichkeit ihrer Identität ermöglicht, potenzielle oder tatsächliche Verstöße innerhalb des Unternehmers an eine geeignete Stelle zu melden. Mit Blick auf das am 31.12.2022 noch nicht verabschiedete Hinweisgeberschutzgesetz wurde die Anpassung des eingerichteten internen Hinweisgebersystems an die neuen gesetzlichen Vorgaben bislang zurückgestellt. Die Umsetzung ist geplant, sobald das Hinweisgeberschutzgesetz final verabschiedet wurde, rechtzeitig zu dessen Inkrafttreten.

Über Compliance-Verstöße und Compliance-Maßnahmen findet ein regelmäßiges Reporting an die Geschäftsleitung und in die Swiss Life Gruppe statt. Über den Status der eingerichteten Kontrollen zur Gewährleistung der Einhaltung regulatorischer Vorgaben wird zudem im Rahmen des von der Abteilung Qualitativ Risk Management koordinierten QRM Year-End-Reports berichtet, der von der Geschäftsleitung unterzeichnet wird.

3. Compliance-Ziele

Korrektes und integriertes Verhalten ist für Swiss Life eine unverzichtbare Voraussetzung im Rahmen der Beziehung zu Kunden und Geschäftspartnern. So stellt Swiss Life hohe Ansprüche an die Beratungs- und Serviceleistungen, die gegenüber den Kunden erbracht werden. Dies bedeutet, dass hierbei sowohl alle geltenden gesetzlichen Bestimmungen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen als auch sonstige Compliance-Regeln, wie der GDV Verhaltenskodex Vertrieb, beachtet werden müssen.

Mit den in internen Weisungen verkörperten Compliance-Vorgaben sollen strafbare Handlungen, Reputationsschäden oder finanzielle Schäden aufgrund von Verstößen gegen regulatorische Vorgaben oder aufgrund inkorrekten Verhaltens vermieden werden.

Im Bereich der Vermittlercompliance sind insbesondere die Vorgaben der BaFin zum Vermittlerrecht, die Vorschriften der Gewerbeordnung, der Versicherungsvermittlerverordnung, des VAG und des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) einzuhalten.

Die Anforderungen dieser Regelungen sind zum einen in Weisungen zur Vermittlercompliance als auch in diversen Arbeitsanweisungen im Bereich Vertrieb verankert.

Die Verankerung und Erreichung der Complianceziele wird auf allen Ebenen bei Swiss Life auch dadurch gewährleistet, dass es regelmäßige Zielvereinbarungsprozesse gibt, in denen diese Ziele berücksichtigt werden können.

4. Compliance-Risiken

Bei Swiss Life existiert ein umfassendes Risikomanagementsystem, das auch Compliance-Risiken berücksichtigt. Das methodische Vorgehen ist hierbei darauf ausgerichtet, Compliance-Risiken, denen Swiss Life ausgesetzt ist, systematisch zu identifizieren, mit angemessenen Maßnahmen zur Risikoverminderung zu belegen, Verstöße aufzudecken und diese konsequent zu sanktionieren.

Compliance-Risiko wird in diesem Zusammenhang von Swiss Life verstanden als das Risiko rechtlicher oder regulatorischer Sanktionen (z.B. Strafbarkeitsrisiken, Bußgelder, behördliche Auflagen, etc.), materieller finanzieller Verluste (Haftungsschäden) oder Reputationsschäden aufgrund der Nichteinhaltung von zu beachtenden Vorschriften.

Die Compliance-Abteilung ist dafür zuständig, dass sowohl relevante externe gesetzliche oder regulatorische Anforderungen als auch interne Compliance-Vorgaben, resultierend aus Weisungen oder dem Swiss Life Code of Conduct in das „Interne Kontrollsystem“ (IKS) aufgenommen und deren Einhaltung nachgehalten wird. Die Fachbereiche haben im Rahmen des IKS die einschlägigen Gesetze und Vorschriften anzugeben, die bei ihren Prozessen zu beachten sind und haben zu belegen, mit welchen Maßnahmen und Kontrollen die Einhaltung der Vorschriften sichergestellt wird. Die Überprüfung dieser Maßnahmen findet in jährlichen Assessments mit den betroffenen Bereichen statt und wird entsprechend dokumentiert. Mangelnde Umsetzungen oder Verbesserungsbedarfe werden durch Zuweisung entsprechender Aufgaben und umzusetzender Maßnahmen an die betroffenen Bereiche gesteuert.

Zusätzlich werden in einem Compliance-Risk-Assessment weitere fachbereichsübergreifende Compliance-Risiken bewertet. Diese Bewertung erfolgt unter Berücksichtigung der durchgeführten Self-Assessments der Fachbereiche durch die Compliance-Abteilung.

Im Rahmen der Risikoanalyse bezogen auf die Einhaltung des GDV Verhaltenskodex Vertrieb gilt es sicherzustellen, dass dessen Anforderungen umgesetzt werden.

Zu diesem Zweck wurden und werden von Compliance wiederholt die verschiedenen Anforderungen aus dem Kodex den bereits im Unternehmen verankerten Prozessen, Maßnahmen und Kontrollen gegenübergestellt und überprüft, ob es Defizite hinsichtlich der Umsetzung gibt. Die Risiken, die sich aus der Nicht-Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV Verhaltenskodex Vertrieb ergeben können, wurden unter anderem in den Prozessen der Abteilungen „Produktentwicklung“, „Produktkoordination und CRM“, „Personal“, „Marktbearbeitung

- Bildungsmanagement“, „Geschäftspartnermanagement““, Servicecenter Privatkunden“, „Vertrieb Firmenkunden Konsortien“ und „Beschwerdemanagement“ identifiziert.

In dem Fall, dass einzelne Maßnahmen als nicht angemessen beurteilt werden, sorgt Compliance dafür, dass diese angepasst und die vorhandenen Kontrollen ausgebaut werden.

5. Compliance-Programm

Das Compliance-Programm der Swiss Life umfasst die Gesamtheit aller Grundsätze und eingerichteten Vorkehrungen und Maßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung relevanter Regeln und Vorgaben und bezweckt, dass Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig erkannt und verhindert werden. Durch den Beitritt zum GDV Verhaltenskodex Vertrieb sind auch die daraus resultierenden Anforderungen in das bestehende Compliance-Management-System aufgenommen worden.

Nachfolgend wird dargelegt, wie die einzelnen Anforderungen aus dem GDV Verhaltenskodex Vertrieb bei Swiss Life im Rahmen des Compliance-Programms in den Geschäftsprozessen umgesetzt worden sind.

5.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Die ordnungsgemäße und umfassende Beratung des Kunden ist einer der wichtigen Grundsätze im Code of Conduct der Swiss Life Gruppe und wird durch verschiedene Maßnahmen sichergestellt.

Geschäftspartner müssen bei ihrer Anbindung, also zu Beginn der Zusammenarbeit mit Swiss Life, bestätigen, dass sie die gesetzlichen Vorgaben aus der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV), dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG), der Gewerbeordnung (GewO) und dem Geldwäschegesetz (GWG) einhalten und sich an die Vorgaben des GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten halten, wozu auch zählt, dass die Bedürfnisse der Kunden von dem Vermittler im Beratungsgespräch umfassend ermittelt werden. Ohne die erforderlichen Nachweise der Sachkunde und Zuverlässigkeit erfolgt keine Anbindung des Vermittlers und kann von diesem kein Geschäft eingereicht werden.

Als Versicherer, der über keinen Ausschließlichkeitsvertrieb verfügt und seine Produkte über unabhängige Vermittler, insbesondere über Makler vertreibt, hat Swiss Life nur begrenzten Einfluss auf die Art und Weise der Beratung, da diesen Geschäftspartnern kein standardisierter Beratungsprozess vorgeschrieben werden kann, und da die Makler als Sachwalter ihrer Kunden diesen gegenüber verpflichtet sind.

Dennoch unterstützt Swiss Life die Geschäftspartner, die überwiegend den Maklerstatus innehaben und somit als Sachwalter der Kunden agieren, durch eine Internet-Plattform, dem sogenannten WebOffice. Dieses Partner-Portal von Swiss Life stellt allen Geschäftspartnern – nach erfolgreicher Registrierung – umfassende Informationen zu den Versicherungen von Swiss Life zur Verfügung.

Swiss Life stellt im Rahmen des Vermittlungs- und Antragsprozesses ein breites Instrumentarium zur Verfügung, das die Vermittler in ihrer Beratungstätigkeit unterstützt, nicht zuletzt diverse Beratungsprogramme, insbesondere EVApro. Um die Geschäftspartner bei ihrer seit dem 02.08.2022 geltenden Pflicht, die Nachhaltigkeitspräferenzen der Kunden zu berücksichtigen, zu unterstützen, wurde das Beratungsprogramm um eine Filterfunktion erweitert,

so dass die Möglichkeit besteht, lediglich die Fonds anzuzeigen, welche den Nachhaltigkeitspräferenzen der Kunden entsprechen.

Im Rahmen der Umsetzung der Insurance Distribution Directive (IDD) hat Swiss Life zudem für jedes Produkt einen Zielmarkt definiert, den Vermittlern im Tarifbuch bekanntgegeben und diesen über die Abfrage zur Zielmarktkongruenz fest in den Beratungsprozess integriert.

Swiss Life setzt im Rahmen der Information und Vergütung der verschiedenen Produkte zudem keine Anreize für Geschäftspartner, die dem Kundeninteresse zuwiderlaufen könnten. Die Aktualität der eingerichteten Vorkehrungen und Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten wird jährlich durch die Complianceabteilung im Rahmen der Überprüfung der Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten überprüft.

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status

Im Rahmen der Anbindung eines Vermittlers prüft Swiss Life, welche Art von Gewerbe-
laubnis bzw. Registrierung bei diesem vorliegt.

Der Vermittler ist verpflichtet, dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt umfassende Informationen und Angaben zu machen, insbesondere über den Status seiner Vermittlertätigkeit.

Auf die Einhaltung dieser Pflicht weist Swiss Life den Vermittler im Rahmen der Anbindung und in den vertraglichen Vereinbarungen (Courtage-/Provisionszusage) hin und lässt sich die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben von dem Vermittler zudem im Vermittlerantrag bestätigen.

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Swiss Life ist es ein großes Anliegen, alle Kunden umfassend über die zu ihnen passenden Produkte zu informieren und detailliert Auskunft über Art und Umfang der Versicherungsleistung zu geben. Bei der Konzeption und Umsetzung der IDD-Beratungsprozesse im Bereich der Versicherungsanlageprodukte wurde Swiss Life vom Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP) unterstützt.

Swiss Life legt zudem großen Wert darauf, dass die Produkte und die Versicherungsbedingungen klar und verständlich sind. Bei der Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen werden die gesetzlichen Anforderungen des VVG, des VAG und die Regelungen der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen eingehalten.

Die Beratung der Kunden vor Ort obliegt den an Swiss Life angebotenen unabhängigen Vermittlern, auf deren Tätigkeit Swiss Life nur begrenzt Einfluss nehmen kann. Um die Vermittler bei der Beratung zu Versicherungsanlageprodukten dennoch zu unterstützen, stellt Swiss Life den Vermittlern eine kostenlose Software zur Verfügung, die auf Basis der zu erfassenden Kenntnisse und Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse sowie der Risikoneigung ein individuelles Anlegerprofil des Kunden ermittelt und möglichen Produkten von Swiss Life zuordnet. Zum 02.08.2022 wurde EVApro um eine Filterfunktion erweitert, die es ermöglicht, nur solche Fonds anzuzeigen, die den Nachhaltigkeitspräferenzen des jeweiligen Kunden entsprechen. Das hinterlegte Produktmatching zeigt den Vermittlern, welche Produkte am besten zum jeweiligen Kunden passen.

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Da Swiss Life ausschließlich mit unabhängigen Vermittlern zusammenarbeitet, liegt die Verantwortung für die Beratung und Dokumentation bei den Vermittlern.

Ein Verzicht auf eine Beratung ist nur in Ausnahmefällen und nur nach vorheriger, ausdrücklicher Unterweisung des Kunden über die Nachteile möglich. Ein solcher Beratungsverzicht ist mit einer gesonderten schriftlichen Erklärung des Kunden wirksam.

Die Geschäftspartner von Swiss Life sind vertraglich verpflichtet, ihren gesetzlichen Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten nachzukommen. Da Swiss Life nur mit ungebundenen Vermittlern zusammenarbeitet, wird das Beratungsprotokoll Swiss Life grundsätzlich nicht vorgelegt. Swiss Life fordert von Versicherungsvertretern jedoch stichprobenweise sowie bei begründetem Anlass Beratungsprotokolle, um sicherzustellen, dass die Vermittler die Kunden ordnungsgemäß beraten und dies entsprechend dokumentieren. Im Rahmen des eingerichteten Beschwerdemanagements können Auffälligkeiten bei den Beschwerden zur Betreuungs- und Beratungsleistung festgestellt und ausgewertet werden. Die Complianceabteilung überwacht zudem über einen vierteljährlich ermittelten Key Risk Indicator die Anzahl der eingegangenen Beschwerdeverfahren. Hierdurch ist sichergestellt, dass etwaigen Verstößen durch geeignete Maßnahmen entgegengesteuert werden kann, und dass berechtigten Beschwerden von Versicherungsnehmern abgeholfen wird.

5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Bevor ein Produkt von Swiss Life am Markt platziert wird, muss es einen genau definierten und detaillierten Produktentwicklungs- und -genehmigungsprozess durchlaufen.

Das Produktgenehmigungsverfahren dient dem Verbraucherschutz und soll gewährleisten, dass die Versicherungsprodukte von Swiss Life den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden Rechnung tragen. Darüber hinaus soll negativen Auswirkungen vorgebeugt und eine Benachteiligung der Kunden vermieden sowie der ordnungsgemäße Umgang mit Interessenkonflikten unterstützt werden.

Das Produktgenehmigungsverfahren umfasst Maßnahmen und Verfahrensweisen für:

- die Konzeption von Versicherungsprodukten
- die Definition der Zielmärkte
- den Vertrieb von Versicherungsprodukten
- die Überwachung und Überprüfung von Versicherungsprodukten
- und Korrekturmaßnahmen für Versicherungsprodukte.

Im Rahmen dieses Prozesses, der verschiedene Entwicklungsphasen umfasst, wird der Produktnutzen aus Sicht des Kunden bewertet und die Einbindung der Fachabteilungen, der Rechtsabteilung und der Compliance-Abteilung sichergestellt.

Die beteiligten Fachabteilungen prüfen und bewerten die dem Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen. Somit wird sichergestellt, dass die Anforderungen zur Beratungs- und Dokumentationspflicht, die Versicherungsbedingungen und die Inhalte der Produktinformationsblätter den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Zudem wird für alle Produkte ein Ziel-

markt definiert und werden eine Vertriebsstrategie und die geeigneten Vertriebskanäle festgelegt.

Im Prüfungszeitraum seit der letzten internen Testierung des GDV Verhaltenskodex Vertrieb im Jahr 2020 wurde im Rahmen des Produktentwicklungsprozess ein weiteres Gremium eingeführt, das „Moderne Hybride Gremium“. Dieses unterstützt das Product Board bei produktbezogenen Fragestellungen zu dynamischen Hybridprodukten und gibt Handlungsempfehlungen an das Product Board ab.

Zusätzlich sorgt die Abteilung Markt und Rating dafür, dass die Versicherungsbedingungen, die Produktmerkmale und die Produktunterlagen für den Kunden und für die an Swiss Life angebotenen Vermittler verständlich sind. Hierfür werden die Produkte durch unabhängige Ratingunternehmen bei Produktüberarbeitungen bzw. Produktneueinführungen mit größerem Umfang im Vorfeld bewertet und eine Einschätzung zum Produkt eingeholt. Zudem werden teilweise auch Kundenbefragungen durchgeführt. Der Anspruch von Swiss Life ist es, nur erstklassige Produkte für den Kunden am Markt zu vertreiben.

Das Produktmanagement überprüft jährlich im Rahmen der Erstellung des Produktberichts, ob das Produktgenehmigungsverfahren noch aktuell ist und passt es gegebenenfalls an.

5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Sofern Kunden von Swiss Life nach Abschluss ihres Lebensversicherungsvertrages anlassbezogenen Beratungsbedarf haben, können sie sich an verschiedene Stellen wenden. In erster Linie ist der vom Kunden mandatierte Vermittler für die Betreuung nach Vertragsabschluss zuständig. Daneben steht allen Kunden von Swiss Life jedoch auch ein telefonisches Kundencenter zur Verfügung, welches Kundenanfragen beantwortet oder in die zuständige Fachabteilung zur Beantwortung weitergibt. Schriftliche Kundenanfragen werden ebenfalls von den Fachabteilungen beantwortet. Weiter stehen in den Vertriebsdirektionen und im B2B Partnermanagement von Swiss Life angestellte (Außendienst-)Mitarbeiter für Fragen zur Verfügung.

Bei Versicherungsmaklern, die als Sachwalter des Kunden handeln, obliegt die anlassbezogene Beratung dem vom Kunden beauftragten Makler. Eine Einflussnahme der Swiss Life ist nur sehr begrenzt möglich.

Die für Swiss Life tätigen Vermittler werden zudem ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sie die gesetzlichen Regelungen und sonstige Vorgaben (wie z.B. die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft) zu beachten haben.

Abwerbungen von Versicherungsverträgen sind nicht grundsätzlich zum Nachteil des Kunden. Wenn Swiss Life allerdings erkennt, dass Umdeckungen innerhalb des Swiss Life Vertragsbestandes vorgenommen werden, die mit dem Kundeninteresse nicht im Einklang stehen, wird dem nachgegangen und die Umdeckung erforderlichenfalls rückgängig gemacht.

Von Abwerbungen erfährt Swiss Life in der Regel durch Wettbewerbsbeschwerden von Vermittlern. Im Rahmen der Prüfung wird ermittelt, ob eine wettbewerbswidrige Ausspannung oder Umdeckung stattgefunden hat. Sollte dies der Fall sein, wird der bei Swiss Life wettbewerbswidrig abgeschlossene Vertrag wieder aufgehoben. Für derartige Verträge besteht kein Anspruch auf Vergütung.

Das eingerichtete unternehmensweite Beschwerdemanagement unterstützt die Aufdeckung von Missständen bei der Beratung und der Betreuung nach Vertragsabschluss. Dies gilt so-

wohl bei Beschwerden über die Beratung durch Vermittler als auch z.B. bei der internen Leistungsbearbeitung. Sofern sich aus den Beschwerden der Kunden Auffälligkeiten ergeben, wird diesen in der zuständigen Fachabteilung nachgegangen.

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

Swiss Life legt großen Wert auf die Zusammenarbeit mit hinreichend qualifizierten Vermittlern. Bereits bei der Neuanbindung von Geschäftspartnern wird daher geprüft, ob diese zuverlässig und qualifiziert sind. Dies erfolgt anhand der Vorlage der erforderlichen Gewerbebescheinigung nach § 34d I GewO, der Überprüfung der Registrierung im Vermittlerregister, der Zustimmung der Anwendung des AVAD-Verfahrens und der Einholung und Prüfung einer Creditreform-Wirtschaftsauskunft. Die sogenannte IHK-Löschliste, die diejenigen Vermittler ausweist, bei denen die IHK-Registrierung im Vermittlerregister gelöscht wurde, wird laufend geprüft.

Swiss Life erwartet von den unabhängigen Vermittlern eine kontinuierliche eigene Weiterbildung und unterstützt diese auch. Für Vermittler bietet Swiss Life daher diverse Weiterbildungsmöglichkeiten an:

Im WebOffice, der umfassenden Informationsplattform für alle Vermittler von Swiss Life, sind umfangreiche Informationen zur betrieblichen und privaten Versorgung hinterlegt. Zusätzlich erhalten alle Vermittler regelmäßig Partner-Infos zu wichtigen Neuerungen oder Themengebieten.

Swiss Life bietet darüber hinaus den Vermittlern im Rahmen der freiwilligen Brancheninitiative „gut beraten“ der Verbände der Versicherungswirtschaft eine qualifizierte Weiterbildungsmöglichkeit an. Swiss Life ist als eines der ersten Unternehmen der Initiative beigetreten und verbucht als akkreditierter Bildungsdienstleister absolvierte Weiterbildungszeiten. Im Sinne eines lebenslangen Lernens werden Versicherungsvermittler unterstützt, ihr Fachwissen aktuell zu halten und die Kundenberatung weiter zu professionalisieren. Durch die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen können Versicherungsvermittler die vorgeschriebenen Weiterbildungszeiten erfüllen und ihre regelmäßige Weiterbildung dokumentieren und gegenüber der Aufsicht und Kunden dokumentieren.

Damit wird auch den im Rahmen der gesetzlichen Regelungen zu IDD besonders hervorzuhebenden Aspekten der Weiterbildung Rechnung getragen. Eine eingehende Überprüfung der Rolle von Swiss Life als akkreditierter Bildungsdienstleister bei der Brancheninitiative erfolgte im November 2022 im Rahmen eines Audits, das mit sehr gutem Ergebnis (98%) abgeschlossen wurde.

Auch außerhalb dieser Initiative bietet Swiss Life den Vermittlern ein umfangreiches Angebot an Webinaren über den sogenannten Online Campus im Weboffice an. Zudem werden die Vermittler von Experten von Swiss Life zu spezifischen Themengebieten unterstützt, sei es durch Maklerstammtische, Expertentage für betriebliche Altersvorsorge oder In-House-Veranstaltungen.

Zur Sicherstellung, dass die angestellten Mitarbeiter, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb mitwirken, über die angemessenen Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, hat Swiss Life eine Weisung erlassen, in der sowohl der Teilnehmerkreis als auch die umgesetzten Maßnahmen beschrieben werden. Zudem prüft Swiss Life die am Vermitt-

lungsprozess beteiligten Angestellten und Untervermittler der Geschäftspartner im Zuge der Neuanbindung sowie bei regelmäßigen und anlassbezogenen Stichproben auf die Aspekte Zuverlässigkeit, sachgerechte Qualifikation und regelmäßige Weiterbildung.

5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Da Swiss Life nur mit ungebundenen Vermittlern zusammenarbeitet, hat Swiss Life gegenüber den Geschäftspartnern keine Weisungsbefugnisse hinsichtlich des Beratungs- und Vermittlungsprozesses. Bereits insoweit wird seitens Swiss Life kein Einfluss auf die Produktauswahl der Vermittler genommen.

Swiss Life achtet die Unabhängigkeit der Versicherungsmakler, die rechtlich im Lager des Kunden stehen und als dessen Sachwalter grundsätzlich in eigener Verantwortung und unabhängig vom Versicherungsunternehmen agieren. Die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern ist geregelt in standardisierten Courtagezusagen, in denen die gegenseitigen Rechte und Pflichten unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben festgelegt sind.

Bereits im Zuge der Umsetzung des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG) zum 01.01.2016 hat Swiss Life sowohl bei den kapitalbildenden Lebensversicherungs- als auch den Biometrie-Produkten eine Reihe von neuen Vergütungsmodellen eingeführt, die eine Absenkung bzw. Verlagerung diskontierter Abschlussvergütungen in Richtung ratierlicher, befristeter bzw. laufender Abschlussvergütungen über die Vertragsdauer zur Folge hatten. Im Vergleich mit anderen Maklerversicherern bezahlt Swiss Life keine überhöhten Grundcourtage, so dass durch die Vergütungsstruktur keine unangemessenen Anreize gesetzt werden, die das Kundeninteresse beeinträchtigen könnten.

Zudem verzichtet Swiss Life auf einzelproduktbezogene oder umsatzabhängige Bonifikationen (befristete Leistungszusagen), die einen Anreiz für den Verkauf bestimmter Produkte setzen könnten.

Im Rahmen der Umsetzung der IDD hat Swiss Life eine umfassende Vergütungsanalyse vorgenommen, die zuletzt im Jahr 2022 aktualisiert wurde. Im Ergebnis wurde festgestellt, dass eine Beratung im bestmöglichen Interesses des Kunden durch die von Swiss Life angebotenen Vergütungen nicht beeinträchtigt wird.

5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Swiss Life nimmt Kundenbeschwerden sehr ernst und begreift diese als wichtige Erkenntnisquelle, um nicht erfüllte Kundenerwartungen zu erkennen und erforderliche Maßnahmen ergreifen zu können, um die erbrachte Leistung zu verbessern.

Beschwerden werden daher im Rahmen des bei Swiss Life bestehenden Beschwerdemanagements systematisch erfasst und ausgewertet. Die dabei erfassten Daten können u.a. hinsichtlich

- Überprüfung der Einhaltung von Qualitätsziffern (Benchmarks, z.B. Reaktionszeit etc.)
- Analysen z.B. zu Häufigkeit und den Gründen von Kundenbeschwerden (einschließlich Analyse zu Beschwerdehäufigkeit zu Vermittlern etc.)
- Identifizierung von Handlungsfeldern für Optimierungen

- Nachweis gegenüber Aufsichtsbehörden (z.B. in Form des jährlichen BaFin-Beschwerdeberichts)

verwendet werden.

Im Jahr 2022 wurde die Beschwerdeerfassung um den Beschwerdegrund „Nachhaltigkeit ESG-Produkt“ erweitert, um eingegangene Beschwerden auch hinsichtlich der Berücksichtigung der Nachhaltigkeitspräferenzen der Kunden auswerten zu können.

Die Complianceabteilung überwacht zudem über einen vierteljährlich ermittelten Key Risk Indicator die Anzahl der eingegangenen Beschwerdeverfahren, um etwaigen Auffälligkeiten frühzeitig nachgehen zu können.

Bei Beschwerden über Vermittler werden diese durch die zuständige Fachabteilung um eine Stellungnahme gebeten. Wird bei der Prüfung ein Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, den GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten oder sonstige relevanten Regeln festgestellt, werden angemessene Maßnahmen ergriffen, um der Beschwerde abzuwehren und insbesondere auch um künftige Verstöße zu verhindern.

Dabei kann es im Ergebnis auch zu einer Beendigung der Zusammenarbeit mit dem betreffenden Vermittler kommen.

Nach § 15 VersVermV müssen auch Vermittler in ihrer Erstinformation auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hinweisen.

Swiss Life ist bereits seit Gründung des Vereins Versicherungsombudsmann e.V. Mitglied dieser Verbraucherschlichtungsstelle und weist im Rahmen der Antragsformulare auch auf das Ombudsmannsystem hin. Der Versicherungsombudsmann e. V. gilt auch als Verbraucherschlichtungsstelle nach dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), welches im April 2016 in Kraft getreten ist.

Die Beantwortung und Auswertung der Ombudsmannbeschwerden erfolgt durch die Rechtsabteilung.

5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliancevorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Bei Swiss Life existieren vielfältige Compliance-Vorschriften, die von allen Mitarbeitern zu beachten sind:

Der Swiss Life Code of Conduct legt für alle Mitarbeiter Verhaltensgrundlagen und verschiedene Verhaltensregeln ausdrücklich fest. So werden die Vermeidung von Interessenskonflikten, der Umgang mit geldwerten Vorteilen und Einladungen, die Themen Vertraulichkeit und Datenschutz, Geldwäscheprävention und Sorgfaltspflichten, das Verhalten im Umgang mit Kunden, die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, die Produktüberprüfung und die Einhaltung von Verträgen und Absprachen geregelt. Zudem wird auf die Sorgfaltspflicht bei der Beratung des Kunden und bei der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern sowie auf das strikte Verbot von wettbewerbswidrigem Verhalten hingewiesen. Bei Zweifeln an der Seriosität oder der persönlichen Integrität eines Geschäftspartners müssen diese dem zuständigen Linienvorgesetzten und dem zuständigen Compliance Officer gemeldet werden.

Die in dem Swiss Life Code of Conduct festgelegten Compliance-Grundsätze werden durch ein von der Compliance-Abteilung koordiniertes zentrales Weisungswesen ergänzt. Hierin werden zu verschiedenen Themenbereichen weitere für die Mitarbeiter verbindliche interne

Grundsätze und Regelungen festgeschrieben. Die von der Geschäftsleitung verabschiedeten Weisungen sind für die betroffenen Mitarbeiter jederzeit in der aktuellen Fassung im firmeneigenen Intranet abrufbar.

So konkretisiert eine Weisung den Umgang mit Geschenken und Einladungen, auch an Geschäftspartner. Geschenke und Einladungen müssen sich in einem angemessenen Rahmen halten und dürfen nicht darauf abzielen, Geschäftsentscheidungen in unredlicher Weise zu beeinflussen. Ab bestimmten Summengrenzen ist zudem die Compliance-Abteilung einzubinden.

Besonderer Wert wird bei Swiss Life auf die Einhaltung der Vorschriften zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und des Datenschutzes gelegt. Der Schutz personenbezogener Daten genießt höchste Priorität.

Weitere wichtige Compliance-Weisungen enthalten Vorgaben zur sogenannten „Vermittlercompliance“. Darin werden die von Swiss Life zu beachtenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen in der Zusammenarbeit mit Vermittlern und die bei Swiss Life implementierten Maßnahmen und Kontrollen dargestellt. Bei Swiss Life ist ein internes Kontrollsystem etabliert, in dem alle mit wesentlichen Risiken behafteten Prozesse und Kontrollen dokumentiert sind, so auch die eingerichteten Maßnahmen und Vorkehrungen zur Sicherstellung der Einhaltung des GDV Verhaltenskodex Vertrieb. Im Rahmen eines jährlichen Self-Assessments durch die zuständigen Fachbereiche werden diese Prozesse und ihnen zugewiesenen Risiken sowie die Angemessenheit und Wirksamkeit der Kontrollen bewertet und in der Folge soweit erforderlich angepasst.

Durch die Betriebsvereinbarung zum Whistleblowing werden neben den Informationen im Code of Conduct alle angebotenen Meldewege für Compliance-Verstöße aufgezeigt, so auch die Möglichkeit anonym auf vermutete Compliance-Verstöße hinweisen zu können. Sollten Compliance-Verstöße gemeldet werden, so untersucht die Compliance-Abteilung diese Hinweise. Mit Blick auf das am 31.12.2022 noch nicht verabschiedete Hinweisgeberschutzgesetz wurde die Anpassung des eingerichteten internen Hinweisgebersystems an die neuen gesetzlichen Vorgaben bislang zurückgestellt. Die Umsetzung ist geplant, sobald das Hinweisgeberschutzgesetz final verabschiedet wurde, rechtzeitig zu dessen Inkrafttreten.

Zusätzlich befragt die Compliance-Abteilung einmal jährlich die Führungskräfte sowohl des Versicherungssinnendienstes als auch des Außendienstes, ob es im vergangenen Jahr Unregelmäßigkeiten gab. In dieser Abfrage wird detailliert danach gefragt, ob es Verstöße gegen Compliance-Regelungen von Swiss Life Mitarbeitern oder besondere Auffälligkeiten in der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern gab. In diesem Zusammenhang ist von allen Führungskräften zu bestätigen, dass sie die Weisung zu Geschenken und Einladungen einhalten und bestehende Meldepflichten gegenüber der BaFin kennen und beachten.

Die Versicherungsmakler sind Sachwalter der Interessen des Kunden und nicht des Versicherungsunternehmens, und daher nicht unmittelbar in interne Compliancestrukturen eingebunden. Dennoch führt Swiss Life neben anlassbezogenen Maßnahmen, zum Beispiel, wenn Beschwerden über einzelne Geschäftspartner eingehen und Kunden mit der Beratung nicht zufrieden sind, auch allgemeine Stichprobenkontrollen durch

Regelmäßig stichprobenartig wird geprüft, ob und seit wann angebundene Vertriebsgesellschaften am AVAD-Verfahren teilnehmen. Zudem werden über ausgewählte Vermittler Wirtschaftsauskünfte eingeholt. Bei Auffälligkeiten oder schweren Verstößen gegen die Compli-

ance-Vorgaben trennt sich Swiss Life durch eine fristlose Kündigung und die sofortige Aufhebung der Zusage vom betroffenen Vermittler.

Bereits im Rahmen der Anbindung der Geschäftspartner wird nach dem Rechtsstatus der Firma und der Registrierung gefragt und diese im Vermittlerantrag dokumentiert. Während der Geschäftsbeziehung prüft Swiss Life in regelmäßigen Abständen anhand der sogenannten IHK-Löschliste, ob die angebotenen Geschäftspartner weiterhin im Vermittlerregister eingetragen sind. Sollte keine Eintragung mehr bestehen, werden die Geschäftspartner unter Fristsetzung und Androhung der fristlosen Kündigung/sofortigen Aufhebung der Zusage aufgefordert mitzuteilen, ob sie die Gewerbeerlaubnis nach § 34 d GewO unter der bekannten Firmierung verloren haben oder ob es Gründe gibt, die Swiss Life eine Aufrechterhaltung der Zusammenarbeit ermöglichen.

5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

Bei der Anbindung neuer Vermittler informiert Swiss Life diese über den eigenen Beitritt zum GDV Verhaltenskodex Vertrieb und äußert die Überzeugung und klare Erwartung, dass die unabhängigen Vermittler die Grundgedanken dieses Kodex bei ihrer Tätigkeit berücksichtigen. Eine Zusammenarbeit findet nur mit denjenigen Versicherungsvermittlern statt, die einen gleichwertigen Kodex eines Vermittlerverbandes als Grundlage ihrer Beratungs- und Vermittlungstätigkeit akzeptieren oder sich eigene Compliance-Regeln geben, die Inhalt und Zielen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen.

Im Rahmen der Anbindung der Vermittler verlangt Swiss Life die Einhaltung sämtlicher rechtlicher Vorschriften, so auch die Teilnahme am AVAD-Verfahren, um sicherzustellen, nur mit vertrauenswürdigen Vermittlern zusammenzuarbeiten und lässt sich ebenfalls verbindlich bestätigen, dass der GDV Verhaltenskodex Vertrieb akzeptiert wird bzw. vergleichbare Regelungen bestehen.

6. Compliance-Organisation

6.1 Aufbau der Compliance-Organisation

In der Swiss Life AG, Niederlassung für Deutschland ist der Bereich „Recht, Compliance & Public Affairs“ direkt an den Hauptbevollmächtigten angebunden. Dieser Bereich wird geleitet durch einen Bereichsleiter, der direkt an den Hauptbevollmächtigten berichtet. Als intern verantwortliche Person für die Schlüsselfunktion Compliance nimmt der Bereichsleiter neben den intern verantwortlichen Personen für die Schlüsselfunktionen Risikomanagementfunktion und Versicherungsmathematische Funktion als ständiges Mitglied an den Sitzungen des Local Risk Committee (LRC) teil.

Das LRC als dauerhaft eingerichtetes Gremium der Geschäftsleitung der Swiss Life zu allen wesentlichen Aspekten des Risikomanagements ermöglicht den drei genannten Schlüsselfunktionen der zweiten Verteidigungslinie den regelmäßigen Austausch untereinander sowie mit dem Hauptbevollmächtigten. Zu den Aufgaben des LRC gehört ferner die Analyse von wesentlichen Revisionsberichten, die Erörterung der aus diesen Revisionsberichten gewonnenen Erkenntnisse und geplanten Umsetzungsmaßnahmen. Über den Stand der Umsetzung der Revisionsfeststellungen berichtet die Compliance-Funktion zwei Mal im Jahr an das LRC.

Innerhalb der Swiss Life Gruppe koordiniert der Bereich Group Compliance im Rahmen der funktionalen Führung alle wesentlichen Compliance-Themen im Konzern. Zwischen der lokalen Compliance-Abteilung und der Gruppenfunktion besteht ein enger fachlicher Austausch zu den von Group Compliance vorgegebenen Compliance-Mindeststandards und aktuellen Compliance-Themen.

6.2 Aufgaben der Compliance-Abteilung

Neben der Beratung der Geschäftsleitung und der Mitarbeiter zu allen Compliance-Themen, bestehen die Aufgaben der Compliance-Abteilung in der Umsetzung und Überwachung der Einhaltung der Grundsätze des Code of Conduct der Swiss-Life Gruppe und den speziellen Compliance-Weisungen sowie insbesondere auch der Einhaltung des GDV Verhaltenskodex Vertrieb.

Die Compliance-Abteilung stellt zu Beginn eines jeden Jahres einen Compliance-Plan auf, der alle wichtigen Compliance-Aufgaben wie Kontrollen, Reportingpflichten, Compliance-Treffen und Compliance-Schulungen enthält. Darin werden auch die Mitarbeit in Projekten und Sonderthemen, die zum Schwerpunkt des speziellen Jahres erklärt wurden, berücksichtigt.

Swiss Life erwartet einen jederzeit und in jeder Hinsicht einwandfreien Geschäftsbetrieb. Deshalb werden bei Verstößen gegen den Swiss Life Code of Conduct konsequent sowohl arbeits- als ggf. auch strafrechtliche Maßnahmen ergriffen. Swiss Life duldet keine Ordnungswidrigkeiten und Straftaten, die gegen das Unternehmen gerichtet sind oder aus dem Unternehmen heraus verübt werden. Die Compliance-Abteilung untersucht alle gemeldeten oder anderweitig erkannten Verstöße gegen Compliance-Grundsätze.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Compliance-Abteilung stellt die kontinuierliche Beobachtung der gesetzlichen und regulatorischen Entwicklungen des Unternehmensumfelds dar. Über diese Entwicklungen informiert die Compliance-Abteilung die zuständigen Fachabteilungen und fordert die Verantwortlichen zur Umsetzung von relevanten neuen regulatorischen Anforderungen auf. Die Geschäftsleitung wird zweimal im Jahr über die maßgeblichen regulatorischen Entwicklungen mit einem ausführlichen sog. Regulierungsbericht informiert. Zudem aktualisiert die Compliance-Abteilung im Rahmen des jährlichen Zyklus des internen Kontrollsystems die relevanten gesetzlichen Vorschriften und nimmt neue zu beachtende externe Anforderungen auf und dokumentiert in Assessments die Umsetzung durch die zuständigen Fachbereiche.

Der Geldwäschebeauftragte und der Datenschutzbeauftragte sind ebenfalls in der Compliance-Abteilung angesiedelt und verantworten in diesen Bereichen die erforderliche Umsetzung aller gesetzlichen und regulatorischer Anforderungen. Erforderlichenfalls können sie von ihrem direkten Vortragsrecht Gebrauch machen und sich in Ihrer Funktion ungehindert an den Hauptbevollmächtigten wenden.

Die Compliance-Funktion ist bereichs- und unternehmensübergreifend tätig und gewährleistet eine objektive und unabhängige Kontrolle der Umsetzung der implementierten Compliance-Maßnahmen.

7. Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation basiert auf dem klaren Bekenntnis der Geschäftsleitung zu der unverzichtbaren Anforderung eines stets einwandfreien und integren Verhaltens aller Mitarbeiter von Swiss Life.

Mit Beginn der Tätigkeit bei Swiss Life werden alle neuen Mitarbeiter auf den geltenden Swiss Life Code of Conduct und das Weisungswesen hingewiesen. Im Rahmen ihres Arbeitsvertrages müssen alle Mitarbeiter überdies bestätigen, dass sie die geltenden Compliance-Regelungen beachten und einhalten.

Im Intranet von Swiss Life hat die Compliance-Abteilung einen eigenen Bereich, in dem alle maßgeblichen unternehmensinternen Weisungen übersichtlich und jederzeit abrufbar aufgelistet sind. Auf diese Weise können sich alle Mitarbeiter jederzeit über die geltenden Compliance-Regelungen informieren, insbesondere auch zum Thema „Vermittler-Compliance“. Das Intranet bietet der Compliance-Abteilung zudem die Möglichkeit zu Compliance-Themen News oder sonstige Mitarbeiterinformationen zu veröffentlichen.

Wesentliche Compliance-Neuerungen, wie Aktualisierungen des Swiss Life Code of Conduct werden zudem durch den Hauptbevollmächtigten persönlich bekannt gegeben, um die Bedeutung dieser Themen zu unterstreichen und mit einem klaren Bekenntnis der Geschäftsleitung zu verbinden.

Als weitere wichtige Rahmenbedingung zur Förderung der Compliance-Kultur werden durch die Compliance-Organisation bei Bedarf Präsenzs Schulungen im Innendienst und im Außendienst durchgeführt, in denen die Compliance-Grundsätze vermittelt werden und von den Mitarbeitern Fragen gestellt werden können.

Die Werte und Regelungen des aktuellen Code of Conduct werden zudem vertiefend in dem Web-based-Training „Code of Conduct+“ geschult, das von allen Mitarbeitern auf der Online-schulungsplattform absolviert werden muss.

Zum Beitritt von Swiss Life zum GDV Verhaltenskodex Vertrieb erfolgten umfangreiche Informationen an den Außendienst und an alle Geschäftspartner. Bei Neuansbindung von Geschäftspartnern ist die Einbindung der Grundsätze des Kodex integraler Bestandteil der Vermittlerzusagen.

Sofern Mitarbeiter einen Verstoß gegen Verhaltensregeln melden möchten, liefert ihnen die bereits erwähnte Betriebsvereinbarung zum Whistleblowing im Detail die möglichen Ansprechpartner und gibt Hinweise zur Möglichkeit einer anonymen Meldung.

Die Geschäftsleitung und Group Compliance in Zürich erhalten von der Compliance-Abteilung einen „Quarterly Compliance Report“, in dem über aktuelle Compliance-Initiativen und -themen, gesetzliche Entwicklungen und aufgetretene Compliance-Fälle berichtet wird. Zum Jahresende wird ergänzend ein QRM Year End Report erstellt, der die umgesetzten Maßnahmen nochmals zusammenfassend darstellt. Zudem berichtet die Compliance-Abteilung der Geschäftsleitung und Group Compliance nach Maßgabe der bestehenden Compliance-Reporting Guideline über besondere Compliance-Vorgänge und über jedes in ihrem Zuständigkeitsbereich auftretende größere Problem ad-hoc.

8. Compliance- Überwachung und Verbesserung

Neben den bereits unter Punkt 5.10 beschriebenen, durch die zuständigen Fachbereiche ausgeübten Kontrollen, nimmt die Compliance-Abteilung eigene Überwachungshandlungen vor:

- So werden bei der Koordination der unternehmenseigenen Weisungen die Fachbereichsverantwortlichen von Compliance im regelmäßigen Turnus aufgefordert, ihre fachspezifischen Weisungen zu aktualisieren und zu belegen, wie sie die Einhaltung der Weisungen sichergestellt haben. Diese Bestätigungen werden dann der Geschäftsleitung vorgelegt. Die Aktualisierung der Weisungen orientiert sich an den aufsichtsrechtlichen Anforderungen zur regelmäßigen Überprüfung der unternehmensinternen Leitlinien.
- Daneben verantwortet die Compliance-Abteilung auch die Überwachung der rechtzeitigen Umsetzung der Revisionsempfehlungen und prüft diese vorab zusammen mit einem Final Approver, dem Bereichsleiter des Risikomanagements. So erhält Compliance einen Überblick über die im gesamten Unternehmen getroffenen Revisionsfeststellungen und deren Umsetzung.
- Zusätzlich erfolgen jährlich neu definierte und risikoorientierte Compliance-Überwachungshandlungen in einzelnen Themengebieten, die im Compliance-Plan festgehalten werden.

Ergeben sich aus den Überwachungshandlungen bedeutende, bislang nicht identifizierte Risiken, Maßnahmendefizite oder wurden wesentliche Compliance-Verstöße identifiziert, werden diese von der Compliance-Abteilung dokumentiert und ausgewertet und entsprechende Gegenmaßnahmen erarbeitet.

Auf Basis der Überwachungshandlungen und deren Ergebnissen werden von der Compliance-Abteilung Schlussfolgerungen gezogen, die in der Erforderlichkeit der Veränderung von Prozessen, in der Ergänzung bestehender oder Einführung neuer Kontrollen oder durchzuführender Schulungen resultieren können.

Die Compliance-Abteilung nimmt all diese Punkte nach der Durchführung der Assessments im Rahmen des IKS oder nach anlassbezogenen Prüfungen in den Compliance-Plan auf, um sicherzustellen, dass alle Themen rund um die „Vermittlercompliance“ regelmäßig analysiert, eingehalten und nachhaltig verbessert werden.

Zudem führt die Interne Revision planmäßig und regelmäßig nachgelagerte Prüfungen im Bereich Vermittlercompliance durch. Etwaige festgestellte Defizite werden im Revisionsbericht festgehalten und die Umsetzung der Revisionsempfehlungen wird im Rahmen des sogenannten Audit-Tracking durch die Compliance-Abteilung nachgehalten.