

# INTERNE REVISION

## Bericht zur Angemessenheitsprüfung zum GDV-Verhaltenskodex



Süddeutsche Krankenversicherung a. G.  
Süddeutsche Lebensversicherung a. G.  
Süddeutsche Allgemeine Versicherung a. G.

## Inhaltsverzeichnis

1. Prüfungsauftrag .....	3
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung .....	4
3. Feststellungen zum CMS.....	5
4. Beurteilung .....	6
5. Anlage: Beschreibung des CMS der SDK Gruppe .....	7

## 1. Prüfungsauftrag

Im Rahmen der Jahresprüfungsplanung 2023 haben die gesetzlichen Vertreter der Süddeutsche Krankenversicherung a. G., Fellbach, – im Folgenden „SDK“ oder „Gesellschaft“ genannt – die Interne Revision der Gesellschaften beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“), im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV), mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet), durchzuführen.

Die Prüfung erstreckte sich dabei ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften der SDK Gruppe:

- Süddeutsche Krankenversicherung a. G.
- Süddeutsche Lebensversicherung a. G.
- Süddeutsche Allgemeine Versicherung a. G.

Unter einem Compliance-Management-System (im Folgenden „CMS“) sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Der Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckte sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 10. März 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasste unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die SDK Gruppe innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-) Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb oder Drittvertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der SDK Gruppe eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der SDK Gruppe vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaft hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

Die Prüfung wurde für Zwecke der SDK Gruppe durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der SDK Gruppe über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der SDK Gruppe dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der SDK-Gruppe gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

## 2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand der Prüfung war die, in der als Anlage beigefügte CMS-Beschreibung, enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex, unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 zugrunde gelegt. Die Verantwortung für das CMS, einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der SDK Gruppe.

Aufgabe war es, auf Grundlage der durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der SDK Gruppe abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung lag als Systemprüfung nicht im Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie war daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der SDK Gruppe implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Die Prüfung war so zu planen und durchzuführen, dass mit hinreichender Sicherheit beurteilt werden kann, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex, mit Stand vom 25. September 2018, einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 10. März 2023 implementiert waren.

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

Unsere Prüfung orientierte sich am DIIR Leitfaden „Prüfungsleitfaden Verhaltenskodex für den Vertrieb“ vom März 2022. Das DIIR Deutsches Institut für Interne Revision e. V. hat einen detaillierten Prüfungsleitfaden zur Prüfung des GDV Verhaltenskodex herausgegeben, der als Basis für unsere Prüfung diente.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen wurde nach pflichtgemäßem Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen der Prüfung wurden die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die vorgelegten Nachweise wurden überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt.

Im Einzelnen wurden u. a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex;
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der SDK Gruppe mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen;
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeitern der SDK Gruppe;
- Nachvollziehen und Beurteilen der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

Darüber hinaus wurden insbesondere mit folgenden Personen im Prüfungsablauf Gespräche geführt:

- Vertriebsvorstand;
- z. T. mit Leitsatzverantwortlichen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex;
- Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertrieb;
- Compliance-Beauftragte der Abteilung Vertrieb.

Die Prüfung wurde im Zeitraum vom 16.02.2023 bis zum 08.03.2023 durchgeführt. Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden.

### 3. Feststellungen zum CMS

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die SDK Gruppe vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen. Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der SDK Gruppe sowie in Ausführungen zu den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden. Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Organisation und Compliance-Kommunikation sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert. Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten. Dabei werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex entsprechend den jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege ausgestaltet.

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

#### 4. Beurteilung

Aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS, in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb, in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex, einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen, rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 10. März 2023 implementiert. Ohne dieses Urteil einzuschränken, ergeht der Hinweis, dass sich die Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die SDK Gruppe mit den in Abschnitt 1 genannten Gesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben wurden nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei den Gesellschaften wurde zum 1. April 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Fellbach, 10.03.2023



gez. Osman Dönmez  
(Abteilungsleiter)



gez. Jürgen Holzwarth  
(Prüfer)

5. Anlage: Beschreibung des CMS der SDK Gruppe

## **Arbeitsanweisung**

**Süddeutsche Krankenversicherung a.G.**

**Süddeutsche Lebensversicherung a.G.**

**Süddeutsche Allgemeine Versicherung a.G.**

**AA78-2 CMS-Beschreibung zum GDV-Verhaltenskodex**



**Dokumenteninformationen**

Die nachfolgenden Informationen sind durch den verantwortlichen Fachbereich regelmäßig zu prüfen und bei Änderungsbedarf anzupassen sowie etwaige Freigabeprozesse zu initiieren.

<b>Beschreibung</b>	AA 78-2 CMS-Beschreibung GDV-Verhaltenskodex		
<b>Empfänger / Nutzer</b>	SDK Gruppe und SDK Einzelunternehmen		
<b>Elektronische Dokumentenablage</b>	ISIS		
<b>Zugehörige Dokumentationen</b>			
<b>Aufsichtsrechtliche Anforderungen</b>	VAG, MaGo, Solvency II		
<b>Referenzdokumente</b>	AA73-8 Beschwerdemanagement HB75-1 Compliance		
<b>Vertraulichkeitsgrad</b>	Offen	X	Intern
	Vertraulich		Streng Vertraulich

**Änderungsnachweis**

Version	Status	Änderung	durch	gültig ab
21.0	aktuell	Keine Änderungen nötig	GAV	01.07.2020
22.0	geändert		GAV	01.04.2022

**Verantwortlichkeit**

Rolle (Autor, Prüfer, genehmigt)	Name	Abteilung	Funktion	Datum
Autor	Von Graffen	VG	MA	01.07.2020
Prüfer	Traub	VG	AL	20.07.2020
Genehmigt	Engemann	Vorstand	VO	21.07.2020

## Inhaltsverzeichnis

Dokumenteninformationen	1
Inhaltsverzeichnis	2
Vorbemerkungen	4
1. Compliance-Kultur	5
1.1 Allgemeine Merkmale der Unternehmenskultur	5
1.2 Das die Unternehmenswerte vermittelnde Verhalten der gesetzlichen Vertreter	5
1.3 Das integre und werteorientierte Verhalten der Führungskräfte	5
1.4 Der Führungsstil und die Personalpolitik des Unternehmens	5
2. Compliance-Ziele	5
3. Compliance-Risiken	6
3.1 Definition von Compliance-Risiken	6
3.2 Identifikation von Compliance-Risiken	6
3.3 Bewertung von Compliance-Risiken	6
3.4 Weiterentwicklung der Compliance-Risiken	7
4. Compliance-Programm	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Darstellung der Maßnahmen	7
4.2.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	7
4.2.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	8
4.2.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	9
4.2.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	9
4.2.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	10
4.2.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	10
4.2.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	11
4.2.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	12
4.2.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	12
4.2.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	13
4.2.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent	14
4.2.12 Beschwerdemanagement	14
5. Compliance-Organisation	15
5.1 Grundprinzipien	15
5.2 Rollen und Verantwortlichkeiten	15
5.2.1 Übersicht	15
5.2.2 Vorstand	16
5.2.3 Compliance-Officer	16
5.2.4 Compliance-Komitee	16
5.2.5 Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen	16
5.2.6 Compliance-Beauftragter der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen	16
5.2.7 Leitsatzverantwortliche	17
5.2.8 Maßnahmenverantwortliche	17
5.3. Schnittstellen	17
5.3.1 Schnittstelle zum Unternehmens-CMS	17
5.3.2 Schnittstelle zum Compliance-Komitee	17
5.4 Hilfsmittel	17
6. Compliance-Kommunikation	18
6.1 Bedeutung der Compliance-Kommunikation	18
6.2 Struktur der Compliance-Kommunikation	18
6.2.1 Grundprinzipien der Compliance-Kommunikation	18
6.2.2 Säule 1: Allgemeine Information des GDV-Verhaltenskodex	19
6.2.3 Säule 2: Compliance-Programm GDV-Verhaltenskodex	19
6.2.4 Säule 3: Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex	20
6.2.5 Säule 4: Compliance-Berichtswesen	20
7. Compliance-Überwachung und Verbesserung	21
7.1 Grundsätze	21
7.2. Überwachung des CMS GDV-Verhaltenskodex	21
7.2.1 Überwachungs- und Kontrollfunktionen	21
7.2.2 Rückblick CMS	22

7.2.3	Berichte und Berichtswege	22
7.3	Verbesserung des CMS GDV-Verhaltenskodex	22
7.3.1	Initiierung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS	22
7.3.2	Prozess für die Umsetzung	22

## **Vorbemerkungen**

Das Vertrauen der Kunden und Vertriebspartner stellt für die SDK Gruppe 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 Gruppe. Die Kundenzufriedenheit und deren langfristige Sicherung hat bei der SDK Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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.<sup>1</sup>

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. Zudem sind unter der Abkürzung „SDK Gruppe“ die einzelnen Gesellschaften Süddeutsche Krankenversicherung a.G., Süddeutsche Lebensversicherung a.G. und Süddeutsche Allgemeine a.G. zu verstehen.

Die CMS-Beschreibung für den GDV-Verhaltenskodex der SDK Gruppe 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.

---

<sup>1</sup> Vgl. IDW PS 980, S. 3

## 1. Compliance-Kultur

### 1.1 Allgemeine Merkmale der Unternehmenskultur

Als Gesundheitsspezialist bietet die SDK Gruppe umfassende Produktlösungen und Dienstleistungen für Privat- und Firmenkunden aus einer Hand an. Hierbei begleitet die SDK Gruppe die Kunden ein Leben lang dabei, gesund zu bleiben oder wieder gesund zu werden und sichert dadurch nachhaltig deren Lebensqualität. Entsprechend der genossenschaftlichen Prägung bestimmt die Mitgliederorientierung das Denken und Handeln der SDK Gruppe. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex bekräftigt die Mitgliederorientierung.

Die Unternehmenskultur in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex der SDK Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe

### 1.3 Das integrale 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 Gruppe 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 Gruppe. 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 Gruppe basiert auf dem ihr entgegengebrachten Vertrauen. Dies gilt insbesondere für das in die Zukunft gerichtete Leistungsversprechen der

Personenversicherung als Kerngeschäftsfeld der SDK Gruppe. 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 Gruppe 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.<sup>2</sup> 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen vorgenommen und mit dem Vorstand abgestimmt. Hierzu kann durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen die Einschätzung des Compliance-Officers eingeholt und in die Bewertung aufgenommen werden.

---

<sup>2</sup> Vgl. Vorbemerkungen, IDW PS 980, S. 3

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

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"> <li>• Nichteinhaltung des SDK-Verhaltenskodex</li> <li>• Betrügerische Handlungen durch Mitarbeiter oder Externe</li> </ul>	Compliance-Officer	Compliance-Officer
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schlecht qualifizierte Vermittler</li> <li>• Beratung ohne ordnungsgemäße Beratungsdokumentation</li> </ul>	Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen	Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen

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 Gruppe beitragen und zur Begrenzung von Compliance-Risiken dienen. Der Aufbau basiert auf dem Programm des Unternehmens-CMS der SDK Gruppe. Dem Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Gruppe 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 Gruppe

Bei der SDK Gruppe 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 Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen beziehungsweise die Vertriebsorganisation, für die die Vermittler tätig werden, beim ersten Kundenkontakt zu benennen.

#### Umsetzung SDK Gruppe

Bei der SDK Gruppe werden Handelsvertreter, Banken, Makler und Kooperationspartner im Rahmen der vertraglichen standardisierten Vereinbarungen auf die verbindliche Einhaltung der EU-Vermittlerrichtlinie hingewiesen. Ein wichtiger Bestandteil dieser Richtlinie ist die Informationspflicht, die die Verpflichtung zur Offenlegung des Status sowie die Nennung des Auftrag gebenden Versicherungsunternehmens beziehungsweise der Vertriebsorganisation beim ersten Geschäftskontakt eindeutig regelt. Eine Zusammenarbeit zwischen der SDK Gruppe und einem Vermittler kommt nur zustande, sofern die vertraglichen Vereinbarungen inklusive der Verpflichtung zur Einhaltung der EU-Vermittlerrichtlinie anerkannt werden.

Zur Offenlegung des Vermittlerstatus gegenüber den Kunden erhalten alle Handelsvertreter ihre persönliche Visitenkarte. Die Handelsvertreter bestellen ihre Visitenkarte zentral über die Außendienstplattform. Somit wird sichergestellt, dass die Visitenkarten alle erforderlichen Informationen enthalten. Innerhalb des unter 4.2.7. aufgeführten Seminars ist die Verpflichtung der Offenlegung des Vermittlerstatus Bestandteil.

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.



#### 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 Gruppe

Bei der SDK Gruppe werden bei der Einführung aller neuen Versicherungsprodukte der Kranken-, Lebens-, und Unfallversicherung 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.

Im Angebot und in der jährlichen Information zum Ablauf der künftigen Leistungen der Lebensversicherung wird die Verbandsempfehlung des GDV zur verständlichen Darlegung der Angaben berücksichtigt. Eine Freigabe erfolgt erst nach Berücksichtigung der Verbandsempfehlung. Zur Gewährleistung der vollständigen jährlichen Standmitteilungen an die Kunden der Lebensversicherung ist der bestehende Prozess überprüft und angepasst worden. Jährlich wird dieser auf die Notwendigkeit von Anpassungen geprüft. Maßnahmen zu erforderlichen Anpassungen werden entsprechend eingeleitet. Somit wird sichergestellt, dass alle Kunden ihre Informationen zu den künftigen Leistungen gemäß der gesetzlichen Vorgaben erhalten.

#### 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 Gruppe

Bei der SDK Gruppe wird den Kunden bei einem Abschluss eine ordnungsgemäße Beratungsdokumentation ausgehändigt. Dazu steht den Handelsvertretern ein standardisierter Dokumentationsbogen zur Verfügung. 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 Vertriebssteuerung und Grundsatz eine Stichprobenprüfung auf Vollständigkeit der Dokumentation. Die Prüfung wird in einem Bericht dokumentiert und dem Abteilungsleiter Vertriebssteuerung und Grundsatz vorgelegt. In regelmäßigen Abständen werden die Regionaldirektoren 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 Verzichtquote 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 Gruppe 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 Gruppe

Die SDK Gruppe 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 der Kundenwünsche 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 Gruppe

Die SDK Gruppe 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 erfolgt anhand erkennbarer Anlässe. Diese gründen in den individuellen Wünschen und Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden. Beispiele hierfür sind die Kindernachversicherung, Informationsanforderung sowie Hinzuvversicherung zum Bestand.

Die Erfassung der Kundenwünsche und -bedürfnisse erfolgt beispielsweise durch die Gruppe Vermittlerservice. Diese werden dem zugeordneten Handelsvertreter weitergeleitet. Halbjährlich werden die Beratungsanlässe auf Vollständigkeit und Aktualität überprüft. Mittels eines elektronischen Feedbackbogens wird eine Rückmeldung der Außendienstpartner eingeholt. Auf diese Weise ist ein zentraler Überblick zu den tatsächlich erfolgten

Beratungen generierbar. Der Feedbackbogen stellt sicher, dass kein Verkaufssignal übersehen wird und kein Wunsch beziehungsweise Bedarf ungedeckt bleibt.

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

Die Kunden der SDK Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe

Bei der SDK Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe nachgehalten.

Das Coaching-Programm bietet ein standardisiertes Verfahren, das eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Vermittlerqualifikation sicherstellt. Jeder neue Handelsvertreter der

SDK Gruppe nimmt verpflichtend am Coaching teil. Bestehende Handelsvertreter können das Coaching nach Bedarf in Anspruch nehmen.

Die angestellten Spezialisten (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.

Für die Sicherstellung eines guten Leumundes der Vermittler erfolgt vor Anbindung jedes Handelsvertreters die Einholung der AVAD- und Bonitäts-Auskunft, des polizeilichen Führungszeugnisses sowie des Auszuges aus dem Gewerbezentralregister. Bei Maklern erfolgt die Einholung der AVAD- und Bonitäts-Auskunft 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.

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 Gruppe Weiterbildungsmaßnahmen angeboten.

#### **4.2.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

##### Anforderung GDV-Verhaltenskodex

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

##### Umsetzung SDK Gruppe

Für umsatzbezogene Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern hat die SDK Gruppe 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 Staffilvergütungen in der Kranken-, Leben- und Unfallversicherung. Darüber hinaus bestehen mit Einzelmaklern und Maklerpools keine einzelproduktspezifischen Staffilvergütungen. Somit wird sichergestellt, dass Interessenskonflikte vermieden werden.

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

##### Anforderung 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 Gruppe

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

Handelsvertreter, Banken, Makler und Kooperationspartner werden bei der SDK Gruppe im Rahmen der vertraglichen und standardisierten Vereinbarungen auf die verbindliche Einhaltung der EU-Vermittlerrichtlinie hingewiesen. In dieser wird unter anderem die Ver-

pflichtung zum Hinweis auf das Ombudsmannsystem eindeutig geregelt. Eine Zusammenarbeit zwischen der SDK Gruppe 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 (Kranken- und Unfallversicherung) beziehungsweise in der allgemeinen Vertragsinformation (Lebensversicherung), deren Erhalt der Kunde bei Antragstellung bestätigt, explizit auf das Ombudsmannverfahren hingewiesen.

Beim Online-Auftritt wird im Impressum und auf der Kontaktseite auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

Das Beschwerdemanagement der SDK Gruppe ermöglicht eine Identifikation der Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex. Die Beschwerden werden sowohl allgemein SDK Gruppenweit 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 Gruppe

Die SDK Gruppe 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. Zum 30.06.2014 wurde der SDK-Verhaltenskodex im Intranet erstmals für die Innendienstmitarbeiter und Außendienstpartner veröffentlicht. Über die Anpassung an den Kodex 2018 erfolgt die Information im Februar 2020. 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe ist neben dem Merkblatt und der Verpflichtungserklärung die Richtlinie zum Datenschutz veröffentlicht.

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

##### Anforderung 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 Gruppe

Der Beitritt der SDK Gruppe zum GDV-Verhaltenskodex am 01.07.2013 wurde gegenüber allen bestehenden Vertriebspartnern kommuniziert (vgl. 6.2.2). Die Anerkennung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex der Vertriebspartner wurde für die Handelsvertreter und für die Makler, Banken sowie Kooperationspartner per Opting-Out-Verfahren sichergestellt. Ein Widerspruch zu den Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodex wird überprüft. In letzter Konsequenz wird das Vertragsverhältnis beendet.

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 Gruppe von der Internen Revision prüfen. Gegenstand der Prüfung ist, ob die Regelungen des Kodex in den Prozessen der SDK Gruppe implementiert sind.

#### **4.2.12 Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement der SDK Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe 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 Gruppe, 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen, der intern für die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex verantwortlich ist und operativ durch den Compliance-Beauftragten der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Gruppe einschließlich des Risikos der Nichteinhaltung des GDV-Verhaltenskodex
- Management der Schnittstelle zum Compliance-Komitee
- Einreichung von Vorschlägen zu Maßnahmen, die zur Weiterentwicklung des CMS GDV-Verhaltenskodex dienen
- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen hinsichtlich der Entscheidung zu Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex

**5.2.4 Compliance-Komitee**

Das Compliance-Komitee wird aus dem Compliance-Officer sowie aus Vertretern der Abteilungen Recht und Stäbe, Risikomanagement und Interner Revision gebildet. Bei Bedarf können Vertreter weiterer Fachabteilungen situativ hinzugezogen werden.

Das Compliance-Komitee wird durch den Compliance-Officer geleitet und tagt mindestens sechs Mal im Jahr. Zusätzlich kann das Compliance-Komitee ad-hoc einberufen werden. Wesentliche Aufgaben sind beispielsweise:

- Austausch und Bewertung von Vorgängen mit Compliance-Bezug
- Austausch über Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung des CMS

**5.2.5 Compliance-Verantwortlicher der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen**

Die interne Verantwortung des GDV-Verhaltenskodex trägt der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen. 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen**

Wesentliche Aufgaben des Compliance-Beauftragten der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen sind beispielsweise:



- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen bei der leitsatzspezifischen Ausgestaltung des Compliance-Programms sowie beim Aufbau und der Implementierung der CMS-Beschreibung
- Unterstützung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen bei der Überwachung der Angemessenheit sowie Weiterentwicklung des Compliance-Programms GDV-Verhaltenskodex
- Fachliche Stellvertretung des Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Gruppe 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen und dem Compliance-Officer erfolgen in regelmäßigen Abständen.

### **5.3.2 Schnittstelle zum Compliance-Komitee**

Im Rahmen des Unternehmens-CMS finden regelmäßig Compliance-Komitee Sitzungen statt. Das Compliance-Komitee dient 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.

## **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 Gruppe 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 Gruppe.

### **6.2 Struktur der Compliance-Kommunikation**

#### **6.2.1 Grundprinzipien der Compliance-Kommunikation**

Die Compliance-Kommunikation zum GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK Gruppe basiert auf vier Säulen, welche sich unter anderem im Hinblick auf Ziele, Zielgruppen und Inhalte unterscheiden. Der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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-Berichts- wesen GDV-Verhaltens- kodex
Ziele	• Schaffung von Bewusstsein und Akzeptanz des GDV-Verhaltenskodex	• Verankerung des Compliance-Programms	• Sicherstellung einer zielgerichteten Kommunikation beim Verdacht auf Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex	• Sicherstellung einer regelmäßigen Berichterstattung des GDV-Verhaltenskodex in der SDK
Zielgruppe	• Alle bestehenden und neuen Führungskräfte im Außendienst, Handelsvertreter und weitere Vertriebspartner	• Leitsatz- und Maßnahmenverantwortliche • Verantwortliche für die Kommunikation, Prävention und Reaktion bei Verstößen	• Leitsatzverantwortliche • Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex	• Vorstand • Compliance-Officer • Compliance-Organisation des GDV-Verhaltenskodex
Inhalt	• Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex • Leitsätze • GDV-Verhaltenskodex innerhalb der SDK-Unternehmensgruppe • Unternehmensübergreifende Maßnahmen und Berichtswege bei Verstößen • Aktuelle Themen • Individueller Nutzen	• Aufbau und Weiterentwicklung Compliance-Programm • Berichterstattung • Vorgehen bei potenziellen Verstößen	• 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)	• 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 Gruppe. 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 Gruppe
- 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 Gruppe ist das Compliance-Programm von besonderer Bedeutung. In diesem werden neben den Risiken die Regelungen, die Präventionsmaßnahmen sowie die Reaktion bei Verstößen dargestellt.

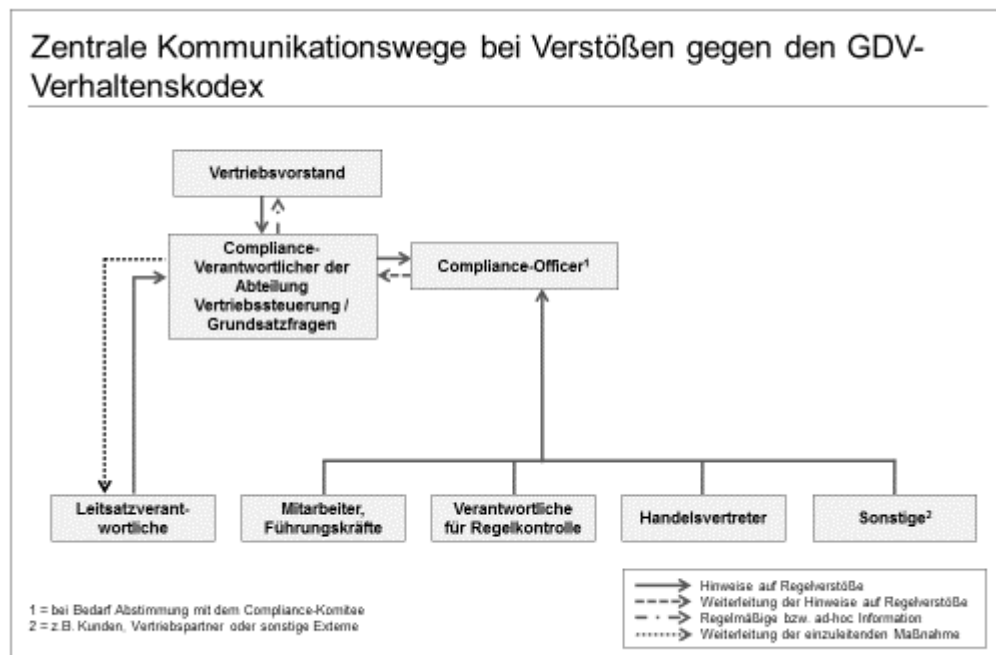
Hierzu werden insbesondere folgende Kommunikationswege genutzt:

- 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen an den Compliance-Officer eine Berichterstattung, welche die konsolidierten Quartalsberichte der Leitsatzverantwortlichen enthält. Dieser Quartalsbericht der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Gruppe zu informieren und entsprechende Vorgänge und Aktivitäten in der Berichtsperiode zu dokumentieren.

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

## 7. Compliance-Überwachung und Verbesserung

### 7.1 Grundsätze

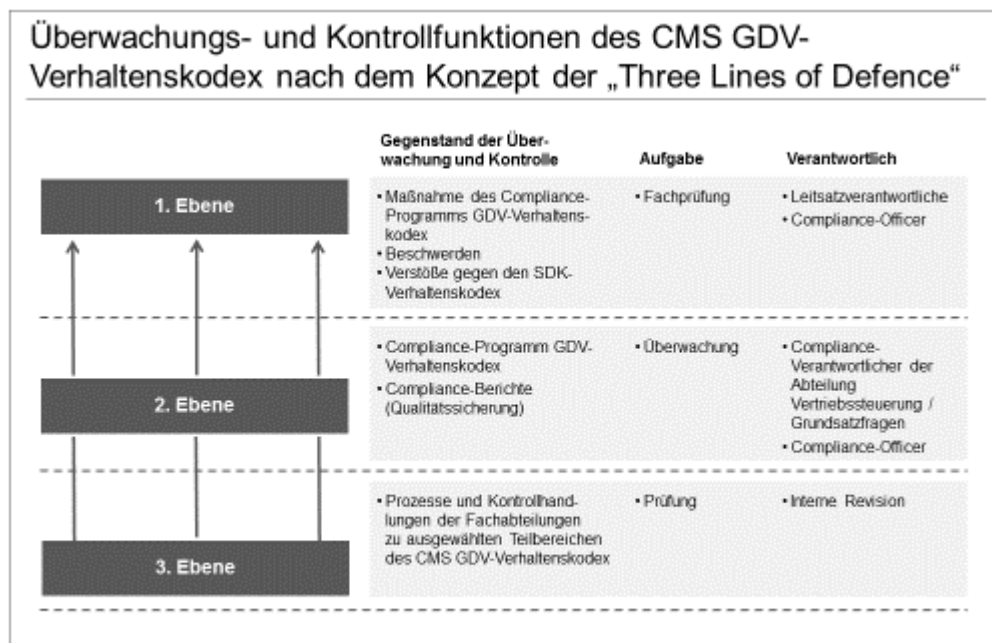
Das CMS für den GDV-Verhaltenskodex dient dazu, langfristig die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der SDK Gruppe sicherzustellen. Sowohl die Rahmenbedingungen wie beispielsweise gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Regelungen als auch der operative Geschäftsbetrieb der SDK Gruppe unterliegen 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 Gruppe. 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 Gruppe 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“<sup>3</sup> entsprechend beschrieben:



Innerhalb der ersten Ebene findet einerseits die Durchführung der Präventionsmaßnahme durch den Fachbereich sowie andererseits die Prüfung der Maßnahmen und Leitsätze

<sup>3</sup> Quelle: u.a. GDV, KPMG, BearingPoint

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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen obliegt die Überwachung des CMS mit dem Compliance-Programm. Hierfür wird ein jährlicher Rückblick durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen durchgeführt, in welchem das vergangene Jahr überprüft wird. Die bestehenden Maßnahmen werden dabei im Hinblick auf die bisherige, aktuelle sowie die künftige Angemessenheit betrachtet. Alle Überwachungstätigkeiten werden durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 und von dem Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen präsentiert.

## **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 Compliance-Komitee oder aus der Überwachung durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen resultieren.

Neue externe Anforderungen (z.B. Gesetze oder Verordnungen) oder Beobachtungen des Marktumfelds können zudem Erweiterungen der Maßnahmen der SDK Gruppe 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen 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 Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen dokumentiert. Die Verantwortlichkeit für die Beschreibung und Umsetzung der Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS für den GDV-Verhaltenskodex liegt beim Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen.

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. Mindestens einmal jährlich fasst der Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertriebssteuerung / Grundsatzfragen die Vorschläge zusammen und beschreibt die unterjährig durchgeführten sowie die geplanten Maßnahmen zur Weiterentwicklung des CMS im Rahmen der jährlichen Vorstandspräsentation zum GDV-Verhaltenskodex (vgl. 7.2.3).