

---

# ***Prüfungsbericht***

SIGNAL Krankenversicherung a.G.  
Dortmund

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der SIGNAL Krankenversicherung a.G. zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
A. Prüfungsauftrag.....	5
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung .....	7
C. Feststellungen zum CMS.....	10
I.    Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb.....	10
II.   Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.....	10
D. Prüfungsurteil .....	11
Anlage 1: Die Beschreibung des Compliance Management Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deut- schen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungspro- dukten	
Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002	



## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 2. August 2016 hat uns die SIGNAL Krankenversicherung a.G. beauftragt, für die SIGNAL Krankenversicherung a.G. eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) 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 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung der SIGNAL IDUNA Gruppe umfasst auch die SIGNAL Krankenversicherung a.G.
2. Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.
3. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 13. April 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
4. Gemäß Ziffer 3 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 umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
5. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insofern ist das Prüfungsurteil auf bei der SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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.

6. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der SIGNAL Krankenversicherung a.G. vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insofern beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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.
7. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der SIGNAL Krankenversicherung a.G. durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der SIGNAL Krankenversicherung a.G. über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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 SIGNAL Krankenversicherung a.G. gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

8. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die SIGNAL Krankenversicherung a.G. den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
9. 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 SIGNAL Krankenversicherung a.G.
10. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns 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 SIGNAL Krankenversicherung a.G. abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.
11. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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.
12. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compli-

ance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, 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 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 13. April 2017 implementiert waren.

13. Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens 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.
14. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.
15. Im Einzelnen haben wir 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 SIGNAL Krankenversicherung a.G. 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 von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SIGNAL Krankenversicherung a.G.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

16. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von Oktober 2016 bis April 2017 durchgeführt.

17. Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

## **C. Feststellungen zum CMS**

### **I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb**

18. Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei.

### **II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben**

19. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

## D. Prüfungsurteil

20. Nach unserer 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, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 13. April 2017 implementiert.
21. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 20. April 2017

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Alexander Hofmann  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***

**Anlage 1:**

**Die Beschreibung des Compliance Management Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

**Die Beschreibung des  
Compliance Management Systems  
der SIGNAL IDUNA Gruppe  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex des  
Gesamtverbandes der Deutschen  
Versicherungswirtschaft (GDV)  
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Präambel</b>	<b>3</b>
<b>I. Compliance-Elemente</b>	<b>5</b>
<b>1. Compliance-Kultur</b>	<b>5</b>
<b>2. Compliance-Ziele</b>	<b>6</b>
<b>3. Compliance-Risiken</b>	<b>7</b>
<b>4. Compliance-Programm</b>	<b>8</b>
<b>5. Compliance-Organisation</b>	<b>8</b>
<b>6. Compliance-Kommunikation</b>	<b>11</b>
<b>7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung</b>	<b>12</b>
<b>II. Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex</b>	<b>14</b>
<b>Leitsatz 1: Klare und verständliche Versicherungsprodukte</b>	<b>14</b>
<b>Leitsatz 2: Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung/Vermittlung</b>	<b>18</b>
<b>Leitsatz 3: Compliance-Vorschriften für spezifische Themenfelder</b>	<b>21</b>
<b>Leitsatz 4: Ordnungsgemäße Beratungsdokumentation bei Abschluss</b>	<b>23</b>
<b>Leitsatz 5: Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss</b>	<b>25</b>
<b>Leitsatz 6: Beachtung des Kundeninteresses auch bei Umdeckungen</b>	<b>27</b>
<b>Leitsatz 7: Eindeutige und klare Legitimation von Vermittlern/Maklern</b>	<b>29</b>
<b>Leitsatz 8: Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation</b>	<b>31</b>
<b>Leitsatz 9: Zusatzvergütungen mit Maklern</b>	<b>34</b>
<b>Leitsatz 10: Hinweis auf bestehendes Ombudsmannsystem</b>	<b>35</b>
<b>Leitsatz 11: Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung</b>	<b>38</b>

## Präambel

Die Ansprüche und Bedürfnisse von Mitgliedern und Kunden sind der Kern des Strebens und Antrieb der Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe. Ihre bedarfsgerechte Absicherung steht im Mittelpunkt. Dies wird durch regelmäßige und ganzheitliche Beratung erreicht. Dabei wird die notwendige Orientierung durch verständliche und bedarfsgerechte Prozesse und Produkte geboten. Und damit das auch in Zukunft so bleibt, werden Prozesse, Produkte und Service kontinuierlich überwacht und bei Bedarf weiterentwickelt.

Seit über 100 Jahren ist die SIGNAL IDUNA Gruppe so mit den Ansprüchen an sich gewachsen. Bei aller unternehmerischen Größe hat man das Wichtigste nie aus den Augen verloren: den Menschen. Und daran wird sich nichts ändern. Die SIGNAL IDUNA Gruppe sieht es als Aufgabe, die Zukunft der Mitglieder und Kunden mit echten Werten abzusichern und ein verlässlicher Partner für Generationen zu sein. Ganz so, wie es Tradition ist. In einem Satz ausgedrückt heißt das:

***„Von Menschen für Menschen – mit echten Werten Zukunft schaffen“***

Gleichermaßen hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) mit dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten auf die aktuellen Herausforderungen im Versicherungsvertrieb reagiert und dokumentiert damit den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute, faire Beratung und Kundenbetreuung hat.

Aus diesem Grund ist es für die SIGNAL IDUNA Gruppe eine Selbstverständlichkeit, dem Verhaltenskodex beizutreten, der das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellt und damit einen Rahmen von Normen und Werten für den Vertrieb von Versicherungsprodukten setzt.

Folgende Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe sind dem GDV-Verhaltenskodex unmittelbar nach dessen Einführung beigetreten:

- ADLER Versicherung AG
- Deutscher Ring Krankenversicherungsverein a.G.
- IDUNA Vereinigte Lebensversicherung aG für Handwerk, Handel und Gewerbe
- PVAG Polizeiversicherungs-AG
- SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG
- SIGNAL IDUNA Pensionskasse AG
- SIGNAL IDUNA Sterbekasse VVaG
- SIGNAL Krankenversicherung a. G.
- SIGNAL Unfallversicherung a. G.



Die SIGNAL IDUNA Gruppe arbeitet kontinuierlich am Ausbau ihres Compliance Management Systems (CMS). Die Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex wurden dementsprechend in das CMS der SIGNAL IDUNA Gruppe integriert und werden im Rahmen der vorliegenden CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb dargestellt. Diese umfasst die beiden Vertriebswege „Exklusivvertrieb“ und „Freie Vertriebe“ der SIGNAL IDUNA.

Der Exklusivvertrieb umfasst alle Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe. Die Vermittler werden hierbei vertraglich entweder an die IDUNA Vereinigte Lebensversicherung aG für Handwerk, Handel und Gewerbe (IDUNA Leben) oder die SIGNAL Krankenversicherung a. G. (SIGNAL Kranken) angebunden. Alle weiteren Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzen die Vertriebskanäle der IDUNA Leben und SIGNAL Kranken und haben alle relevanten Funktionen über entsprechende Funktionsausgliederungs- und Dienstleistungsverträge auf die IDUNA Leben und die SIGNAL Kranken als Konzernobergesellschaften ausgelagert.

Die Freien Vertriebe umfassen alle Makler und Mehrfachagenten. Die Anbindung der Makler und Mehrfachagenten erfolgt an die SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG. Alle weiteren Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzen ebenfalls diese Vertriebskanäle.

Der Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. hat Leitlinien für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel innerhalb der privaten Krankheitskostenvollversicherung entwickelt (Tarifwechselleitfaden). Der Tarifwechselleitfaden fordert, dass die Krankenversicherungsunternehmen zur Sicherung einer bestmöglichen Transparenz und Verständlichkeit Tarifalternativen darstellen, die dem Versicherten einen Überblick über die Gruppe der gleichwertigen Tarife sowie über die Gruppe der Tarife mit höherem und niedrigerem Leistungsniveau geben. Die Krankenversicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe haben diese Leitlinien durch ihren Beitritt für sich verbindlich gemacht und alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen, die Regeln dieser Leitlinie entsprechend umzusetzen.

## **I. Compliance-Elemente**

### **1. Compliance-Kultur**

Compliance beschreibt die Regelkonformität mit den unternehmenspolitischen Grundsätzen und rechtlichen Anforderungen. Sie dient der Sicherstellung eines auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierenden Miteinanders von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitern.

Das Compliance-Verständnis der SIGNAL IDUNA Gruppe findet seinen Ausdruck in der Compliance-Leitlinie, die eine Beschreibung der Compliance-Organisation und aller wesentlichen Compliance-Geschäftsprozesse umfasst. Darüber hinaus gibt es mit dem „Compliance-Kodex der SIGNAL IDUNA Gruppe“ verbindliche Vorgaben für das Verhalten eines jeden Einzelnen. Dieser Compliance-Kodex spiegelt einerseits die Haltung des Managements zu Compliance wider und dient andererseits allen Mitarbeitern und Ausschließlichkeitsvermittlern als Handlungsrahmen und Grundlage für eine optimale Kundenbeziehung.

Der Konzernvorstand ist sich dabei seiner Vorbildfunktion bewusst und fördert eine Unternehmenskultur, bei der Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvermittler angehalten werden, Auffälligkeiten und Compliance-Verstöße offen anzusprechen.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe ist dem erweiterten GDV-Verhaltenskodex unmittelbar beigetreten. Die Darstellung des Stellenwerts des Beitritts sowie des Inhalts der einzelnen Kodex-Leitsätze ist durch den Vertriebsvorstand gegenüber den Außendienstführungskräften und den Vermittlern der Ausschließlichkeit im Rahmen von entsprechenden Veranstaltungen erfolgt. Dadurch wird die Bedeutung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex als wesentliches Element der Compliance-Kultur der SIGNAL IDUNA Gruppe hervorgehoben.

Der GDV-Verhaltenskodex und dessen Einhaltung sind daher wesentlicher Bestandteil aller Außendienstführungskräfte- und Agenturverträge. Dabei entspricht die Herstellung einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit dem gemeinsamen Interesse. Sofern Beschwerden über den Versicherungsvertrieb an die SIGNAL IDUNA Gruppe herangetragen werden, werden nachvollziehbare und zielführende Lösungen erarbeitet.

Verstöße gegen diese Regelungen werden nicht toleriert und angemessen sanktioniert. Festgestellte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex können daher abhängig von der Art und Schwere des Verstoßes bis zur Beendigung der Zusammenarbeit führen.

## 2. Compliance-Ziele

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften nimmt seit jeher einen hohen Stellenwert bei SIGNAL IDUNA Gruppe ein.

Das Verständnis von Compliance geht jedoch über das reine Einhalten der gesetzlichen Regelungen und Vorschriften hinaus, da auch besonderer Wert auf die Beachtung unternehmensinterner Regelungen sowie die Wahrung ethischer Grundsätze gelegt wird. Somit stellt Compliance ein auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierendes Miteinander von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitern sicher. Die folgende Abbildung zeigt die zentralen Compliance-Ziele der SIGNAL IDUNA Gruppe.



Mit der Einrichtung des Compliance Management Systems verfolgt die SIGNAL IDUNA Gruppe das Ziel, dass alle geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit Recht und Gesetz erfolgen. Gleichzeitig sollen damit der Konzern, seine Organe sowie seine Mitarbeiter vor monetären Risiken, strafrechtlicher Verfolgung oder aufsichtsrechtlichen Sanktionen geschützt werden. Darüber hinaus dient das Compliance Management System dem größtmöglichen Schutz vor Reputationsschäden.

Die Anforderungen, die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex ergeben, finden noch einmal gesondert Berücksichtigung im Compliance Management System der SIGNAL IDUNA Gruppe für den Teilbereich Vertrieb und fließen in alle relevanten Prozesse und Arbeitsabläufe ein.

### **3. Compliance-Risiken**

Die Compliance-Funktion ist für die Identifizierung und Beurteilung des mit der Nichteinhaltung der rechtlichen und internen Vorgaben verbundenen Risikos verantwortlich (Compliance-Risiko). Zusätzlich werden die Maßnahmen überwacht, die von den einzelnen Funktionsstellen zur Minderung der Eintrittswahrscheinlichkeit eines Compliance-Risikos durchgeführt werden.

Voraussetzung für ein aktives Compliance-Risikomanagement ist, dass die für die SIGNAL IDUNA Gruppe wesentlichen Compliance-Risiken frühzeitig erkannt, dokumentiert und kommuniziert werden. Für eine risikoorientierte Ausgestaltung des Compliance Management Systems werden daher die compliance-relevanten Risiken systematisch in sogenannten Compliance-Risiko-Szenarien erfasst und hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit sowie ihres möglichen Schadensausmaßes bewertet (Brutto-Risiko). Die Einhaltung der Leitsätze gemäß GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb wurde bei der Erstellung der Compliance-Risikoszenarien insofern berücksichtigt, dass für jeden Leitsatz mindestens ein Risikoszenario formuliert wurde. An die Berechnung des Brutto-Risikos schließt sich eine regelmäßige Bewertung der Angemessenheit und Wirksamkeit der Maßnahmen zur Minderung des Compliance-Risikos an (Mitigationskraft). So entsteht ein Zusammenhang zwischen Risiko und Maßnahme, der von der Compliance-Funktion laufend überwacht wird.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat in 2016 eine erste Compliance-Risikoanalyse durchgeführt. Auf Basis der festgestellten Risiken und Einschätzung der Angemessenheit und Wirksamkeit der einzelnen Maßnahmen wurden im Compliance-Plan entsprechende Überwachungshandlungen aufgenommen, die die Wirksamkeit der Maßnahmen sicherstellen. Der dezentrale Compliance-Officer des Ressorts 2 Vertrieb überwacht insbesondere die Einhaltung der Leitsätze gemäß GDV-Verhaltenskodex.

Um die Funktionsfähigkeit der im Rahmen des Compliance Management Systems festgelegten und implementierten Maßnahmen dauerhaft sicherzustellen, wird laufend eine systematische Risikoanalyse durch die für die einzelnen Leitsätze zuständigen Funktionsstellen vorgenommen. Mindestens jährlich müssen die Compliance-Risikoszenarien und die entsprechenden Maßnahmen neu bewertet bzw. aktualisiert werden.

Aufgrund der nachfolgenden Anlässe könnte eine Anpassung der Risikoanalyse erforderlich werden:

- Auswertung des Beschwerdemanagements
- Auswertung von Revisions- oder Risikoberichten
- Berichte des Datenschutz- oder Geldwäschebeauftragten
- Ergebnisse aus Meldungen und Hinweisen zu compliance-relevanten Sachverhalten
- Entwicklung und Einführung von neuen Produkten oder Prozessen
- Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation
- Änderungen von Vorschriften und Gesetzen
- Sonstige Änderungen der Risikosituation bzw. der Risikobewertung

Der dezentrale Compliance-Officer des Ressorts 2 Vertrieb (dCO) berichtet mindestens einmal jährlich über die Ergebnisse der vertriebsspezifischen Risikoanalyse sowie gegebenenfalls erforderliche Anpassungen der vertriebsspezifischen Compliance-Aktivitäten an das zentrale Compliance Office. In Abstimmung zwischen dem zentralen Compliance Office und dem dCO werden entsprechend der Risikosituation Maßnahmen konkretisiert und angestoßen. Die Ergebnisse der gesamten Compliance-Risikoanalyse sind Bestandteil der jährlichen Regelberichterstattung des Chief Compliance Officer (CCO) an den Konzernvorstand.

#### **4. Compliance-Programm**

Das bloße Aufdecken von Rechtsverstößen reicht aus Sicht der SIGNAL IDUNA Gruppe nicht aus. Zur Vermeidung solcher Risiken bedarf es eines entsprechenden Compliance-Programms, welches präventiv ausgerichtet ist und einen integralen Bestandteil der täglichen geschäftlichen Entscheidungen und Abläufe bildet.

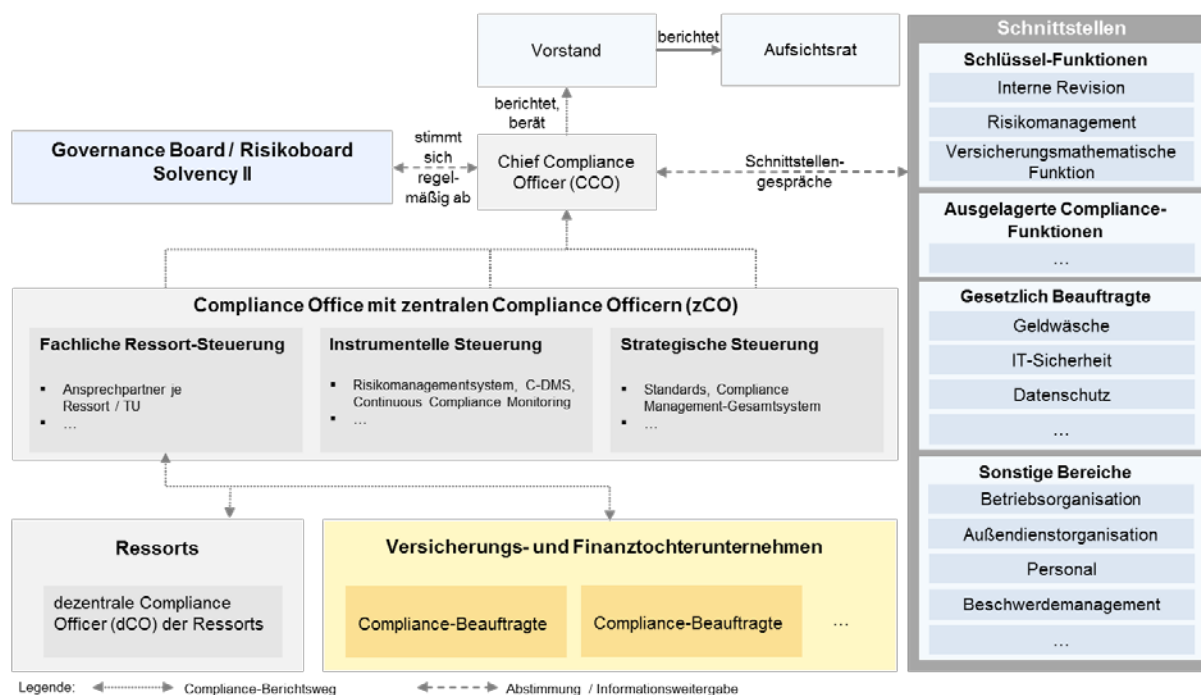
Die Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex befindet sich unter Ziffer II. der Beschreibung des Compliance-Management-Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex.

#### **5. Compliance-Organisation**

##### **5.1 Die Compliance-Organisation der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die im Folgenden dargestellte Aufbauorganisation der Compliance-Funktion besteht aus einem zentralen Compliance-Office mit zentralen Compliance Officern (zCO), das mit einer Gruppe von dezentralen Compliance Officern (dCO) in den Ressorts und Compliance-Beauftragten in den Tochterunternehmen

zusammenarbeitet. Die dezentrale Komponente stellt durch einen hohen Ressort- und Tochterunternehmensbezug sicher, dass insbesondere die Umsetzung der Compliance-Geschäftsprozesse erreicht wird. Gleichzeitig kann somit die wirksame gruppenweite Umsetzung der Compliance-Funktion gewährleistet werden.



In den Themengebieten Geldwäscheprevention (GWP), Datenschutz sowie IT-Sicherheit / IT-Compliance – werden die derzeitigen bereits bestehenden zentralen und dezentralen Strukturen weiterentwickelt. Die dargestellte Aufbauorganisation deckt alle inländischen Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe ab, ohne die DEURAG. Die DEURAG betreibt ein eigenständiges Compliance Management System und steht in regelmäßigen Austausch mit dem zentralen Compliance Office der Gruppe.

Alle weiteren Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe haben Funktionen über entsprechende Funktionsausgliederungs- und Dienstleistungsverträge auf die Konzernobergesellschaften ausgelagert. Davon ist auch die Compliance-Funktion dieser Gesellschaften umfasst.

Die Tätigkeit des zentralen Compliance Office erstreckt sich auf die Weiterentwicklung der Compliance-Organisation der SIGNAL IDUNA Gruppe mit dem Ziel, bei allen Geschäftsvorfällen ein Handeln im Einklang mit gesetzlichen sowie unternehmensinternen Vorschriften und ethischen Grundsätzen zu gewährleisten.

Das zentrale Compliance Office unterstützt in Zusammenarbeit mit den dCO Mitarbeiter, Führungskräfte und Vorstand bei der Umsetzung der in der Compliance-Leitlinie festgelegten Unternehmensgrundsätze. Weiterhin steht das zentrale Compliance Office als Ansprechpartner zur Verfügung und gibt Hilfestellung für Geschäftsverkehr und Kundenkontakt, so dass die Gefahr von Compliance-Risiken vermieden wird.

Das zentrale Compliance Office nimmt in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) eine Bewertung (Vollständigkeit, Wirksamkeit, Aktualität, Angemessenheit etc.) der bestehenden Compliance-Elemente vor und ergänzt diese ggf. um neue Elemente.

Der CCO berichtet mindestens einmal jährlich an den Konzernvorstand (= Regelberichterstattung). Das zentrale Compliance Office wirkt in Zusammenarbeit mit den dCO auf die Umsetzung des ressortspezifischen und ressortübergreifenden Compliance-Programms hin. Darüber hinaus finden im monatlichen Turnus Durchsprachen zwischen dem Vorstandsvorsitzenden und dem CCO statt, in denen über den Status des Compliance-Programms sowie etwaige, aktuelle Fälle inklusive bereits ergriffener Maßnahmen berichtet wird. Schwerwiegende Compliance-Fälle werden unverzüglich auf den Konzernvorstand zugebracht.

Die Berichterstattung an den Aufsichtsrat erfolgt über den Vorstandsvorsitzenden. Dieses gilt sowohl für die Regelberichterstattung als auch für etwaige ad-hoc-Fälle.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat zusätzlich ein Compliance-Komitee eingerichtet, das aus dem zentralen Compliance Office, den dezentralen Compliance Officern, einem Vertreter des Krisenstabes sowie den Compliance-Beauftragten der DEURAG und der Finanz- und Auslandstochterunternehmen besteht. Die Mitglieder des Komitees treffen sich mindestens einmal jährlich und stehen darüber hinaus in einem engen Austausch zu allen compliance-relevanten Sachverhalten innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe.

## 5.2 Die GDV-Verhaltenskodex-spezifische Compliance-Organisation

Der dCO Vertrieb ist federführend verantwortlich für die Überprüfung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex. Der dCO steht mit dem zentralen Compliance Office im regelmäßigen Austausch über relevante Sachverhalte im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.

Der GDV-Verhaltenskodex setzt sich aus elf Leitsätzen zusammen. Je Leitsatz wurde eine verantwortliche Funktionsstelle benannt, die für die Umsetzung und Einhaltung der darin enthaltenen Anforderungen zuständig ist und den dCO Vertrieb entsprechend unterstützt und halbjährlich über den aktuellen Stand berichtet. Schwerwiegende Auffälligkeiten werden unverzüglich auf den dCO Vertrieb zugebracht, der wiederum eine unmittelbare Berichterstattung an das zentrale Compliance Office sicherstellt.

## 6. Compliance-Kommunikation

Die regelmäßige Kommunikation über Compliance als solches bzw. über compliance-relevante Themen ist Ausdruck der Compliance-Kultur und somit ein wesentlicher Bestandteil des Compliance Management Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe. Die Kommunikation erfolgt hierbei auf verschiedenen Wegen.

Der Compliance-Kodex der SIGNAL IDUNA Gruppe ist sowohl im Internet als auch im firmeneigenen Intranet veröffentlicht. Gleichmaßen findet sich im Intranet die Compliance-Leitlinie sowie eine Übersicht aller dCO und zCO der SIGNAL IDUNA Gruppe, so dass die Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvermittler bei Fragen oder etwaigen Hinweisen einen konkreten Ansprechpartner haben. Für Externe, wie z. B. Kunden, ist im Rahmen des Compliance-Internetauftritts der Chief Compliance Officer als zentraler Ansprechpartner benannt. Darüber hinaus besteht über die im Internet veröffentlichte E-Mail-Adresse [compliance@signal-iduna.de](mailto:compliance@signal-iduna.de) die Möglichkeit, jederzeit compliance-relevante Themen auf das Unternehmen zuzubringen.

Begleitend zur technischen Kommunikation wird im Rahmen der Mitarbeiterzeitung „kontour“ regelmäßig über aktuelle Compliance-Themen, wie z. B. dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex und dessen Auswirkungen, berichtet.

Als weiteres Element der Compliance-Kommunikation hat die SIGNAL IDUNA Gruppe ein Schulungskonzept entwickelt, um ein einheitliches Compliance-Verständnis bei allen Mitarbeitern und Ausschließlichkeitsvermittlern im Konzern zu fördern. Hierbei sind für alle Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe verpflichtende e-Learning-Schulungen vorgesehen. Inhalte der Schulungen sind neben allgemeinen Compliance-Themen die compliance-relevanten Kernelemente des GDV-Verhaltenskodex. Die Schulungen werden in regelmäßigen Abständen wiederholt und inhaltlich situativ an die aktuellen Entwicklungen angepasst.

Wesentliche Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie spezifische Compliance-Themen werden zudem neuen Mitarbeitern und Ausschließlichkeitsvermittlern der SIGNAL IDUNA Gruppe im Rahmen der obligatorischen Grundlagenausbildung sowie von compliance-spezifischen Schulungen zur Kenntnis gebracht.



## 7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Da Prozesse und Anforderungen einem stetigen Wandel unterliegen, muss das Compliance Management System in regelmäßigen Abständen überprüft werden. Mit den nachfolgenden Überwachungsmaßnahmen wird das Ziel verfolgt, das Compliance Management System dahingehend zu überprüfen und zu beurteilen, ob es hinreichend geeignet, angemessen ausgestaltet und funktionsfähig ist. Damit wird gleichermaßen eine kontinuierliche Verbesserung der Risikosituation der SIGNAL IDUNA Gruppe sichergestellt.

Je Leitsatz des GDV-Verhaltenskodex ist eine verantwortliche Funktionsstelle benannt. Diese überprüft laufend, ob die implementierten Maßnahmen adäquat greifen und informiert den dCO Vertrieb im Rahmen der laufenden Risikoanalyse über diese Ergebnisse. Der dCO Vertrieb berichtet im gleichen Rahmen an das zentrale Compliance Office, welches eine Bewertung im Hinblick auf mögliche Schwachstellen vornimmt und einen etwaigen Handlungsbedarf initiiert.

Folgende weitere Maßnahmen dienen unter anderem der Überwachung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe:

### ➤ Auswertung des Beschwerdemanagements

Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfolgt eine leitsatzbezogene Analyse aller eingehenden Kundenbeschwerden. Diese wird von allen Beteiligten zur laufenden Überprüfung und Verbesserung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex genutzt.

### ➤ Ergebnisse der Internen Revision

Durch die Interne Revision werden in regelmäßigen Abständen prozessunabhängige Kontrollen aller Funktionseinheiten in Form von Ordnungsmäßigkeitsprüfungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Überprüfungen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen dienen zur Weiterentwicklung und Verbesserung der vertriebsspezifischen Prozesse.

### ➤ Meldungen und Hinweise zu compliance-relevanten Sachverhalten

Die Compliance-Funktion steht allen Mitarbeitern bei compliance-relevanten Fragestellungen, aber auch für die Meldung eines etwaigen Fehlverhaltens zur Verfügung. Die Ansprechpartner sind im Rahmen des Intranetauftritts der Compliance-Funktion benannt. Darüber hinaus haben auch Externe die Möglichkeit, über die im Internet veröffentlichten Kommunikationswege mit der Compliance-Funktion in Kontakt zu treten. Allen eingegangenen Meldungen wird nachgegangen und soweit sich ein Handlungsbedarf ergibt, werden die entsprechenden Maßnahmen veranlasst. Auch dieses trägt zu einer stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems bei.

➤ Reaktion auf Meldungen in Medien oder sonstigen Netzwerken

Informationen aus Medien oder sonstigen Netzwerken, die in den Kenntnisbereich der SIGNAL IDUNA Gruppe gelangen, werden hinsichtlich ihrer Compliance-Relevanz überprüft. Abhängig vom Ergebnis dieser Prüfung werden entsprechende Maßnahmen initiiert.

## **II. Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex**

In Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex wurden auf Basis der durchgeführten Risikoanalyse sowohl leitsatzbezogen als auch übergreifend die nachfolgenden Maßnahmen zugeordnet, neu- bzw. weiterentwickelt und abschließend implementiert. Sie bilden somit das Compliance-Programm der SIGNAL IDUNA Gruppe zum GDV-Verhaltenskodex.

### ***Leitsatz 1: Klare und verständliche Versicherungsprodukte***

*Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die Klarheit und Verständlichkeit eines Versicherungsproduktes sind neben der Rechtssicherheit ein elementarer Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses in der SIGNAL IDUNA Gruppe. Die Produktentwicklung durchläuft einen formalisierten Prozess, der durch die einzelnen Produktteams dokumentiert und weiterentwickelt wird. Im Rahmen dieses Prozesses wird die Verständlichkeit der zu erstellenden Dokumente geprüft. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass den Kunden verständliche Produktlösungen offeriert werden. Dies gilt insbesondere für alle neuen Produkte, die ab der Einführung dieses Dokumentenerstellungsprozesses entwickelt werden, sowie für Bestandsprodukte, die einer wesentlichen Änderung unterliegen. Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat dazu Kriterien dokumentiert, die eine wesentliche Änderung definieren.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe verwendet für die Entwicklung neuer Produkte sowie bei der Überarbeitung und Weiterentwicklung bereits bestehender Produkte zur Erreichung einer größtmöglichen Verständlichkeit verbindliche Leitfäden zur schriftlichen Kommunikation von Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern. Diese führen verbindliche Kriterien für die Beurteilung von Klarheit und Verständlichkeit im Rahmen der Produktentwicklung auf. Zudem verwendet die SIGNAL IDUNA Gruppe verbindliche Leitfäden zur Produktentwicklung.

## **1. Neuprodukte**

Für alle neuen Produkte werden die nachstehend aufgeführten Dokumente auf der Grundlage einheitlicher Kriterien zur Verständlichkeit erstellt. Sofern Bestandteil eines Produkts auch Verbandsbedingungen sind, so gelten diese bereits als Maßstab größtmöglicher Verständlichkeit, an dem sich alle weiteren Produktteile primär orientieren müssen. Die Dokumente, die die Unternehmen eigenverantwortlich erstellen, werden zusätzlich nach dem Hohenheimer Verständlichkeitsindex beurteilt, um ein hohes Maß an Klarheit und Verständlichkeit zu erreichen. Ein Dokument wird erst dann freigegeben, wenn es im Gesamtbild den unternehmensinternen Mindestanforderungen an Verständlichkeit und Rechtssicherheit gerecht wird. Dieses betrifft die Dokumente:

- Versicherungsbedingungen
- Produktinformationsblätter.

## **2. Bestandsprodukte**

Das Verfahren zur Dokumentenerstellung und die einheitlichen Kriterien zur Verständlichkeit gelten zudem für Bestandsprodukte, sofern diese zukünftig grundlegend überarbeitet werden. Im Falle einer wesentlichen Überarbeitung der Produkte werden die internen Anforderungen zur Verständlichkeit im Rahmen des Dokumentenerstellungsprozesses für die Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter angewendet.

Unabhängig vom GDV-Verhaltenskodex werden bereits der gesamte Kundenschriftwechsel, der mit Textbausteinen erstellt wird, und Aktionsschreiben auf Klarheit und Verständlichkeit mit Hilfe des Hohenheimer Verständlichkeitsindex überprüft. Die vorhandenen Erfahrungen und Prozessschritte werden dabei auf weitere Dokumente übertragen. Die Prüfung von Produktinformationsblättern wurde initiiert.

## **3. Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bei allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern**

Die allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter werden im Vorfeld einer juristischen Prüfung unterzogen. Dieses juristische Kontroll- und Freigabeverfahren ist ein wichtiger Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Die Inhalte der Produktinformationsblätter ergeben sich aus den gesetzlichen Bestimmungen.

## **4. Darstellung der künftigen Leistungen von Lebensversicherungsprodukten**

### **4.1 Darstellung der Ablaufleistungen von Lebensversicherungsprodukten**

Bei klassisch kalkulierten Lebensversicherungsprodukten werden die garantierten Leistungen im Versicherungsvorschlag und im Versicherungsschein dargestellt. Die möglichen Leistungen, die sich aus der aktuellen Überschussbeteiligung ergeben, werden im Versicherungsvorschlag und in einer Modellrechnung, die dem Versicherungsschein beigelegt wird, dargestellt. Dabei werden die möglichen Leistungen in drei Szenarien ausgewiesen. Ergänzt wird die Darstellung um die Hochrechnung mit gesetzlich vorgegebenen standardisierten Zinssätzen.

Bei fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten werden die garantierten Leistungen im Versicherungsvorschlag und im Versicherungsschein dargestellt. Die möglichen Leistungen, die sich aus der aktuellen Überschussbeteiligung und der angenommenen Fondswertsteigerung ergeben, werden im Versicherungsvorschlag und in einer Modellrechnung, die dem Versicherungsschein beigelegt wird, dargestellt. Dabei werden die möglichen Leistungen in drei Szenarien ausgewiesen. Ergänzt wird die Darstellung um die Hochrechnung mit gesetzlich vorgegebenen standardisierten Zinssätzen.

Die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG und der VVG-InfoV werden erfüllt.

### **4.2 Darstellung der Todesfalleistungen von Lebensversicherungsprodukten**

Die garantierten Todesfalleistungen werden im Versicherungsvorschlag und im Versicherungsschein dargestellt.

### **4.3 Preis- und Leistungs-Darstellung von Lebensversicherungsprodukten**

Die Gesamtkostenquote wird im Produktinformationsblatt ausgewiesen. Sie gibt an, wie stark die Rendite des Vertrages durch die einkalkulierten Kosten gemindert wird. Die Anforderungen aus dem Lebensversicherungs-Reformgesetz sowie der VVG-InfoV werden somit erfüllt.

### **4.4 Darstellung der Rückkaufswerte von Lebensversicherungsprodukten**

Die Rückkaufswerte im Sinne des § 169 Abs. 3 und 4 VVG werden im Versicherungsvorschlag und im Versicherungsschein tabellarisch für jedes Jahr bis zum Vertragsablauf dargestellt.

### **4.5 Jährliche Vertragsauskünfte von Lebensversicherungsprodukten**

Jährliche Vertragsauskünfte gemäß § 155 VVG werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben erstellt. Neben den garantierten Leistungen und möglichen Leistungen aus der Überschussbeteiligung bzw. dem Stand des Fondsguthabens erfolgt eine Hochrechnung des Vertrages zum Ablauf.

## **5. Darstellung der künftigen Leistungen der Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr**

### **5.1 Darstellung der Ablaufleistungen/Teilauszahlungen der Unfallversicherung mit garantierter Beitragsrückzahlung**

Im Angebot werden dem Kunden neben der Leistung im Versicherungsschein auch mögliche Leistungen in drei Szenarien ausgewiesen. Diese werden unter Verwendung der Rechnungsgrundlagen für die Beitragskalkulation und standardisierter Zinssätze berechnet. Im Versicherungsschein werden die garantierten Leistungen während der Vertragslaufzeit bzw. bei Ablauf dargestellt.

### **5.2 Darstellung der Rückkaufswerte der Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr**

Im Versicherungsschein wird der Rückkaufswert tabellarisch für jedes Jahr bis zum Ablauftermin dargestellt.

### **5.3 Jährliche Standmitteilung bei der Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr**

Die Kunden erhalten eine jährliche Standmitteilung, wenn ein Überschussguthaben von mindestens 50,- EUR erreicht ist.

## **Leitsatz 2: Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung/Vermittlung**

*Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die Beratungsphilosophie der SIGNAL IDUNA Gruppe setzt an der Lebenssituation, den Wünschen und den Zielen des Kunden an. Auf Basis der erfassten Kundendaten zu seiner bestehenden Versicherungssituation wie auch seiner Wünsche und Ziele wird der Kunde bedarfsgerecht beraten. Auf diese Weise wird eine kundenorientierte und spartenübergreifende Lösung offeriert. Darüber hinaus werden gemeinsam mit dem Kunden für die Zeit nach dem Versicherungsabschluss Betreuungs- und Serviceleistungen vereinbart. Die Beratung des Kunden ist somit ein fortwährender Prozess im Sinne eines „geschlossenen Beratungskreislaufs“.

Die Ganzheitliche Beratung der SIGNAL IDUNA Gruppe wird konsequent weiterentwickelt und optimiert, insbesondere unter Einbindung von Vermittlern. Zugleich werden sämtliche rechtliche Vorgaben berücksichtigt.

Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert.

#### **1. Das Kundenbedürfnis im Rahmen der Kundenberatung**

Im Rahmen des Beratungsgesprächs wird der Kunde explizit nach seinen Wünschen befragt. Hieraus wird der Versicherungsbedarf abgeleitet, der Kunde hierzu beraten und von dem Vermittler eine Produktempfehlung gegeben. Zudem wird der bereits bestehende Versicherungsschutz des Kunden erfasst und bei der Produktempfehlung berücksichtigt.

Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert.

Die Eingabe und Dokumentation der in diesem Gespräch erhobenen Informationen erfolgt durch eine spartenunabhängige Beratungssoftware. Das Beratungsprotokoll wird ausschließlich elektronisch erstellt. Die Übergabe an den Kunden kann elektronisch oder als Ausdruck aus der Beratungssoftware erfolgen.

Als Serviceversicherer ist für die SIGNAL IDUNA Gruppe eine hohe Beratungsqualität essenziell, um eine hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erzielen. Aus diesem Grund wird ein Verzicht auf die Erstellung eines Beratungsprotokolls nicht unterstützt und es wurde eine Beratungsprotokollpflicht für Versicherungsprodukte im Privatkundengeschäft eingeführt. Dies bedeutet, dass bei Abschluss eines Versicherungsproduktes das Beratungsgespräch immer zu dokumentieren ist. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass der Kunde die Beratung einschließlich der von ihm geäußerten Wünsche auch später nachvollziehen kann.

Um eine gleichbleibend hohe Qualität der Beratungsprotokolle aufrechtzuerhalten, erfolgt monatlich eine stichprobenartige Überprüfung der Beratungsprotokolle auf ihre inhaltliche Qualität. Hierbei wird kontrolliert, ob die Beratung des Kunden strukturiert erfolgt und ein bedarfsgerechtes Angebot erstellt wurde. Die festgelegte Stichprobengröße der Prüfung stellt sicher, dass jeder Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb jährlich für die Prüfung herangezogen wird. Zusätzlich wird anhand einer jährlichen Kontrolle sichergestellt, dass diese monatlichen Prüfungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden.

## **2. Der SIGNAL IDUNA-Beratungsansatz**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe betrachtet und bewertet die ganzheitlichen Kundenberatungsprozesse in folgenden Bereichen:

- Beratungsinstrumente
- Qualität der Kundengespräche mit dem Vermittler
- Prozessqualität der Ganzheitlichen Beratung

Die Beratungsinstrumente dienen in erster Linie zur Erfassung der Ziele und Wünsche des Kunden sowie seines bereits bestehenden Versicherungsschutzes. Diese stellen somit die Grundlage für den Beratungsprozess. Neben diesen Instrumenten wird die Qualität eines Kundengesprächs wesentlich von dem Vermittler bestimmt und beeinflusst. Die Vermittler sollten nicht nur gut geschult sein, sondern auch eine wirkungsvolle Unterstützung für die Kundenberatung erhalten. Die Qualität eines Vermittlers setzt somit ein umfangreiches Schulungsprogramm und Unterstützungsleistungen voraus. Im Bereich der Prozessqualität der Ganzheitlichen Beratung ist es von Bedeutung, dass der Beratungsprozess vollständig beschrieben und für den Kunden nachvollziehbar ist. Zudem ist sicherzustellen, dass die Beratungsinstrumente und -methoden aktuell und fehlerfrei sind.



### **3. Vertriebssteuerung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe vermeidet Steuerungsanreize, welche die Berücksichtigung des Kundeninteresses bei der Beratung beeinträchtigen können. Wichtigste Elemente der Steuerung sind Vertriebsziele, deren Bildung und Verteilung zentral gesteuert werden. Der Vertrieb der SIGNAL IDUNA Gruppe wird u. a. nach Sparten- und/oder Gesamtabsatzzielen gesteuert. Eine Zielsetzung für einzelne Produkte findet nur im Ausnahmefall innerhalb eines Jahres nach deren Einführung statt. Die Verteilung und dezentrale Vereinbarung der vom Vorstand festgelegten Ziele erfolgt in einem abgestimmten Prozess. Dabei gelten folgende Prinzipien:

- Abdeckung aller Sparten im Sinne einer ganzheitlichen Beratung
- Keine produktbezogene Steuerung
- Vereinbarung von Qualitätsmerkmalen (z. B. Stornoquote, Schadenquote)

### **4. Zentrale Wettbewerbe**

Die Wettbewerbsausschreibungen für die Zentralen Wettbewerbe aller Vertriebswege werden zentral genehmigt. Sie werden so gestaltet, dass keine Fehlanreize erfolgen, die zu einer Vermittlung gegen das Kundeninteresse führen. Folgende Mindestanforderungen müssen dabei erfüllt sein:

- ausschließliche Bewertung von Netto-Absatzergebnissen und Netto-Bestandsentwicklungen (Stornierungen und Abgänge werden nicht gewertet)
- keine ausschließliche Stückzahlbewertung
- Qualitätsmerkmale wie Stornoquote oder Bestandsentwicklung sind Bestandteil eines jeden Wettbewerbs

### **5. Dezentrale Wettbewerbe**

Alle Vertriebseinheiten der SIGNAL IDUNA Gruppe wurden über die vorgenannten Steuerungskriterien informiert. Alle Wettbewerbsausschreibungen werden zentral geprüft und mit dem dCO Vertrieb abgestimmt.

### **Leitsatz 3: Compliance-Vorschriften für spezifische Themenfelder**

*Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften.*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln im Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.*

#### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat hinsichtlich der im GDV-Verhaltenskodex genannten Compliance-Risiken Vorschriften definiert, die hinreichend geeignet sind, ein regelkonformes Verhalten zu gewährleisten.

##### **1. Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit**

Im Compliance-Kodex wird ausdrücklich betont, dass die SIGNAL IDUNA Gruppe eine erfolgreiche Geschäftspolitik ausschließlich mit lauterem Mitteln betreibt. Wirtschaftliche Entscheidungen werden nur aufgrund objektiver Kriterien und nicht anhand persönlicher Vorteile getroffen. Jede Form von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit wird durch die SIGNAL IDUNA Gruppe ausdrücklich missbilligt und keinesfalls toleriert.

##### **2. Umgang mit Zuwendungen sowie Interessenkonflikten**

Für die Annahme und Vergabe von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie dem Umgang mit Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen hat die SIGNAL IDUNA Gruppe klare Regeln im Rahmen einer Anweisung definiert. Diese Anweisung ist verbindlich für alle angestellten Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes der SIGNAL IDUNA Gruppe. Für die selbstständigen Vermittler gelten diese Regelungen gleichwohl als Richtlinien. Darüber hinaus sieht die „Richtlinie der SIGNAL IDUNA für Einladungen zu Hospitality-Events“ verbindliche Regeln und Verfahrensabläufe für alle Einladungen zu Hospitality-Events vor, die von Organmitgliedern, Mitarbeitern und Ausschließlichkeitsvertretern der Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe ausgesprochen werden.

### **3. Regeln in Bezug auf Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen**

Da Unternehmensveranstaltungen erhebliche Risiken für die Reputation des Unternehmens nach sich ziehen können, hat die SIGNAL IDUNA Gruppe verbindliche Richtlinien für die Ausgestaltung von Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen. Mit diesen Regelungen ist gewährleistet, dass Veranstaltungen im Einklang mit dem Leitbild des Unternehmens und den Unternehmenszielen gestaltet werden.

Die Entwicklung und Durchführung von Incentives erfolgt nach zentralen Vorgaben und bedarf einer vorherigen Freigabe der übergeordneten Einheiten. Die Wettbewerbskriterien für die Incentives werden mit dem dCO Vertrieb abgestimmt. Wettbewerbe und Incentives für Makler sind bei der SIGNAL IDUNA Gruppe nicht zugelassen.

### **4. Datenschutz- und wettbewerbsrechtliche Regelungen**

Die Regelungen zum Datenschutz sowie die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen sind Bestandteil aller Vermittlerverträge der Ausschließlichkeitsorganisation der SIGNAL IDUNA Gruppe. Zudem ist die Verpflichtungserklärung nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes bei allen angestellten Mitarbeitern und selbstständigen Außendienstpartnern der SIGNAL IDUNA Gruppe Vertragsbestandteil.

Darüber hinaus gibt es für alle angestellten Mitarbeiter und selbstständigen Außendienstpartner speziell zum Thema „Datenschutz“ verpflichtende Schulungen, die turnusmäßig wiederholt werden müssen.

### **5. Compliance-Schulungen**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe schult alle angestellten Mitarbeiter und selbstständigen Außendienstpartner des Exklusivvertriebs zu compliance-relevanten Themen. Davon umfasst sind insbesondere die im GDV-Verhaltenskodex ausdrücklich genannten Compliance-Themen. Die Teilnahme an diesen Schulungen ist verpflichtend.

Darüber hinaus hat die SIGNAL IDUNA Gruppe ein fortlaufendes Schulungskonzept entwickelt, mit dem gewährleistet wird, dass alle Angestellten und selbstständigen Außendienstpartner des Exklusivvertriebs regelmäßig geschult werden. In diesem Schulungskonzept werden Mitarbeiter, die eine Tätigkeit mit erhöhten Compliance-Risiken ausüben, besonders berücksichtigt.

#### **Leitsatz 4: Ordnungsgemäße Beratungsdokumentation bei Abschluss**

*Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs ist von besonderer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat.*

#### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Im Beratungsgespräch stehen die Wünsche des Kunden im Vordergrund. Das Beratungsprotokoll spiegelt die Ergebnisse des Gesprächs wider. Es dient zugleich dem Vermittler als Beratungshilfe und bringt seine Beratungskompetenz zum Ausdruck.

Die individuellen Wünsche und Situation des Kunden werden im Rahmen einer Kundenberatung erfragt, um eine bedarfsgerechte Lösung zu erzielen. Das Beratungsgespräch wird in einem standardisierten, konzerneinheitlichen Verfahren dokumentiert. Das Beratungsprotokoll wird ausschließlich elektronisch erstellt. Dadurch wird ein hoher Qualitätsstandard im Beratungsprotokoll erreicht. Denn ein Beratungsprotokoll kann nicht abschließend erstellt werden, ohne dass Pflichtfelder ausgefüllt sind. Da bedarfsgerechte Beratungsgespräche in der Regel spartenübergreifend geführt werden, kann auch das Beratungsprotokoll spartenübergreifend erstellt werden. Auf diese Weise wird das Beratungsgespräch so realistisch wie möglich dokumentiert.

Die Übergabe an den Kunden kann elektronisch oder als Ausdruck aus der Beratungssoftware erfolgen.

#### **1. Dokumentation der Beratung**

Die Qualität einer individuellen Kundenberatung und die Beratungsdokumentation sind tragende Säulen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zusätzlich zu den Wünschen und dem bestehenden Versicherungsschutz des Kunden werden im Beratungsgespräch nunmehr seine Vorkenntnisse zum betreffenden Versicherungsprodukt abgefragt und im Beratungsprotokoll festgehalten.

Die Beratungsdokumentation nimmt in der SIGNAL IDUNA Gruppe einen hohen Stellenwert ein. Daher besteht im Konzern eine Beratungsprotokoll-Pflicht für alle Versicherungsprodukte im Privatkundengeschäft. Unabhängig von dem Versicherungsprodukt, das der Kunde als Lösung für seinen individuellen Bedarf auswählt, wird nun zu jedem Beratungsgespräch ein Protokoll aufgesetzt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass der Kunde die Beratungsinhalte auch im Nachhinein nachvollziehen kann.

Zudem wird die Beratungsdokumentation kontinuierlich weiterentwickelt. Hierbei wird festgestellt, mit welchen Maßnahmen das Beratungsprotokoll laufend an neue rechtliche Regelungen angepasst werden muss bzw. wie die Qualität des Beratungsprotokolls im Allgemeinen verbessert werden kann.

Das Beratungsprotokoll des Kunden ist Bestandteil der Antragsunterlagen. Die zur Umsetzung der Beratungsprotokoll-Pflicht erforderlichen Prozesse und Dokumentationen sind implementiert und die Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb sowie die Antragsabteilungen der Sparten hierzu hinreichend informiert worden.

Für die Umsetzung der Beratungsprotokoll-Pflicht im Vertrieb wird zudem ein breites Repertoire an Unterstützungsmaßnahmen vorgehalten, wie z. B. die Beratungssoftware, die die technische Ausfertigung der Beratungsprotokolle übernimmt, zahlreiche Schulungsmaterialien zum Beratungsprotokoll sowie die Vermittlung der Thematik in der Erstausbildung im Vertrieb. Durch die regelmäßige Prüfung der Beratungsprotokolle auf ihre inhaltliche Qualität wird eine gleichbleibend hohe Qualität der Beratungsprotokolle gewährleistet.

## **2. Mehrfachvermittler**

Mehrfachagenten können sich entscheiden, die Beratungsprotokolle selbst zu archivieren und der SIGNAL IDUNA Gruppe auf deren Verlangen hin jederzeit Einsicht zu gewähren. Hierbei sind die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen einzuhalten. Diese Regelung bedarf einer schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Vermittler und der SIGNAL IDUNA Gruppe.

### **Leitsatz 5: Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss**

*Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Für die SIGNAL IDUNA Gruppe als Serviceversicherer ist die bedarfsgerechte, individuelle und qualitativ hochwertige Beratung der Kunden auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Vertragsverhältnisses selbstverständlich. Dies gilt insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

Eingehende Kundenanfragen werden im Service-Center abschließend bearbeitet oder an die zuständigen Spartenfachbereiche weitergeleitet. Die Weiterleitung wird durch einen technischen Prozess unterstützt, der auch vertriebs- und beratungsrelevante Geschäftsvorfälle und Kundenanliegen per Auftrags-Verwaltungs-System an den zuständigen Vermittler zur abschließenden Bearbeitung weiterleitet.

Darüber hinaus wurde eine Auswahl von Beratungsanlässen vordefiniert und festgelegt, bei denen eine Beratung des Kunden erforderlich ist. Sobald diese Anlässe erkannt werden, wird eine Beratung des Kunden durch den zuständigen Außendienstpartner veranlasst. Die Regelungen wurden dokumentiert und veröffentlicht, um die durchgehende Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss sicherzustellen.

Die Krankenversicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe sind den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenfreundlichen Tarifwechsel beigetreten und haben die Anforderungen hieraus entsprechend umgesetzt. Zu allen Anfragen zu Tarifwechseln in der Krankheitskostenvollversicherung und der anteiligen Krankheitskostenvollversicherung für beihilfeberechtigte Personen werden durch eine speziell hierfür entwickelte Software automatisiert Tarifalternativen ermittelt. Dieser Software liegt ein Auswahlssystem zugrunde, das auf Kriterien basiert, die sowohl den Grundsätzen der Leitlinien als auch den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Diese Kriterien sind im „Regelwerk Tarifwechselleitfaden“ eingepflegt. Als weiteres Kriterium wird das Kundenmotiv beachtet und entsprechend dokumentiert.

Das Regelwerk wird regelmäßig auf Aktualität geprüft. Anhand dieses Regelwerks werden alternative Tarife ermittelt. Zweck der Software ist die systematische Generierung von Zieltarifen in Abhängigkeit von den Ausgangstarifen.

Der Prozess und die Maßnahmen, die sich aus den Leitlinien ergeben sind in einer Arbeitsanweisung, die für alle am Prozess beteiligten Mitarbeiter greift, hinterlegt. Damit die Einhaltung der Maßnahmen sichergestellt ist, erfolgt eine regelmäßige Qualitätssicherung der bearbeiteten Vorgänge. Dazu wird per Zufallsprinzip eine gewisse Anzahl von bearbeiteten Tarifwechsel-Vorgängen automatisch ausgewählt. Diese werden dann im Fachbereich bzgl. der Einhaltung der Maßnahmen überprüft.

Der Kunde erhält nach Abschluss des Auswahlverfahrens – in aller Regel über seinen betreuenden Vermittler (im Einzelfall auch direkt) – Tarifvergleiche, Erläuterungen über das weitere Vorgehen, eine Beitragsübersicht und Merkblätter mit Informationen zum Tarifwechsel.

## **Leitsatz 6: Beachtung des Kundeninteresses auch bei Umdeckungen**

*Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen. Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die bedarfsgerechte, individuelle und qualitativ hochwertige Beratung der Kunden ist selbstverständlich für die SIGNAL IDUNA Gruppe als Serviceversicherer. Dazu gehört auch, die Kunden über die möglichen Nachteile einer Kündigung aufzuklären.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe kann hierzu aufgrund ihrer rechtlichen Stellung ausschließlich den Vermittlern des Exklusivvertriebs verbindliche Vorgaben machen. Dementsprechend gelten die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen nur für diesen Personenkreis.

Um die bedarfsgerechte Beratung durchzuführen, müssen alle neuen Außendienstpartner eine Schulungsreihe durchlaufen. In diesen Schulungen werden u. a. spartenspezifische Regelungen und Produktinformationen der SIGNAL IDUNA Gruppe vermittelt, inkl. der angemessenen Beratung bei Abwerbungen und Umdeckungen in den jeweiligen Sparten. Dabei werden den Seminarteilnehmern Faktenblätter mit den Nachteilen einer Kündigung in der jeweiligen Sparte ausgehändigt oder auf die Faktenblätter im Intranet verwiesen und die Anwendung dieser Kenntnisse bei Abwerbungen und Umdeckungen u. a. mit Hilfe einer Broschüre zum richtigen Ausfüllen von Beratungsprotokollen erläutert. Diese Broschüre beinhaltet auch Informationen zum korrekten Verhalten während der Beratung. Insbesondere werden die Nachteile einer möglichen Kündigung sowohl im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung als auch in allen weiteren Versicherungssparten vermittelt. In den Beratungsgesprächen mit den Kunden wenden die Außendienstpartner die Kenntnisse aus den Schulungen an und klären die Kunden so über die möglichen Nachteile einer Kündigung individuell auf.

Die Abfrage und Dokumentation einer Kündigung oder der Empfehlung einer Kündigung bestehender Verträge inkl. der Aufklärung über mögliche Nachteile ist innerhalb des standardisierten Prozesses zur Erstellung von Beratungsprotokollen zwingender Bestandteil. Ohne eine Beantwortung ist die abschließende Erstellung eines Beratungsprotokolls und des damit verbundenen Versicherungsantrages nicht möglich. Dadurch ist sichergestellt, dass eventuelle Kündigungen inkl. der Aufklärung über mögliche Nachteile im Beratungsprotokoll festgehalten werden müssen.



Zudem werden alle Vermittler im Rahmen ihrer vertraglichen Anbindung an die SIGNAL IDUNA Gruppe auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet.

## **Leitsatz 7: Eindeutige und klare Legitimation von Vermittlern/Maklern**

*Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

#### **1. Ausschließlichkeitsvermittler**

Die Legitimation im Ausschließlichkeitsvertrieb erfolgt vorrangig durch die Übergabe einer Visitenkarte. Zusätzlich sind die Erstinformationen regelmäßig in den E-Mail-Signaturen, Briefbögen und auf den Homepages enthalten.

Die Versicherungsnehmer bestätigen im Versicherungsantrag per Unterschrift, die Erstinformation erhalten zu haben. Zu diesem Zweck enthalten alle Versicherungsanträge die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Inhalt und Bedeutung der Erstinformation werden in einem Seminar thematisiert, an dem alle Außendienstmitarbeiter (angestellt/selbstständig) zu Beginn ihrer Tätigkeit teilnehmen müssen.

Um zu gewährleisten, dass insbesondere auf den Visitenkarten alle notwendigen Informationen enthalten sind, können die Vermittler diese kostenlos über die SIGNAL IDUNA Gruppe in einem einheitlichen Bestellvorgang bestellen.

Die Visitenkarten enthalten u. a. folgende Angaben:

- Name des Vermittlers
- Anschrift des Vermittlers
- Registrierungsnummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (Ausschließlichkeitsvermittler)
- Wort-/Bildmarke der SIGNAL IDUNA

Darüber hinaus stellt die SIGNAL IDUNA Gruppe den Ausschließlichkeitsvermittlern Muster für E-Mail-Signaturen und Briefbögen zur Verfügung, in denen die vorgenannten erforderlichen Informationen ebenfalls enthalten sind.

Zusätzlich geben die Vermittler in den Versicherungsanträgen an, ob sie als Ausschließlichkeitsvermittler, Makler oder Mehrfachagent tätig sind.

## **2. Freie Vertriebe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe weist die Vermittler der freien Vertriebe auf den Zeitpunkt sowie den erforderlichen Inhalt der Erstinformation hin. Die Hinweise erfolgen im Maklerportal der SIGNAL IDUNA Gruppe. Eine Sichtberechtigung für das Maklerportal wird jedem Vertriebspartner auf Antrag gewährt.

Die Versicherungsnehmer bestätigen, die Erstinformation erhalten zu haben. Zu diesem Zweck enthalten alle Versicherungsanträge die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Versicherungsnehmer bestätigen dies mit ihrer Unterschrift. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Zusätzlich geben die Vermittler in den Versicherungsanträgen an, ob sie als Ausschließlichkeitsvermittler, Makler oder Mehrfachagent tätig sind.

## **Leitsatz 8: Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation**

*Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe verfolgt das Ziel, durch einen besseren Auswahl- und Ausbildungsprozess sowohl die Qualität als auch die Bindung der Vermittler deutlich zu verbessern. Aus diesem Grund wurden einheitliche qualitative Standards für alle Prozessschritte von der Organisationsplanung bis zur Agenturenentwicklung definiert und in einem allgemeingültigen Verfahren festgeschrieben. Für alle neuen Vermittler ist unter anderem zum Start der Tätigkeit bei der SIGNAL IDUNA Gruppe die Teilnahme an einer Grundlagen- und Verkaufsausbildung obligatorisch.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe ist zudem Gründungsmitglied der Brancheninitiative „gut beraten“. Sie empfiehlt allen Vermittlern, dieser Initiative beizutreten. Der Nachweis regelmäßiger Weiterbildung in qualitativ und quantitativ hinreichendem Maße kann durch die Erfüllung der Anforderungskriterien der Brancheninitiative erbracht werden. Die SIGNAL IDUNA Gruppe stellt, neben einem umfassenden Weiterbildungsangebot, auch die organisatorischen Mechanismen und Instrumente zur Weiterbildung nach Maßgabe der Richtlinien der Brancheninitiative zur Verfügung.

#### **1. Beleumundung der Vermittler bei der Einstellung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, wenn diese zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Im Rahmen des Auswahlverfahrens hat jeder Vermittler vor Einstellung einen entsprechenden Nachweis hinsichtlich seines Leumundes zu erbringen. Bei jeder Einstellung werden anhand einer einheitlich vorgegebenen Checkliste alle erforderlichen Unterlagen (wie z. B. AVAD-Auskunft, Bonitätsprüfung, Polizeiliches Führungszeugnis, Auszug aus dem Gewerbezentralregister) vor Vertragsbeginn abgefragt und diese sind vor Vertragsaufbereitung der SIGNAL IDUNA

Gruppe vorzulegen. Alle Unterlagen sind Bestandteile der Vermittlerakte. Sofern zu den oben genannten Unterlagen negative Eintragungen vorhanden sind, erfolgt keine Vertragsausfertigung durch die SIGNAL IDUNA Gruppe und es kommt kein Vertragsverhältnis mit dem Bewerber zustande.

## **2. Nachweis der fachlichen Qualifikation**

Die Qualifikation der Vermittler ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für die vertragliche Zusammenarbeit mit der SIGNAL IDUNA Gruppe. Aus diesem Grund ist bei allen Vermittlern ein Sachkundenachweis gemäß § 34d Abs. 2 Ziff. 4 GewO in Verbindung mit Abschnitt 1 der Versicherungsvermittlerverordnung erforderlich.

Der Sachkundenachweis gemäß § 34d Abs. 2 Ziff. 4 GewO in Verbindung mit Abschnitt 1 der Versicherungsvermittlerverordnung ist für eine Anbindung in der Ausschließlichkeit der SIGNAL IDUNA Gruppe vor Vertragsabschluss vorzulegen. Bewerber ohne entsprechenden Sachkundenachweis verpflichten sich zur Qualifikation zum „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“. Eine Einstellung von Vermittlern ohne Sachkundenachweis ist lediglich in der untersten Agenturstufe („Agentur in Gründung“) möglich.

Der Regelprozess sieht eine Qualifikation zum „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“ innerhalb von 12 Monaten vor. Wird diese Sachkundeprüfung nicht innerhalb des geplanten Zeitraumes bestanden, erfolgt eine laufende Überprüfung durch die zuständige Führungskraft. Der erfolgreiche Abschluss der Sachkundeprüfung ist Grundvoraussetzung für eine dauerhafte Fortführung des Vertragsverhältnisses. Kann die Qualifikation nicht in einer angemessenen Frist nachgewiesen werden, erfolgt die Beendigung der Zusammenarbeit.

## **3. Laufende Weiterbildung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe kann hierzu aufgrund ihrer rechtlichen Stellung ausschließlich den Vermittlern des Exklusivvertriebs verbindliche Vorgaben machen. Dementsprechend gelten die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen nur für diesen Personenkreis.

Die Vermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe, die den Nachweis der fachlichen Qualifikation erbracht haben, verpflichten sich zu einer laufenden Weiterbildung. Alle Regularien zur bzw. alle Anforderungen an die Weiterbildung sind im Rahmen der Weiterbildungsordnung für Vermittler im Vertriebsaußendienst der SIGNAL IDUNA Gruppe zusammengefasst.

Der Nachweis regelmäßiger Weiterbildung in qualitativ und quantitativ hinreichendem Maße kann durch die Erfüllung der Anforderungskriterien der Brancheninitiative erbracht werden. Im Rahmen der Weiterbildungsordnung hat die SIGNAL IDUNA Gruppe darüber hinaus ein jährliches Mindestmaß hinsichtlich der Regelmäßigkeit der Weiterbildung festgelegt.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe empfiehlt allen Vermittlern, der Brancheninitiative beizutreten. Sie ist zudem bei der Brancheninitiative als Bildungsdienstleister akkreditiert und darf deshalb Weiterbildungspunkte für eigene Weiterbildungsmaßnahmen vergeben. Die SIGNAL IDUNA Gruppe stellt sowohl quantitativ als auch qualitativ ausreichende Kapazität an Weiterbildungsmaßnahmen für alle Vermittler konzernintern zur Verfügung. Die Kriterien für die Vergabe von Bildungspunkten sind in den Richtlinien der Brancheninitiative „gut beraten“ beschrieben und werden im Rahmen der Weiterbildungsordnung noch einmal konkretisiert.

Um die Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung nachzuweisen, stellen die Vermittler ein Mal jährlich eine Übersicht der absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung. Die Maßnahmen werden durch die SIGNAL IDUNA Gruppe geprüft und zentral abgespeichert. Vermittler, die der Brancheninitiative beigetreten sind und die SIGNAL IDUNA Gruppe für die Weiterbildungskonteneinsicht autorisiert haben, benötigen keinen weiteren Nachweis. Eine Prüfung der absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen erfolgt in diesen Fällen automatisch. Im Rahmen des Weiterbildungsprozesses erfolgt zudem in Abstimmung mit den verantwortlichen Führungskräften eine Planung der zukünftigen Weiterbildungsmaßnahmen, um die Einhaltung der Anforderungen an die laufende Weiterbildung der Vermittler flächendeckend sicherzustellen.

### **Leitsatz 9: Zusatzvergütungen mit Maklern**

*Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d. h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren. Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Für alle Maklerverbindungen der SIGNAL IDUNA Gruppe wurden umsatzabhängige Staffilvergütungen gekündigt beziehungsweise sind bereits ausgelaufen. Alle bestehenden Verbindungen wurden diesbezüglich kontrolliert und – falls erforderlich – entsprechend gekündigt. Neue Vereinbarungen zu Staffilvergütungen können nicht mehr getroffen werden.

Die Vergabe von Konditionen und vertraglichen Regelungen, die sich auf eine Zusammenarbeit zwischen Maklern und Mehrfachagenten mit der SIGNAL IDUNA Gruppe beziehen, ist im Rahmen einer internen Richtlinie geregelt. Die Erstellung der Courtagezusagen sowie der zugehörigen Nachtragsdokumente erfolgen ausschließlich zentral durch die zuständige Außendienstorga- bzw. Vertriebsabteilung. Alle entsprechenden Dokumente sind standardisiert und stehen nur einem berechtigten Personenkreis zur Verfügung.

Dienstleistungsvergütungen können nur für die Übernahme von Dienstleistungen gewährt werden. Diese sind klar definiert, überprüfbar und werden ausschließlich bei Vorliegen bestimmter qualitativer Elemente vertraglich vereinbart. Eine entsprechende Zusage bedarf der Genehmigung des Leiters Freie Vertriebe oder des jeweiligen Ressortvorstandes.

Die Teilnahme von Maklern an Wettbewerben sowie an Incentivereisen ist bei der SIGNAL IDUNA Gruppe ausdrücklich untersagt.

## **Leitsatz 10: Hinweis auf bestehendes Ombudsmannsystem**

*In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

#### **1. Ausschließlichkeitsvermittler**

Alle Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe weisen die Kunden mehrfach auf den Ombudsmann hin.

Der Hinweis ist sowohl in der Kundeninformation als auch in den Versicherungsanträgen enthalten. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die Versicherungsanträge werden von den Versicherungsnehmern unterzeichnet. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Versicherungsnehmer, den Inhalt zur Kenntnis genommen bzw. die Unterlagen erhalten zu haben. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten hat. Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information. Der Versicherungsnehmer bestätigt den Erhalt der Information mit seiner Unterschrift.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Erstinformationen nach § 11 Absatz 1 VersVermV erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Erstinformationen beinhalten einen Hinweis auf den Ombudsmann. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt der Erstinformationen ebenfalls mit ihrer Unterschrift. Die Erstinformationen werden den Versicherungsnehmern vorrangig durch die Übergabe einer Visitenkarte mitgeteilt. Um zu gewährleisten, dass auf den Visitenkarten alle notwendigen Informationen enthalten sind, können die Vermittler diese kostenlos über die SIGNAL IDUNA Gruppe in einem einheitlichen Bestellvorgang bestellen.



Die Visitenkarten enthalten u. a. folgende Angaben:

- Name des Vermittlers
- Anschrift des Vermittlers
- Registrierungsnummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (Ausschließlichkeitsvermittler)
- Wort-/Bildmarke der SIGNAL IDUNA
- Hinweis auf den Ombudsmann (bei selbstständigen Vermittlern)

Darüber hinaus stellt die SIGNAL IDUNA Gruppe den Ausschließlichkeitsvermittlern Muster für E-Mail-Signaturen und Briefbögen zur Verfügung, in denen die genannten Informationen ebenfalls enthalten sind.

Die Inhalte zum Umfang und Zeitpunkt der erforderlichen Erstinformation werden zudem allen Ausschließlichkeitsvermittlern, die neu bei der SIGNAL IDUNA Gruppe anfangen, im Rahmen des Bausteins „Ganzheitliche Beratung“ der Grundlagenausbildung zur Kenntnis gebracht.

## **2. Freie Vertriebe**

Alle Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe weisen die Kunden mehrfach auf den Ombudsmann hin.

Der Hinweis ist sowohl in der Kundeninformation als auch in den Versicherungsanträgen enthalten. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die Versicherungsanträge werden von den Versicherungsnehmern unterzeichnet. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Versicherungsnehmer, den Inhalt zur Kenntnis genommen bzw. die Unterlagen erhalten zu haben. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten hat. (Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information.) Der Versicherungsnehmer bestätigt dies mit seiner Unterschrift.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Erstinformationen nach § 11 Absatz 1 VersVermV erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Erstinformationen beinhalten auch den Hinweis auf den Ombudsmann. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt der Informationen mit ihrer Unterschrift.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe weist die Vermittler der freien Vertriebe auf die erforderlichen Inhalte der Erstinformation hin. Die Hinweise erfolgen im Maklerportal der SIGNAL IDUNA Gruppe. Eine Sichtberechtigung für das Maklerportal wird jedem Vertriebspartner auf Antrag gewährt.

### **Leitsatz 11: Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung**

*Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern.*

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seine Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht.*

*Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.*

*Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bildet die Grundlage in der Zusammenarbeit zwischen der SIGNAL IDUNA Gruppe und jedem einzelnen Vermittler. Die Einhaltung des Regelwerks und daraus resultierend die Herstellung einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit liegt im besonderen Interesse der SIGNAL IDUNA Gruppe.

Aus diesem Grund werden alle eingehenden Kundenbeschwerden, die die SIGNAL IDUNA Gruppe über alle Kommunikationskanäle erreichen, systematisch erfasst und regelmäßig ausgewertet. Dabei wird insbesondere die Relevanz der Beschwerden hinsichtlich der Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex – ggf. bis auf die Vermittlerebene – überprüft. Wiederholte berechtigte Kundenbeschwerden oder festgestellte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex werden verfolgt und entsprechend sanktioniert.

Die Auswertung der eingehenden Beschwerden sowie etwaige ergriffene Maßnahmen werden regelmäßig an alle relevanten Stellen berichtet. Die Ergebnisse werden zudem zu einer stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems genutzt.

## **1. Ausschließlichkeitsvermittler**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als Anlage zu allen Vermittlerverträgen der Ausschließlichkeit aufgenommen. Bei allen neuen Vermittlern, die ein Vertragsverhältnis mit der SIGNAL IDUNA Gruppe eingehen, wird der GDV-Verhaltenskodex somit Vertragsbestandteil und die Vermittler werden verbindlich zur Einhaltung des Kodex verpflichtet.

Alle bereits angebondenen Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs wurden verbindlich durch ein Anschreiben als Ergänzung zum bestehenden Vermittlervertrag auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wurde allen Vermittlern als Anlage zur Verfügung gestellt und bildet somit die Grundlage für die weitere Zusammenarbeit zwischen den Vermittlern und der SIGNAL IDUNA Gruppe.

## **2. Freie Vertriebe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zur Grundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Maklern und Mehrfachagenten gemacht. Alle bereits angebondenen Makler und Mehrfachagenten wurden hierüber in einem Anschreiben informiert.

Die Vermittlerverbände BVK, VDVM und VOTUM haben einen Compliance-Basis-Kodex für Versicherungsvermittler (Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten) verfasst. Die SIGNAL IDUNA Gruppe setzt voraus, dass alle angebondenen Makler bereits eigene Compliance-Regelungen aufgestellt haben oder sich geben, die inhaltlich mit diesem Basis-Kodex übereinstimmen. Der Basis-Kodex wurde allen angebondenen Maklern als Anlage zur Verfügung gestellt. Die SIGNAL IDUNA Gruppe akzeptiert ebenfalls die Compliance-Regelungen verschiedener Vermittlerverbände bzw. Genossenschaften, wenn diese inhaltlich mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten übereinstimmen. Bei allen Neuanbindungen wird der Basis-Kodex als Anlage zur Courtagezusage Vertragsbestandteil.

Alle angebondenen Mehrfachagenten haben als Anlage zum Anschreiben zur Orientierung den GDV-Verhaltenskodex erhalten. Bei allen Neuanbindungen wird der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als Anlage zum Vertragsbestandteil.

Dortmund, 10. April 2017

Für den Vorstand der SIGNAL IDUNA Gruppe

Handwritten signatures in blue ink. The first signature is 'U. Leitermann' and the second is 'M. Johnigk', separated by a horizontal line.

Ulrich Leitermann

Michael Johnigk

**Anlage 2:**

**Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002**

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

#### 1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für die Verträge zwischen Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Beratungen und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Werden im Einzelfall ausnahmsweise vertragliche Beziehungen auch zwischen dem Wirtschaftsprüfer und anderen Personen als dem Auftraggeber begründet, so gelten auch gegenüber solchen Dritten die Bestimmungen der nachstehenden Nr. 9.

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrages

(1) Gegenstand des Auftrages ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrages sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf – außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen – der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

(3) Der Auftrag erstreckt sich, soweit er nicht darauf gerichtet ist, nicht auf die Prüfung der Frage, ob die Vorschriften des Steuerrechts oder Sondervorschriften, wie z.B. die Vorschriften des Preis-, Wettbewerbsbeschränkungs- und Bewirtschaftungsrechts beachtet sind; das gleiche gilt für die Feststellung, ob Subventionen, Zulagen oder sonstige Vergünstigungen in Anspruch genommen werden können. Die Ausführung eines Auftrages umfaßt nur dann Prüfungshandlungen, die gezielt auf die Aufdeckung von Buchfälschungen und sonstigen Unregelmäßigkeiten gerichtet sind, wenn sich bei der Durchführung von Prüfungen dazu ein Anlaß ergibt oder dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

(4) Ändert sich die Rechtslage nach Abgabe der abschließenden beruflichen Äußerung, so ist der Wirtschaftsprüfer nicht verpflichtet, den Auftraggeber auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.

#### 3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, daß dem Wirtschaftsprüfer auch ohne dessen besondere Aufforderung alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährden könnte. Dies gilt insbesondere für Angebote auf Bestellung und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Hat der Wirtschaftsprüfer die Ergebnisse seiner Tätigkeit schriftlich darzustellen, so ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend. Bei Prüfungsaufträgen wird der Bericht, soweit nichts anderes vereinbart ist, schriftlich erstattet. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von Mitarbeitern des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrages sind stets unverbindlich.

#### 6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und Kostenberechnungen, nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

#### 7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Berichte, Gutachten und dgl.) an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Wirtschaftsprüfer (im Rahmen von Nr. 9) nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers zu Werbezwecken ist unzulässig; ein Verstoß berechtigt den Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung aller noch nicht durchgeführten Aufträge des Auftraggebers.

#### 8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muß vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse in Frage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

#### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen gilt die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfaßt sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(3) Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von 5 Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis. Der Anspruch erlischt, wenn nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde.

Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen mit gesetzlicher Haftungsbeschränkung.

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfaßt nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, daß der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Falle hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, daß dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung umfaßt die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger, für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die unter Abs. 3 d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer, Einheitsbewertung und Vermögensteuer sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrages. Dies gilt auch für

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z. B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen und
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlung, Verschmelzung, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen.

(6) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzuges wird nicht übernommen.

## 12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze verpflichtet, über alle Tatsachen, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder dessen Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, daß der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen.

(3) Der Wirtschaftsprüfer ist befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftraggebers zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

## 13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der vom Wirtschaftsprüfer angebotenen Leistung in Verzug oder unterläßt der Auftraggeber eine ihm nach Nr. 3 oder sonstwie obliegende Mitwirkung, so ist der Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unberührt bleibt der Anspruch des Wirtschaftsprüfers auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Wirtschaftsprüfer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

## 14. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

## 15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

(1) Der Wirtschaftsprüfer bewahrt die im Zusammenhang mit der Erledigung eines Auftrages ihm übergebenen und von ihm selbst angefertigten Unterlagen sowie den über den Auftrag geführten Schriftwechsel zehn Jahre auf.

(2) Nach Befriedigung seiner Ansprüche aus dem Auftrag hat der Wirtschaftsprüfer auf Verlangen des Auftraggebers alle Unterlagen herauszugeben, die er aus Anlaß seiner Tätigkeit für den Auftrag von diesem oder für diesen erhalten hat. Dies gilt jedoch nicht für den Schriftwechsel zwischen dem Wirtschaftsprüfer und seinem Auftraggeber und für die Schriftstücke, die dieser bereits in Urschrift oder Abschrift besitzt. Der Wirtschaftsprüfer kann von Unterlagen, die er an den Auftraggeber zurückgibt, Abschriften oder Fotokopien anfertigen und zurückbehalten.

## 16. Anzuwendendes Recht

Für den Auftrag, seine Durchführung und die sich hieraus ergebenden Ansprüche gilt nur deutsches Recht.