RheinLand
VERSICHERUNGSGRUPPE



Prüfungsbericht

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der RheinLand Versicherungsgruppe 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)

RheinLand Versicherungsgruppe
Neuss

Inhaltsverzeichnis

A. PRÜFUNGSAUFTRAG 3

B. GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER ÜBERPRÜFUNG 3

C. PRÜFUNGSERGEBNIS 4

D. BESCHREIBUNG DES CMS ZUR EINHALTUNG DES GDV-VERHALTENSKODEX FÜR DEN VERTRIEB VON VERSICHERUNGSPRODUKTEN ZUM 31. DEZEMBER 2025 5

A. Prüfungsauftrag

Mit Beschluss vom 30. Oktober 2025 beauftragte der Vorstand der Credit Life AG, der RheinLand Versicherungs AG und der Rhion Versicherung AG (im Folgenden „RheinLand Versicherungsgruppe") die interne Compliance-Funktion, eine Prüfung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (CMS) der RheinLand Versicherungsgruppe hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (im Folgenden „GDV-Verhaltenskodex") zum Stichtag 31. Dezember 2025 durchzuführen. Die Beschreibung unseres CMS zur Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex (im Folgenden „CMS-Beschreibung") ist diesem Bericht beigefügt.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Überprüfung

Die Überprüfung erstreckt sich ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften:

- Credit Life AG[1],
- RheinLand Versicherungs AG und
- Rhion Versicherung AG.

Die vorgenannten Gesellschaften sind dem GDV-Verhaltenskodex zum 1. Juli 2013 beigetreten.

Unsere Erklärung beruht auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend dargestellten Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS durch die unabhängige Compliance-Funktion, die im Zeitraum Januar bis März 2026 durchgeführt wurde.

Die Prüfung wurde für Zwecke der RheinLand Versicherungsgruppe durchgeführt und der Prüfungsbericht ist ausschließlich zur Information über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht 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.

---

[1] Die RheinLand Lebensversicherung AG, die dem GDV-Verhaltenskodex ebenfalls beigetreten war, wurde rückbezogen auf den 1. Januar 2020 auf die Credit Life AG verschmolzen.

Weiterhin ist die Prüfung auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die RheinLand Versicherungsgruppe innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste die Prüfung nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung 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, war nicht Gegenstand der Überprüfung.

Die RheinLand Versicherungsgruppe hat ein umfassendes Risikomanagement- und Internes Kontrollsystem eingerichtet, welches neben der Beratung entsprechende Kontroll- und Überwachungshandlungen der Compliance-Funktion, der Risikomanagement-Funktion, des Datenschutzbeauftragten sowie Prüfungen durch die Interne Konzernrevision vorsieht.

Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Überprüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

C. Prüfungsergebnis

Nach unserer Feststellung im Rahmen der durchgeführten Angemessenheitsprüfung haben die Unternehmen der RheinLand Versicherungsgruppe **alle notwendigen Maßnahmen ergriffen**, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex umzusetzen. Die Maßnahmen und Grundsätze ergeben sich aus der beigefügten CMS-Beschreibung, die mit Gültigkeit zum Stichtag 31. Dezember 2025 erstellt wurde. Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Dezember 2025 implementiert.

Neuss, 14. April 2026

Dr. Arne Barinka Lutz Bittermann Dr. Ulrich Hilp Andreas Schwarz

D. Beschreibung des CMS zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zum 31. Dezember 2025

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkungen **7**

2. Kodex-Punkt 1: „Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt." **8**

2.1 Erläuterung der Anforderungen 8

2.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 8

3. Kodex-Punkt 2: „Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status." **11**

3.1 Erläuterung der Anforderungen 11

3.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 11

4. Kodex-Punkt 3: „Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden." **12**

4.1 Erläuterung der Anforderungen 12

4.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 13

5. Kodex-Punkt 4: „Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert." **14**

5.1 Erläuterung der Anforderungen 14

5.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 14

6. Kodex-Punkt 5: „Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben." **16**

6.1 Erläuterung der Anforderungen 16

6.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 16

7. Kodex-Punkt 6: „Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten." **19**

7.1 Erläuterung der Anforderungen 19

7.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 19

8. Kodex-Punkt 7: „Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb." **23**

8.1 Erläuterung der Anforderungen 23

8.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 24

9. Kodex-Punkt 8: „Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt." **27**

9.1 Erläuterung der Anforderungen 27

9.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 27

10. Kodex-Punkt 9: „Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem." **28**

10.1 Erläuterung der Anforderungen 28
10.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 29

11. Kodex-Punkt 10: „Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung." 30

11.1 Erläuterung der Anforderungen 30
11.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 31

12. Kodex-Punkt 11: „Der Kodex ist verbindlich und transparent." 32

12.1 Erläuterung der Anforderungen 32
12.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe 33

1. Vorbemerkungen

Hoher Stellenwert von Compliance bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Den Mitarbeitenden werden die Ziele, Inhalte und Bedeutung von Compliance für die RheinLand Versicherungsgruppe dargelegt. Sämtliche Vertriebs- und Compliance-Grundsätze können von den Mitarbeitenden und Agenturen der RheinLand Versicherungsgruppe über das Intranet der RheinLand Versicherungsgruppe online eingesehen werden. Sowohl die bereits Beschäftigte als auch neue Mitarbeitende werden regelmäßig über Änderungen zu diesen Grundsätzen informiert und angehalten, die Neuerungen aktiv nachzulesen.

Parallel werden die Vertriebsbetreuer geschult. Diese sind zudem explizit angewiesen, den GDV-Verhaltenskodex und den RheinLand-Verhaltenskodex zu leben und aktiv an den Außendienst zu kommunizieren.

Im Compliance-Management-System (CMS) der RheinLand Versicherungsgruppe bestehen klar definierte Regeln für eine compliance-gerechte wechselseitige Kommunikation zwischen Fachbereichen, Sonderfunktionen, Schlüsselfunktionen (gemäß Solvency II) und Vorstand.

Gegebenenfalls vorkommende Verstöße gegen das CMS der RheinLand Versicherungsgruppe werden durch Sanktionen geahndet.

Zu diesem Zweck besteht im Rahmen der allgemeinen Compliance-Organisation ein Melde- und Berichtswesen. Durch dieses sind im Rahmen einer dezentralen Organisationsstruktur die Compliance-Funktion, die lokalen Compliance-Funktionen in den Niederlassungen sowie die ressortzuständigen Compliance-Mitarbeitenden der RheinLand Versicherungsgruppe untereinander vernetzt.

So werden Verstöße erkannt, gemeldet und - nachdem ggf. erforderliche Sanktionen und Maßnahmen entschieden sind - zur weiteren Nachverfolgung der Maßnahmenumsetzung kontrolliert.

Aus der Aufarbeitung von Verstößen gewonnene Erkenntnisse über grundsätzliche Verbesserungserfordernisse in Regel- und Kontrollprozessen, werden zusammen mit den Verantwortlichen durch erforderliche und angemessene Anpassungen umgesetzt.

Die wiederum ggf. daraus resultierenden Änderungen in den internen Prozessdokumentationen und Richtlinien werden in den jeweils verantwortlichen Bereichen aufgenommen, dokumentiert und kommuniziert.

Die Compliance-Funktion der RheinLand Versicherungsgruppe erstellt einen jährlichen Compliance-Bericht, der sich u. a. auch aus den Teilberichten der dezentralen Organisationseinheiten speist. Sollte ein ad-hoc-Handlungs- und Kommunikationsbedarf bestehen, geht sie diesem umgehend nach.

2. Kodex-Punkt 1: „Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt."

2.1 Erläuterung der Anforderungen

Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. ***Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.***

Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre ***Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden****.*

Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.

2.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Das Gesamtvertriebskonzept der *RheinLand Versicherungsgruppe* ist darauf eingestellt, die Kundenbedürfnisse beim Beratungs- und Verkaufsprozess in den Vordergrund zu stellen.

Ein Kernelement des Ausschließlichkeits-Vertriebskonzeptes bei der *RheinLand Versicherungs AG* ist die laufende Verbesserung der Vertriebs- und Kundenorientierung mit Hilfe permanenter Prozessoptimierung.

Die *RheinLand Versicherungs AG* lebt eine enge Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst, um die Prozessorientierung des Hauses mit den Ansprüchen eines starken vertriebs- und kundenorientierten Unternehmens zu koordinieren. Das Ziel ist, aktiv den Weg hin zur ganzheitlichen Beratung des Kunden innerhalb der gesamten Vertriebsorganisation zu sichern.

Die *RheinLand Versicherungs AG* schafft für ihre Agenturen die entsprechenden Rahmenbedingungen in Form von serviceorientierter Betreuung, guten und wettbewerbsfähigen Produkten sowie durch Bereitstellung von Technik, Equipment und zielgerichteten Prozessen.

Die *RheinLand Versicherungs AG* stellt eine an den Bedürfnissen der Kunden orientierte Produktentwicklung und einen zu den Interessen der Kunden konformen Vertrieb durch Anwendung von angemessenen Standards, Hilfsmitteln und Prozessen sicher. Dazu zählen insbesondere auch die folgenden Teilbereiche:

- Vermittlerauswahl,
- Schadenmanagement,
- Agenturregulierung,
- Dunkelpolicierung,
- Kundenbedarfsermittlung (Ziffer 4.2) und
- Beschwerdemanagement (Ziffer 10.2).

Vermittlerauswahl: Im Zusammenhang der Auswahl von Vermittlern werden alle nach dem weiterhin aktuellen BaFin-Rundschreiben 11/2018 „Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb" geeigneten Auskünfte durch die Zentrale Vertriebsabteilung der *RheinLand Versicherungs AG* eingeholt.

Diese Auskünfte umfassen ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 1 Gesetz über das Zentralregister und das Erziehungsregister (BZRG), ggf. einen Gewerberegisterzentralauszug gemäß § 150 Gewerbeordnung (GewO), einen Auszug aus dem aktuellen Schuldnerverzeichnis gemäß § 882b und § 882h Zivilprozessordnung (ZPO) sowie einen aktuellen Auszug der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst (AVAD). Ergeben sich aus den Unterlagen Unregelmäßigkeiten, wird eine Entscheidung über die Aufnahme eines Agentur- oder Kundenberaterverhältnisses durch die Abteilungen Vertriebsmanagement geprüft und die Entscheidungsgründe dokumentiert. Die Qualifikation des Vermittlers wird durch Nachweise im Sinne von § 4 Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (VersVermV) belegt und dokumentiert.

Schadenmanagement: Die verfolgten Ziele für ein angemessenes Schaden-Leistungsmanagement sind:

- Erkennen und Vermeiden von Risiken,
- kontinuierliche Überwachung, Messung und Optimierung der Ergebnisse,
- Verbesserung von Arbeitsabläufen und Kommunikation (intern und extern) sowie
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit dadurch, dass die Kundenanforderungen berücksichtigt und erfüllt werden (Anforderungsmanagement).

Agenturregulierung: Kunden und Anspruchsteller erwarten insbesondere bei Kleinschäden eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung.

Aus diesem Grund hat die *RheinLand Versicherungs AG* bereits im Jahr 2006 die sog. Agenturregulierung organisiert und implementiert und seitdem laufend entsprechend der jeweils aktuellen Anforderungen weiterentwickelt. Heute geht die *RheinLand Versicherungs AG* mit der technischen Vermittlerregulierung noch einen Schritt weiter. Diese Funktion gewährt, insbesondere bei Schäden in der privaten Sach- und Haftpflichtversicherung, eine schnelle sowie kundenorientierte Regulierung durch eine Vertrauensperson bei weitestgehender Reduzierung des Verwaltungsaufwands, da die regulierten Schäden automatisiert im Schadenbestandsführungssystem verarbeitet werden.

Diese Regulierungsform gilt nicht für die *Rhion Versicherung AG*, da Makler nach aktueller BGH-Rechtsprechung nicht regulieren dürfen.

***Dunkelpolicierung*:** Im Rahmen der Dunkelpolicierung werden Anträge unter Berücksichtigung der kundenbedarfsorientierten Parameter schnell, fehlerfrei und i. d. R. fallabschließend bearbeitet.

Die *Rhion Versicherung AG* erfüllt die Anforderungen an die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden, indem sie angemessene Rahmenbedingungen für den Versicherungsmakler durch gute, wettbewerbsfähige Produkte, die Bereitstellung von Technik, Equipment und zielgerichtete Prozesse schafft. Dazu werden vertriebsspezifisch die für die *RheinLand Versicherungs AG* gültigen Mechanismen auch in der Geschäftspolitik der *Credit Life AG* und der *Rhion Versicherung AG* angewendet. Dazu zählt insbesondere das Beschwerdemanagement.

Die Firmenphilosophie der *RheinLand Versicherungsgruppe* ist dabei stets von den Wertgrundsätzen „Nähe – Kompetenz – Vertrauen" geprägt. Vertrieb bedeutet, im Umgang mit Kunden einem bewussten ethischen Grundverständnis zu folgen.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten aus Vergütungssystemen, die ggf. Anreize bieten, die eine ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden, hat die *Rhion Versicherung AG* für den Umgang mit Zusatzvergütungsvereinbarungen Vorschriften im Rahmen einer Leitlinie formuliert und diese verbindlich an ihren Bereich Maklervertrieb kommuniziert.

Die Leitlinie definiert Voraussetzungen und gibt einen Rahmen vor, in dem Zusatzvergütungsvereinbarungen mit Versicherungsmaklern getroffen werden dürfen. Der Grund der Zusatzvergütung soll klar sein und der Anteil an der Gesamtvergütung soll in einem angemessenen Verhältnis stehen.

Voraussetzung für die Gewährung von Zusatzvergütungen sind grundsätzlich qualitative Kriterien wie zum Beispiel Kosteneinsparungen, Verbesserungen der Storno-, Schaden- oder Beschwerdequote. Prägendes Merkmal ist, dass zur Vermeidung einer Beeinträchtigung des Kundeninteresses für die Gewährung einer Zusatzvergütung nicht der Abschluss eines Vertrages Voraussetzung ist. Die Rhion Versicherung AG verpflichtet den Versicherungsmakler gegenüber dem Versicherungsnehmer zur größtmöglichen Transparenz bezüglich der Produkt- und Anbieterauswahl. Weiterhin umfasst die Leitlinie alle für Compliance wesentlichen Grundsätze.

3. Kodex-Punkt 2: „Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status."

3.1 Erläuterung der Anforderungen

Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.

*Die **Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren**, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.*

3.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Der Vermittler informiert den Kunden darüber, in wessen Namen er auftritt.

Zu diesem Zweck erfolgt die Legitimation der Ausschließlichkeit beim Kunden grundsätzlich im Rahmen der Beratungs- und Dokumentationspflicht gemäß des „Visitenkartenprinzips" gem. § 15 VersVermV.

Zusätzlich werden IT-technisch über sogenannte Agentur-Homepages die Art und der Rahmen der elektronischen Legitimation der Vermittler gesteuert. Zur Sicherstellung rechtlicher Anforderungen werden die Internet-Auftritte einzelner RheinLand-Agenturen durch Marketing und Recht stichprobenartig überprüft.

Die Bestellung und der Versand der Visitenkarten erfolgen ausschließlich über das RheinLand-Marketingportal. Dadurch, dass die *RheinLand Versicherungs AG* die Kosten für Visitenkarten bei Befolgung dieses Bestellwegs bezuschusst, wird erreicht, dass Visitenkarten nach den Vorgaben sowohl der Marketing- als auch der Rechtsabteilung und entsprechend der Corporate Identity verwendet werden.

Um sicher zu stellen, dass die notwendigen Angaben zum Vermittlerregister aufgeführt werden, übernimmt die *RheinLand Versicherungs AG* gemäß § 34 d Abs. 7 GewO auf Veranlassung des für sie tätigen gebundenen Vermittlers die für Gewerbetreibende erforderliche Registrierung bei der zuständigen Industrie- und Handelskammer.

In den Courtagezusagen werden Grundsätze zur Einhaltung der notwendigen Voraussetzungen nach den Vorschriften der Gewerbeordnung (GewO) und des Gesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG) als zwingend vorausgesetzt. Gemäß § 15 VersVermV „Information des Versicherungsnehmers" muss ein Versicherungsvermittler einem Versicherungsnehmer Mindestinformationen über sich selbst und seinen Status gemäß GewO offenlegen. Ein Vermittler kann diese Anforderungen auch dadurch erfüllen, dass er einem Kunden seine im Hinblick auf Informationen und Legitimation angemessen aussagefähige Visitenkarte beim Erstkontakt überreicht.

In den Kooperationsverträgen mit den einzelnen vermittelnden Banken sowie den weiteren Kooperationspartnern sind Regelungen zur Einhaltung der notwendigen Voraussetzungen nach GewO aufgenommen und die Partner verpflichten sich zur Einhaltung der Vorschriften als Grundlage ihrer Vermittlertätigkeit.

Die Kooperationspartner werden hinsichtlich ihres Vermittlerstatus geprüft, ggf. als Ausschließlichkeits- bzw. Mehrfachvermittler unter Haftungsfreistellung angemeldet und unterwerfen sich zusätzlich der vertraglichen Verpflichtung zur Einhaltung der aktuell bestehenden Anforderungen.

Die Beratungssituation im Bankenvertrieb hat die Besonderheit, dass die Versicherungsprodukte in Ergänzung der Bank- oder Dienstleistungsprodukte vermittelt werden. Der Status des Vermittlers wird z. B. über einen redaktionellen Hinweis des Vermittlers auf der Internetseite der Bank/ des Kooperationspartners bzw. in der konkreten Beratungssituation gegenüber dem Kunden offengelegt und dieses dann im Beratungsprotokoll schriftlich dokumentiert.

4. Kodex-Punkt 3: „Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden."

4.1 Erläuterung der Anforderungen

*Wer Versicherungen vertreibt, muss die **Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten**. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – für ihn verständlich aufgezeigt.*

Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.

Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür ***erforderlichen, sachgerechten Informationen*** *zur Verfügung stellen.*

Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.

4.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Zur Ermittlung, Analyse und Bewertung des Kundenbedarfs ist vor allem die von der Ausschließlichkeitsorganisation genutzte Beratungssoftware ein etabliertes Hilfsmittel für eine optimal strukturierte und qualitativ hochwertige Kundenbedarfsermittlung. Diese Analyse- und Beratungssoftware kann den tatsächlichen Kundenbedarf unter Berücksichtigung der verfügbaren finanziellen Mittel und der bereits bestehenden Absicherungen bestmöglich und kundengenau ermitteln. Bei der Gesamtberatung werden daher alle für das individuelle Kundenbedürfnis wesentlichen Versicherungsleistungen geprüft. Die Software ermöglicht den Vertriebspartnern eine schnelle, qualifizierte und ganzheitliche Beratung der Kunden, weil sie alle wichtigen Lebensbereiche der Kunden berücksichtigt. Im Ergebnis entstehen im Beratungsgespräch detaillierte und zuverlässige Aussagen sowohl für den Vertriebspartner als auch für den Kunden.

Der Schwerpunkt der Vertriebsstrategie der *Rhion Versicherung AG* ist der Maklervertrieb. Nach dem VVG und der GewO sind Versicherungsmakler Sachwalter der Versicherungsnehmer. Ihnen obliegt es, den Kunden ausschließlich entsprechend seinen Wünschen und Bedürfnissen zu beraten.

Versicherungsmakler vermitteln Versicherungsverträge im Auftrag und Interesse des Kunden. Die Dauerbeziehung zwischen Versicherungsmakler und Versicherungsinteressent ist durch den zwischen ihnen vereinbarten Maklervertrag geprägt.

Die Beachtung des Kundenbedürfnisses bei Beratung und Vermittlung ist deshalb eine Kernaufgabe des Versicherungsmaklers.

Der Schwerpunkt der Vertriebsstrategie der *Credit Life AG* und ihrer Marke ONTOS ist der Kooperationsvertrieb. Die am Ort des Vertriebs erfolgende Beratung ist anlassbezogen und stützt sich auf die Rahmenparameter der kundenindividuellen Finanzierung und/ oder des Dienstleistungsvertrages bzw. der gekauften Ware.

Die in der Regel kundenseitig neu eingegangenen Zahlungsverpflichtungen werden für den Fall abgesichert, dass persönliche Risiken wie z. B. Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit oder ein Todesfall zu finanziellen Schwierigkeiten des Kunden führen und die gegenüber einer Bank eingegangenen Verbindlichkeiten nicht mehr ausgeglichen werden können. Derartige, meist vorübergehende Zahlungsschwierigkeiten können nicht selten zu längerfristigen finanziellen Problemen und den Eintritt in eine Schuldenspirale führen.

Je nach persönlicher Situation kann ein Kunde unterschiedliche Risikokombinationen auswählen, die seinen Bedürfnissen gerecht werden.

5. Kodex-Punkt 4: „Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert."

5.1 Erläuterung der Anforderungen

*Die **Dokumentation der Beratung** ist von besonderer Bedeutung. Sie macht sowohl die Empfehlung als auch die Entscheidung für die Kunden **nachvollziehbar** und muss deshalb mit **besonderer Sorgfalt** erfolgen.*

5.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die Beratung des Verbrauchers wird entsprechend dokumentiert und alle Produktunterlagen werden ausgehändigt.

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* nimmt alle Versicherungsvermittler in die Pflicht, ihre Beratung ordnungsgemäß zu dokumentieren. Innerhalb der einzelnen Vertriebswege erfolgen die Umsetzung und Kontrolle unterschiedlich.

Die *RheinLand Versicherungs AG* hat über ihre Beratungssoftware einen standardisierten Prozess entwickelt, der sicherstellt, dass jede Beratung der Ausschließlichkeitsorganisation auch dokumentiert wird.

Teil der Dokumentation des Beratungsgespräches sind:

- anlassbezogene Beratungsprotokolle,
- produktbezogene Beratungsprotokolle und
- Verzichtserklärungen.

Im Zusammenhang mit der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie wurden die Vermittler erstmalig 2007 über die geänderten Beratungspflichten und die Integration in ein Analyse-/Beratungsprogramm informiert. Um sicher zu stellen, dass auch neue Vermittler von Beginn an mit diesem Prozedere vertraut sind, werden Einarbeitungspläne für die Ausschließlichkeitsvermittler ausgegeben.

Die Beratungsdokumentation erfolgt bei Vermittlung durch die Ausschließlichkeit systemisch durch die einzusetzende Beratungs- und Analysesoftware. Diese ermöglicht den Vertriebspartnern eine schnelle, qualifizierte und ganzheitliche Beratung der Kunden. Dabei werden alle relevanten Lebensbereiche der Kunden berücksichtigt. Das zentrale System im Beratungsgespräch liefert detaillierte und zuverlässige Ergebnisse sowohl für den Vertriebspartner als auch für den Kunden. Die Dokumentation der Beratungsleistung erfolgt bei Vermittlung durch die Ausschließlichkeit komplett auf elektronischem Wege: Die gesetzlich vorgeschriebene Protokollierung der Beratung wird einfach und vor allem rechtssicher durch den Weg der elektronischen Unterschrift via Unterschriften-Pad und die zentrale Archivierung sichergestellt. Der Kunde erhält davon ein Exemplar.

Die Option einer Verzichtserklärung des Versicherungsnehmers über die Beratung oder die Dokumentation gemäß § 61 Abs. 2 VVG durch gesonderte schriftliche Erklärung findet bei Vermittlung durch die Ausschließlichkeit nur in begründeten Ausnahmefällen Anwendung.

Eine Policierung erfolgt daher nur dann, wenn entweder das Beratungsprotokoll oder die Verzichtserklärung vorliegen. Liegt keine der beiden Unterlagen vor, so werden diese bei der Agentur angefordert. Für den Fall, dass der Kunde in direktem Kontakt mit der Fachabteilung steht, existieren entsprechende Vorgaben im Hinblick auf die Beratungsdokumentation in den Arbeitsanweisungen der einzelnen Abteilungen.

Die *Rhion Versicherung AG* hat keinen Zugriff auf die erstellten Beratungsprotokolle von Versicherungsmaklern.

Es ist originäre Aufgabe des Versicherungsmaklers als Sachwalter des Kunden dessen Bedürfnisse und Wünsche zu ermitteln, entsprechend zu beraten und die dabei erstellte Beratungsdokumentation dem Kunden zur Verfügung zu stellen und aufzubewahren. Bei Falschberatung oder Nichterstellung eines Protokolls treffen den Versicherungsmakler ggf. bestehende Schadensersatzansprüche seines Kunden.

Werden der *Rhion Versicherung AG* über ihr eingerichtetes Beschwerdemanagementsystem, das auch Vermittlerbeschwerden erfasst, Verstöße gegen die gesetzlichen Beratungs- und Dokumentationspflichten eines mit ihr zusammenarbeitenden Versicherungsmaklers bekannt, sind Eskalationswege definiert, damit entsprechende Maßnahme ergriffen werden können.

Zu jeder individuellen Produkteinführung gehört bei der *Credit Life AG* und ihrer Marke ONTOS die Vorbereitung von entsprechenden Produktunterlagen. In diesem Paket wird standardmäßig auch ein Beratungsprotokoll vorbereitet, welches i. d. R. direkt systemisch am Ort des Vertriebs in den Systemen der Kooperationspartner hinterlegt wird.

Die anlassbezogene Beratung inklusive der empfohlenen Produktbausteine wird dokumentiert und zusammen mit den übrigen Anträgen und Produktunterlagen archiviert.

Die *Credit Life AG* und ihre Marke ONTOS haben dabei die Möglichkeit auf Anforderung die bei einem Kooperationspartner archivierten Beratungsprotokolle zu erhalten.

6. Kodex-Punkt 5: „Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben."

6.1 Erläuterung der Anforderungen

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, ***bedarfsgerechten Versicherungsschutz*** *zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.*

Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht*. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen.*

Einfache und verständliche Produktunterlagen *sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können.*

6.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die Verständlichkeit der Versicherungsprodukte hat bei der Entwicklung der Produktwelt der *RheinLand Versicherungsgruppe* hohe Priorität.

Gemäß Anforderungen des § 23 Abs. 1a – d des Gesetzes über die Beaufsichtigung der Vesicherungsunternehmen (VAG) existieren POG-Prozesse (*POG: „Product Oversight and Governance"*), deren Ziele insbesondere sind, die Kundeninteressen nicht nur bei der Entwicklung von Versicherungsprodukten, sondern während ihres gesamten Lebenszyklus von zu gewährleisten.

Die Prozesse stellen den Kundenschutz in den Fokus, indem Versicherungsprodukte den Bedürfnissen des Zielmarktes entsprechen und dadurch Fehlverhalten mildern:

- Gewährleistung des Kundenschutzes bei der Produktentwicklung,
- Sicherstellung des Verbraucherschutzes im Vertrieb und die
- Regelmäßige Überwachung des Produkts nach dessen Vertrieb.
-

Zu diesem Zweck wird ein entsprechend den Anforderungen des § 23 VAG definierter Produktentwicklungsprozess angewendet, der auch sicherstellt, dass alle notwendigen Fachbereiche (insbesondere Produktmanagement, Risikomanagement, Aktuariat, Vertriebsunterstützung, Vertrieb, IT-Bereich, Schadenbereich, Recht, ggf. Geldwäsche und Compliance) in die Produktentwicklung involviert sind und die im Zusammenhang mit fachlichen Entscheidungen notwendigen internen Freigaben erteilt werden.

Darüber hinaus existiert ein strukturiertes Produktfreigabeverfahren, dessen Anforderungen sind:

- Definition des „Versicherungsprodukts" und der „wesentlichen Änderung" eines Versicherungsprodukts,
- Definition der Methoden zur Festlegung des Zielmarkts für das Versicherungsprodukt und Bestimmung und Bewertung der einschlägigen Risiken für den Zielmarkt,
- Definition der Methoden zur Festlegung der dem Zielmarkt entsprechenden Vertriebsstrategie und der Informationen, die den Vertriebspartnern zur Verfügung zu stellen sind,
- Definition der Methoden zur Sicherstellung, dass die Versicherungsprodukte an den bestimmten Zielmarkt vertrieben werden, und
- Definition, in welcher Weise die Versicherungsprodukte überwacht und regelmäßig geprüft werden.

Im Rahmen der Produktentwicklung legt die *RheinLand Versicherungsgruppe* großen Wert darauf, dass die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes, einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz, einem Kunden einfach und für ihn verständlich aufgezeigt werden. Dem Kunden wird durch diese transparente Information eine faire Entscheidungsgrundlage bereitgestellt. Die Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte, wie auch Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes werden transparent durch standardisierte branchenweit akzeptierte Verfahren plausibel dargestellt.

Werkzeuge zur verständlichen Darstellung der Versicherungsprodukte sind u. a.:

- Angebotsschreiben und Vertragsunterlagen,
- Produktinformationsblätter,
- Marketing und Verkaufsunterlagen,
- Jahresschreiben und
- Ausweis der Ablaufleistung in der Lebensversicherung.

Angebotsschreiben und Vertragsunterlagen: Grundlage für die Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrtprodukte sind die vom GDV empfohlenen Muster der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Die von einem Kunden gewünschte Produktlinie oder Leistungserweiterungen werden in den „Besonderen Vereinbarungen" zusammengefasst. Beide Bedingungen werden vor Veröffentlichung auf Verständlichkeit geprüft.

Bei den Produkten der *RheinLand Versicherungsgruppe* orientieren sich die AVB ebenfalls stark an die Verbandsempfehlungen des GDV. Verbesserungen und Änderungen werden von dem zuständigen Fachbereich sowie den Abteilungen Aktuariat und Produktmanagement geprüft und ggf. umgesetzt. Hierbei wird insbesondere auf Transparenz, Verständlichkeit und Konsistenz zu den übrigen Druckstücken (Angebot, Antrag, Versicherungsschein, usw.) geachtet.

Produktinformationsblätter (PIB): Jedem Angebot wird ein PIB vorangestellt. In diesem PIB sind wichtige Vertragsinformationen, wie z. B. Versicherungsbeginn, Versicherungsbeitrag gemäß Zahlungsweise sowie weitere wichtige Informationen transparent zusammengefasst. Weiterhin enthält ein PIB in kurzer, prägnanter Form Auskünfte zum Umfang des Versicherungsschutzes, Informationen darüber, welche Leistungen im Schadenfall ausgeschlossen sind sowie Darstellungen der Obliegenheiten und Kündigungsmöglichkeiten.

Grundlage für die Produktinformationsblätter sind die vom GDV empfohlenen Muster sowie die gesetzlichen Vorgaben des § 7 VVG in Verbindung mit § 4 der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-Informationspflichtenverordnung – VVG-InfoV)

Es enthält detaillierte Angaben zu der Art der Versicherung. In Abhängigkeit von der Versicherungsart werden die wichtigsten versicherten oder nichtversicherten Risiken aufgeführt. Außerdem werden einem Kunden Möglichkeiten aufgezeigt, seinen Versicherungsschutz bedarfsgerecht zu ergänzen.

Für die Sparte der Lebensversicherung gilt zusätzlich, dass im PIB neben den Hinweisen auf Obliegenheiten und Ausschlüsse auch die Abschluss- und Verwaltungskosten dargestellt werden.

Bei der Erstellung des PIB für Altersvorsorge- und Basisrentenverträge orientiert sich die *RheinLand Versicherungsgruppe* bei zertifizierten Produkten am Gesetz über die Zertifizierung von Altersvorsorge- und Basisrentenverträgen (AltZertG) und dem Entwurf der Verordnung zum Produktinformationsblatt sowie weiteren Informationspflichten bei zertifizierten Altersvorsorge- und Basisrentenverträgen nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltPIBV).

Die Bancassurance-Produkte werden bei Gruppenversicherungsverträgen sowohl individuell auf die Bank als Vermittlerin und Versicherungsnehmerin als auch auf den Endkunden, bei Einzelversicherungsverträgen auf den Versicherungsnehmer als Endkunden, abgestimmt.

Ein wesentliches Merkmal ist dabei immer, dass Produkte klar und verständlich sein müssen sowohl für den Vermittler, der bei einem Gruppenversicherungsvertrag auch Versicherungsnehmer sein kann, als auch für den Endkunden. Deshalb werden die Versicherungsleistung, Haftungsgrenzen und Fristen im PIB des Endkunden ausgewiesen. Die Verständlichkeit der Sprache und Darstellung wird durch regelmäßige Reviews und auf Basis von marktseitigen Rückmeldungen (insbesondere Versicherungsnehmer und Vertriebspartner) überprüft und weiter verbessert.

Mit der Angebotsabgabe werden einem Kunden der jeweils betroffenen Gesellschaft alle Informationen, also auch die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) und Besonderen Bedingungen (BB), rechtzeitig übermittelt.

Marketing- und Verkaufsunterlagen: Die Marketing- und Verkaufsunterlagen der *RheinLand Versicherungsgruppe* dienen dem schnelleren und besseren Verständnis der Produkte und sollen Kunden in anschaulich den Versicherungsumfang des Produkts erläutern.

7. Kodex-Punkt 6: „Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten."

7.1 Erläuterung der Anforderungen

Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind ***Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss****. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.*

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

7.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Werkzeuge zur Beratung und Betreuung der Kunden in der Lebensversicherung auch nach Vertragsschluss sind zunächst:

- Jahresschreiben,
- Ausweis der Ablaufleistung in der Lebensversicherung,
- Darstellung Todesfallleistungen,

- Preis-Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten/Gesamtkostenquote sowie
- Darstellung Rückkaufswerte in der Lebensversicherung.

Jahresschreiben: Die Kunden der Lebensversicherung der *RheinLand Versicherungsgruppe* erhalten jährlich zu ihren überschussberechtigten Verträgen zum Monat des Versicherungsbeginns eine ausführliche Information zur erwarteten Höhe der Überschussbeteiligung. Bei kapitalbildenden Produkten und Rentenversicherungen der *Credit Life AG* werden der aktuelle Stand der garantierten Werte und der erreichten Überschussbeteiligung dargestellt. Diese Werte werden zusätzlich zum Ablauftermin bzw. Rentenbeginn hochgerechnet sowie für den Leistungsfall im aktuellen Versicherungsjahr und für den Kündigungsfall dargestellt.

Den zertifizierten Produkten (Riester und Basis) der *Credit Life AG* wird zusätzlich ein Kontoauszug mit Stand zum 31. Dezember des Vorjahres beigefügt. Dadurch werden die Informationspflichten gemäß AltZertG erfüllt.

Hat ein Kunde eine dynamische Anpassung der Beiträge und Leistungen vereinbart, erhält er in jedem Jahr ein sogenanntes Dynamikschreiben. In dem Dynamikschreiben wird der Kunde über die Erhöhung der Beiträge und der Leistungen für seinen Vertrag informiert. Ein Kunde kann dieser Erhöhung widersprechen.

Für die Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrtprodukte sind keine Jahresschreiben wie in der Lebensversicherung erforderlich. Alle relevanten Informationen sind online auf den entsprechenden Webseiten abrufbar.

Alle Kundeninformationen werden durch den Fachbereich, das Aktuariat Leben und Produktmanagement Leben vorgegeben und qualitätsgesichert.

Ausweis der Ablaufleistung in der Lebensversicherung: Die Ablaufleistung wird für kapitalbildende Versicherungen und Rentenversicherungen zum Ablauftermin bzw. zum Rentenbeginn im Angebot jeweils mit und ohne Überschussbeteiligung ausgewiesen. In der jährlichen Überschussbenachrichtigung wird dieser Wert mit der aktuellen Erwartung zur Überschussbeteiligung hochgerechnet.

Darstellung Todesfallleistungen: Die Todesfallleistungen werden für Risikoversicherungen (*Credit Life AG*) im Angebot sowie in der Police ausgewiesen. Bei der Wahl des Überschuss-Systems Todesfallbonus werden die Leistungen auch inklusive Überschussbeteiligung ausgewiesen. Bei Verträgen, bei denen sich die Höhe der Versicherungssumme jährlich ändert, wird die Summe auch jährlich ausgewiesen.

Preis-Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten/Gesamtkostenquote: Die Effektivkosten werden im Produktinformationsblatt zusätzlich zu den einkalkulierten Abschluss- und Vertriebskosten ausgewiesen.

Darstellung Rückkaufswerte in der Lebensversicherung: Im Angebot werden jeweils die beitragsfreien Leistungen sowie ggf. der Auszahlungsbetrag bei Kündigung gem. § 169 VVG jeweils mit und ohne Überschussbeteiligung für jedes Versicherungsjahr ausgewiesen. Im Versicherungsschein werden die garantierten Werte ausgewiesen. In der jährlichen Überschussmitteilung wird der Auszahlungsbetrag bei Kündigung zum aktuellen Termin inklusive Überschussbeteiligung ausgewiesen.

Die Mitteilung über den jeweils aktuellen Stand bei Lebensversicherungsprodukten erfolgt zusammen mit dem Jahresschreiben.

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* verfolgt systematisch das Ziel, ihren Versicherungsnehmern auch nach Vertragsschluss eine stetige Betreuung zu gewährleisten. Dabei wird aber streng darauf geachtet, keine anlassunabhängige, nach § 7 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) unzumutbare Kontaktaufnahme via Telefonanruf, SMS, E-Mail, Fax usw. durchzuführen.

Nicht alle Agenturen vereinbaren aktuell Jahresgespräche mit Privat- und Gewerbekunden. Mit der technischen Unterstützung durch Digitalisierung und durch das Marketing-Kampagnenmanagement wird dies aber zukünftig gewährleistet sein. Hierzu wird einmal im Jahr der Bestandskunde angeschrieben und ihm ein Link mit weitergehenden Fragen für ein Jahresgespräch zugesandt.

Jeder Kunde wird explizit einer Agentur und einem Ansprechpartner zugeordnet, der jederzeit vom Kunden kontaktiert werden kann. Informationen darüber findet ein Kunde transparent auf seinen Kundenanschreiben und Dokumenten wie beispielweise einer Police. Schriftliche und mündliche Anfragen, die ein Kunde direkt an die *RheinLand Versicherungs AG* stellt, werden jeweils an die Mitarbeitenden in der Fachabteilung zur qualifizierten Beantwortung weitergeleitet.

Der Ausschließlichkeitsorganisation steht im Rahmen der anlassbezogenen Beratung eine Liste zur Verfügung, die alle wesentlichen relevanten Änderungen in Lebensbereichen eines Kunden enthält, die neuen Beratungsbedarf erkennen lassen. Wird bekannt, dass eine dieser Änderungen eingetreten ist, so erfolgen ein Hinweis und ein Arbeitsauftrag an den jeweils zuständigen Vermittler zur Beratung des Kunden.

Sofern im Schadenfall subjektive oder objektive Risikomerkmale auffällig sind, wird die Betriebsabteilung entsprechend informiert. Optimierungspotenziale im Versicherungsschutz werden von dort gegebenenfalls weiterverfolgt.

Daneben wird es einem Kunden überlassen, in welchen Abständen, zu welchen Beratungsanlässen und auf welchem Weg er von der *RheinLand Versicherungs AG* kontaktiert werden möchte.

Die *Rhion Versicherung AG* gewährleistet über ihren Kundenservice die Beratung aus aktuell erkennbarem Anlass.

Sofern im Schadenfall subjektive oder objektive Risikomerkmale auffällig sind, wird die Betriebsabteilung entsprechend informiert. Optimierungspotenziale im Versicherungsschutz werden von dort gegebenenfalls weiterverfolgt.

Daneben ist der vermittelnde Versicherungsmakler als Sachwalter des Kunden gehalten, diesen bei konkreten Veränderungen in relevanten Aspekten seines Lebensbereiches zu beraten.

Bei der Vermittlung von Restschuldversicherungen besteht aufgrund der konkret anlassbezogenen Beratung anlässlich der Finanzierung ein sehr reduzierter Beratungsbedarf nach Vertragsabschluss. Dennoch stehen der Berater und Vermittler auch nach dem Vertragsabschluss als Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung.

Insbesondere im Versicherungs- und Leistungsfall erhält ein Kunde fachgerechte Unterstützung und Beratung im Wege des telefonischen Supports. Diese Unterstützung erfolgt z. B. durch ein Kundenservicecenter der beteiligten Bank des beteiligten Kooperationspartners im Zusammenspiel mit dem internen Fachbereich für Vertrags- und Schadenbearbeitung.

In Abhängigkeit vom Produkt werden über die monetären Versicherungsleistungen hinaus auch zusätzliche Assistance-Dienstleistungen als Hilfestellung für die versicherte Person erbracht.

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* beachtet bei ihrer Vertriebstätigkeit die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft (WettbRiLi).

Bei dem Verkaufsprozess dient grundsätzlich eine Bedarfserfassung als Basis für die Empfehlungen an einen Kunden.

Der Ausschließlichkeitsvertrieb wird im Rahmen von Schulungen und im RheinLand Vertriebskodex darauf hingewiesen, dass bei Vermittlung die wettbewerbs- und kartellrechtlichen Vorschriften, insbesondere die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, einzuhalten sind. In den Schulungen wird im Besonderen vermittelt, dass bei sensiblen Lebens- und Krankenversicherungsprodukten über sich etwaig für den Kunden ergebende Nachteile zu informieren ist. Bei einem Wechsel soll ein Kunde über mögliche Nachteile vollständig aufgeklärt werden, was in der Regel durch eine synoptische Gegenüberstellung der Versicherungsbedingungen jeweils im Vergleich mit der Prämie erfolgt. Eine Darstellung von ggf. vorhandenen Nachteilen ist Bestandteil der Beratungsdokumentation und somit die Pflicht eines jeden Vermittlers. Mit der Einführung der DSGVO wurden alle Vermittler und Vertriebspartner umfassend geschult.

Darüber hinaus sind im Rahmen der Agentur- und Kundenberaterverträge sämtliche relevanten Vorgaben, insbesondere im Sinne der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, sowie weiterer einschlägiger Vorschriften, verbindlicher Bestandteil dieser Verträge.

Als Sachwalter der Versicherungsnehmer ist es die Aufgabe des Versicherungsmaklers die Kunden zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen und eine Abwerbung oder Umdeckung von Versicherungsverträgen mit wettbewerbskonformen Mitteln zu gestalten. Die Besonderheiten im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung bezüglich einer Abwerbung von Versicherungsverträgen treffen aufgrund der fehlenden Geschäftserlaubnis der Sparten für die *Rhion Versicherung AG* nicht zu. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile einer Vertragsumdeckung vom Versicherungsmakler konkret aufzuklären.

Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation. Die *Rhion Versicherung AG* unterstützt den Versicherungsmakler auf Anforderung gerne mit entsprechenden Synopsen.

Dem Charakter und Zweck der Bancassurance-Produkte entsprechend sind Abwerbungen und Umdeckungen faktisch kaum möglich. Ein versicherter Bestand bleibt in der Regel bis zum Ablauf der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit beim Versicherer in Deckung.

8. Kodex-Punkt 7: „Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb."

8.1 Erläuterung der Anforderungen

Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die ***Integrität*** *und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten* ***Qualifikation*** *die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

Die ***kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität*** *ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.

Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.

8.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* stellt die Qualifikation als Basis eines ehrlichen, redlichen und professionellen Vertriebs, der zu den Interessen der Kunden konform ist, durch Anwendung von angemessenen Standards, Hilfsmitteln und Prozessen sicher, insbesondere in den Teilbereichen:

- Aus- und Weiterbildung der Vermittler,
- Überwachung der Kompetenz der Vermittler und
- Qualifizierung der vertrieblich aktiven Mitarbeiter im Innendienst.

Aus- und Weiterbildung der Vermittler: Den Bereich der Aus- und Weiterbildung der Vermittler steuert die RheinLand Versicherungsgruppe bei ihrem Ausschließlichkeitsvertrieb über den RheinLand Campus, die sich an den Anforderungen der Initiative „gut beraten" des GDV orientiert.

Überwachung der Kompetenz der Vermittler: Zur Überwachung der Kompetenz der Vermittler werden durch interne Punktevergabe der RheinLand Campus jeweils die Qualifikationsmaßnahmen der Vermittler festgehalten. Durch Anwendung eines Stichprobenverfahrens wird überprüft, ob die Vermittler sich in dem von ihnen vermittelten Produktspektrum angemessen weiterbilden. Sofern sich Anhaltspunkte für individuelle Nachholbedarfe ergeben, werden Schritte zum Schließen der Lücken mit den Vermittlern vereinbart.

Qualifizierung der vertrieblich aktiven Mitarbeiter im Innendienst: Die *RheinLand Versicherungs AG* bietet ihren vertrieblich tätigen Mitarbeitern im Innendienst regelmäßig Weiterbildungen im Sinne der IDD-Vorschriften an und Human Resources überprüft quartalsweise die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungszeiten von 15 Stunden im Jahr.

Die Sicherstellung der Einhaltung der Kundenbedürfnisse im Maklervertrieb erfolgt insbesondere durch die Vermittlerauswahl und Sicherstellung ihrer Qualifikation.

Die *Rhion Versicherung AG* prüft vor Eingang einer Geschäftsbeziehung mit einem bestimmten Versicherungsmakler dessen Qualifikation und Legitimation durch Überprüfung des Vermittlerregisters, der IHK-Löschliste gemäß § 11a Abs. 3 GewO, der Kreditwürdigkeit des Versicherungsmaklers sowie durch Einholung von Auskünften bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst (AVAD).

Diese Legitimationen werden fortlaufend geprüft. Grundlage der Zusammenarbeit zwischen der *Rhion Versicherung AG* und den Vertriebspartnern ist der besondere Stellenwert der Vermittlerqualifikation. Dies umfasst neben der Eignung und Zuverlässigkeit eine laufende fachliche Weiterbildung nach Branchenstandards.

Die Aus- und Weiterbildung der Vermittler wird dabei über Schulungen der *Credit Life*-Akademie sichergestellt. Je nach Bedarf werden diese Schulungen dezentral und produktabhängig bei den einzelnen Vermittlern durchgeführt.

Zunächst ist eine hochwertige Ausbildung der Vermittler erforderlich, die durch folgende Mindestanforderungen sichergestellt wird:

- Kaufmannsausbildung – qualifizierte Durchführung durch die Abteilung Personalentwicklung, sowie
- IHK/ BWV – RheinLand-Konzept für den Erwerb des Sachkundenachweises Fachmann/ Fachfrau für Versicherungen (IHK) unterstützt durch die IHK-Sachkunde-Akademie für den RheinLand Vertrieb (ZINAL GmbH). Weiterhin arbeitet die *RheinLand Versicherungsgruppe* ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die Anforderungen des § 34d GewO erfüllen.

Dazu werden im Rahmen des Einstellungsprozesses gemäß BaFin-Rundschreiben 11/2018 (VA) Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern, Risikomanagement im Vertrieb folgende Unterlagen eingeholt und in der Vermittlerakte geführt:

- Sachkundenachweis,
- AVAD-Auskunft und Tätigkeitsmeldung
- Polizeiliches Führungszeugnis, § 30 Abs. 1 BRG,
- Schufa-Selbstauskunft (zusätzlich!),
- Ggf. Auszug aus dem Gewerbezentralregister § 150 GewO und
- Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis gemäß § 882b und § 882h ZPO.

Ergeben sich aus den Unterlagen Unregelmäßigkeiten, wird eine Entscheidung über die Aufnahme eines Agentur- oder Kundenberaterverhältnisses durch die Abteilungen Vertrieb und Compliance geprüft und die Entscheidungsgründe dokumentiert.

Die RheinLand Versicherungsgruppe orientiert sich mit den Weiterbildungsmaßnahmen an der Brancheninitiative „gut beraten". Intern werden für die Vertriebswege die Punkte auf Basis der Anforderungen des Regelwerks der Brancheninitiative verwaltet. Für die Ausschließlichkeitsorganisation der *RheinLand Versicherungs AG* existieren die nachfolgend aufgeführten Prozesse, die eine bedarfs- und zielgerichtete Fortbildung der Vermittler garantieren.

Im RheinLand Campus erfolgt zusätzlich zu Live-Seminaren und Präsenzveranstaltungen eine Bereitstellung von E-Learning-Elementen für die Ausschließlichkeitsorganisation der *RheinLand Versicherungs AG* im Umfang von 15 Stunden pro Jahr. Somit hat auch der Weiterbildungspflichtige, der nur teilweise an den laufenden Weiterbildungsangeboten teilnimmt, die Möglichkeit sein Weiterbildungsziel von 15 Stunden jährlich zu erwerben. Durch die Bereitstellung von E-Learning-Elementen für die Ausschließlichkeitsorganisation der RheinLand Versicherungs AG können die Versicherungsvermittler vollumfänglich die im Jahr geforderten Weiterbildungsprodukte erreichen.

Die Qualität des Trainingspersonals wird durch die Vorlage der Anforderungsprofile sichergestellt. Die RheinLand Versicherungs AG stellt sicher, dass sie nur mit qualifizierten und gut geschulten Vermittlern zusammenarbeitet. Wesentliche Steuerungs- und Kontrollgrößen in diesem Zusammenhang sind:

- der Einstellungsprozess, bei dem alle notwendigen Regularien beachtet werden
- die Entwicklungsvereinbarung, die der Vertriebsleiter jährlich in Zusammenarbeit mit der Agentur erarbeitet
- die Verpflichtung des Vermittlers, in jedem Kalenderjahr die WB-Pflicht von mind. 900 IDD-Minuten über anerkannte WB-Angebote zu erbringen
- Auskünfte über den Stand der WB-Aktivitäten der Agenturleiter und deren Mitarbeitenden, für die eine WB-Pflicht besteht, die entweder per Mail an die Agentur oder über die digitale Auskunftssysteme zur Verfügung gestellt werden
- ein Eskalationsprozess aus Information, Erinnerung, Mahnung sowie direkter Ansprache von WB-Säumigen stellt die Umsetzung der IDD-WB-Pflicht durch das Team Vertriebscampus sicher. Durch das Lernmanagementsystem RheinLand Campus / MS LMS 365 ist sichergestellt, dass die Maßnahme der *RheinLand Versicherungs AG* zur Planung, Durchführung und Wirksamkeitskontrolle im Zusammenhang mit der hauseigenen Aus- und Weiterbildungsstrategie die Anforderungen der VersVermV sowie den FAQ der DIHK und der BaFin erfüllt.

Die *Rhion Versicherung AG* arbeitet ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die Anforderungen des § 34d GewO erfüllen.

Dazu wird vor Abgabe einer Courtagezusage geprüft, ob der Versicherungsmakler im IHK-Vermittlerregister eingetragen ist. Während der laufenden Vertragsbeziehungen wird regelmäßig die Löschliste der IHK gemäß § 11a Abs. 3 GewO daraufhin überprüft, ob sie Versicherungsmakler der *Rhion Versicherung AG* betrifft. Zusätzlich wird ein aktueller AVAD-Auszug angefordert.

Im Bereich Bancassurance erfolgt die Zusammenarbeit in der Regel mit Vermittlern im Finanzsektor, die selbst hohen Standards in Bezug auf die fachliche Qualifikation unterliegen.

Diese müssen neben der Erlaubnis zum Betreiben eines Bankinstituts auch die Erlaubnis zur Vermittlung von Versicherungsprodukten besitzen bzw. erwerben. Dabei sind die Anforderungen der GewO zu erfüllen.

Im Rahmen der Zusammenarbeit setzt die *Credit Life AG und ihrer Marke ONTOS* ein spezialisiertes Trainer-Team ein, das bis zur Ebene der einzelnen Vermittler sowohl Trainings und Schulungen anbietet als auch durchführt. In der *Credit Life*-Akademie bündelt die *Credit Life AG* Unterstützungsleistungen und Mehrwertkonzepte für ihre Vertriebspartner. Ziel der gemeinsam mit den Partnern erarbeiteten Trainingskonzepte ist ein höherer Vertriebserfolg in den eingesetzten Absicherungslösungen.

Das Portfolio der *Credit Life*-Akademie umfasst zum Beispiel Führungskräftetrainings, Praxistage, Workshops, Produkt- und Verkaufstrainings sowie Follow-up-Trainings für die Mitarbeitenden der Partner. Des Weiteren begleiten erfahrene Consultants der *Credit Life*-Akademie die Mitarbeitenden des Partners direkt am Arbeitsplatz, bei Kundengesprächen, in Coaching- oder Training-on-the-Job-Maßnahmen.

Es wird sichergestellt, dass die Maßnahmen der *Credit Life AG* und ihrer Marke ONTOS zur Planung, Durchführung und Wirksamkeitskontrolle im Zusammenhang mit der hauseigenen Aus- und Weiterbildungsstrategie der Initiative „gut beraten" der Verbände der Versicherungswirtschaft gleichwertig sind.

9. Kodex-Punkt 8: „Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt."

9.1 Erläuterung der Anforderungen

Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter". Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die ***Unabhängigkeit eines Maklers*** *nicht beeinträchtigt wird.*

Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.

9.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Dieser Punkt des GDV-Verhaltenskodex ist für die *RheinLand Versicherungs AG* nicht anwendbar, da die *RheinLand Versicherungs AG* ihre Produkte grundsätzlich über den hauseigenen Ausschließlichkeitsvertrieb vertreibt.

Die *Rhion Versicherung AG* hat für den Umgang mit Zusatzvergütungsregelungen Vorschriften im Rahmen einer Leitlinie formuliert und diese verbindlich an ihren Bereich Maklervertrieb kommuniziert.

Die Leitlinie definiert Voraussetzungen und gibt einen Rahmen vor, in dem Zusatzvergütungsvereinbarungen mit Versicherungsmaklern getroffen werden dürfen. Der Grund der Zusatzvergütung soll klar sein und der Anteil an der Gesamtvergütung soll in einem angemessenen Verhältnis stehen. Voraussetzung für die Gewährung von Zusatzvergütungen sind grundsätzlich qualitative Kriterien wie zum Beispiel Kosteneinsparungen, Verbesserungen der Storno-, Schaden- oder Beschwerdequote. Prägendes Merkmal ist, dass zur Vermeidung einer Beeinträchtigung des Kundeninteresses für die Gewährung einer Zusatzvergütung nicht der Abschluss eines Vertrages Voraussetzung ist. Die Rhion Versicherung AG verpflichtet den Versicherungsmakler gegenüber dem Versicherungsnehmer zur größtmöglichen Transparenz bezüglich der Produkt- und Anbieterauswahl. Weiterhin umfasst die Leitlinie alle für Compliance wesentlichen Grundsätze. Im Geschäftsfeld Restkreditversicherung, Risikolebensversicherung und Automotive erfolgt der Vertrieb insbesondere durch Banken, Handel und andere Versicherungsgesellschaften. Im Geschäftsfeld Embedded Insurance erfolgt der Vertrieb insbesondere durch Hersteller, Handel und Plattformen im definierten Zielmarkt. Das Geschäft mit Versicherungsmaklern spielt jeweils eine nur untergeordnete Rolle.

10. Kodex-Punkt 9: „Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

10.1 Erläuterung der Anforderungen

Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein ***systematisches Beschwerdemanagement****. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem.*

Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.

Kunden werden explizit auf das ***Ombudsmannsystem*** *hingewiesen.*

10.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* hat ein systematisches Beschwerdemanagement mit einem internen System von Leitlinien und Arbeitsanweisungen implementiert, das eine optimale Betreuung der Kunden durch geschulte Beschwerdemanager in den einzelnen Fachabteilungen sicherstellt. Sofern die Beschwerdemanager es aus Gründen der Rechtssicherheit für geboten halten, wird eine entsprechende Anfrage an den Bereich Recht & Governance initiiert. Zugleich werden alle eingehenden Beschwerden in ein zentrales und nach den relevanten Dimensionen auswertbares Register aufgenommen. Durch ein ganzheitliches Beschwerdemanagement und aktive Kommunikation zum Kunden werden insbesondere folgende Ziele erreicht:

- Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit,
- Reduzierung der Stornoquote,
- Intensivierung der Kundenbeziehung,
- Vermeidung von Fehlern und Folgebeschwerden,
- Erkennen und Vermeiden von Qualitätsmängeln in Produktleistungen/-bedingungen und Prozessabläufen,
- Erkennen und Vermeiden von individuellen Fehlern,
- Schließen von Lücken grundsätzlicher Optimierungspotenziale bei Produkten und
- Steigerung der Servicequalität

Zur weiteren Kontrolle der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex ist zudem vorgesehen, halbjährlich das Beschwerderegister im Hinblick auf vermittler- und produktspezifische Auffälligkeiten zu analysieren und so das Risikomanagementsystem dahingehend zu unterstützen, dass gerade auch die Einhaltung der Kundenbedürfnisse sichergestellt wird.

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* betreibt ein Beschwerdemanagement-System und hat neben der Compliance-Funktion für zusammengefasste Ressorts einzelne Department Compliance Officer (DCO) bestellt. Werden im Haus Verstöße von Versicherungsvermittlern gegen die Compliance-Vorschriften aufgrund von Beschwerden oder anderweitig bekannt, so teilt der jeweilige Fachbereich diese dem zuständigen DCO mit. Dieser ergreift in Absprache mit der CCO geeignete Maßnahmen.

Im Zusammenhang mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex erfolgte gleichzeitig der Beitritt aller operativen Gesellschaften der *RheinLand Versicherungsgruppe* zum Ombudsmann e.V.

Um dem Gedanken des Verbraucherschutzes ausreichend Rechnung zu tragen, wurde diese nunmehr als Schlichtungsstelle bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsunternehmen festgelegt.

Der Kunde wird auf den Homepages der *RheinLand Versicherungs AG*, der *Rhion Versicherung AG* und der *Credit Life AG* auf den Beitritt zum Ombudsmann e.V. hingewiesen.

Auf die hierdurch bedingten notwendigen Änderungen in der Außendarstellung (Bereiche Erstinformation, E-Mail-Signaturen, Briefköpfe und Webauftritte) wurde hingewiesen und es wurden entsprechende Muster zur Verfügung gestellt.

Unternehmensseitig, so zum Beispiel durch die Außendienstbetreuer, wird nachvollzogen, inwieweit diese notwendigen Hinweise im Außenauftritt integriert werden. Sofern auffällt, dass Anpassungsbedarf besteht, erfolgen kurzfristig entsprechende Hinweise an die Betroffenen.

Außerdem wird ein Kunde auf den Homepages der *RheinLand Versicherungs AG*, der *Rhion Versicherung AG* und der *Credit Life AG* ergänzend darauf hingewiesen, dass er die Möglichkeit hat, sich bei Fragen, Wünschen, Bedenken oder Meinungsverschiedenheiten an die Betreuer vor Ort, die Außenstellen oder die Hauptverwaltung zu wenden.

Wenn ein Kunde mit der Bearbeitung seines Anliegens nicht zufrieden ist, besteht daneben die Option für ihn, sich direkt an den Vorstand zu wenden.

Sollte das Kundenanliegen nicht zufriedenstellend abschließend bearbeitet werden können, sind die aktuellen Kontaktdaten der Aufsichtsbehörde sowie des Ombudsmannes angegeben. Auch erfolgt der Hinweis, dass der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offensteht.

11. Kodex-Punkt 10: „Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung."

11.1 Erläuterung der Anforderungen

*Die **Versicherungsunternehmen** geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern **Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem**. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.*

Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität.

Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.

11.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* hat in den vergangenen Jahren unternehmensweit geltende Verhaltensleitlinien für ihre Mitarbeitenden im Innen- und Außendienst definiert und diese als Bestandteil der Arbeitsverträge festgeschrieben.

Zu diesen Verhaltensleitlinien zählen insbesondere solche, die im Zusammenhang mit dem Kartellrecht und ganz besonders mit Zuwendungen, dem Umgang mit Geschenken und/oder Einladungen stehen.

Am 20. März 2013 sind die operativen Gesellschaften der *RheinLand Versicherungsgruppe* auch den Verhaltensregeln (Code of Conduct) des GDV für die Datenverarbeitung in der Versicherungswirtschaft und den Umgang mit personenbezogenen Daten beigetreten.

Für den selbstständigen Vertrieb wurden vertriebsspezifische Compliance-Regeln im Rahmen des rechtlich Möglichen und Zulässigen aufgestellt.

Speziell wurden in den jeweiligen Gesellschaften folgende Verhaltensregeln implementiert.

Für den Ausschließlichkeitsvertrieb wurden bereits zur Erstprüfung per 31. Dezember 2014 Compliance-Vorschriften im Rahmen eines RheinLand-Vertriebskodex formuliert, die seitdem laufend weiterentwickelt werden. Diese Compliance-Vorschriften haben unverändert Gültigkeit.

Die Regelungen umfassen alle für Compliance wesentlichen Grundsätze. Insbesondere werden darin klare Anweisungen zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit gegeben, der Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen geregelt, um eine Kollision von privaten und geschäftlichen Interessen der Vermittler zu verhindern. Der RheinLand-Vertriebskodex verpflichtet die Vermittler auch zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere dem Code of Conduct und zur Beachtung der für sie wettbewerbsrechtlich relevanten Vorschriften.

Die Compliance-Funktion der *RheinLand Versicherungsgruppe* schult die leitenden Angestellten im Innen- und Außendienst zu den Themen Compliance, RheinLand-Verhaltenskodex sowie dem Leitfaden Zuwendungen.

Neue Mitarbeitende im Innen- und Außendienst werden im Rahmen eines geregelten Onboardings ebenfalls zu den Themen Compliance, RheinLand-Verhaltenskodex sowie dem Leitfaden Zuwendungen geschult.

Alle Kodizes und Leitfäden sowie Beispiele finden sich in der jeweils aktuellen Version im Intranet der *RheinLand Versicherungsgruppe*.

Für unseren selbstständigen Vertrieb wurden vertriebsspezifisch Compliance-Regeln im Rahmen der rechtlich Möglichen und Zulässigen aufgestellt.

Die *Rhion Versicherung AG* hat die Versicherungsmakler, mit denen Geschäftsbeziehungen bestehen, durch ein Schreiben von ihrem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert und ihnen auferlegt, sich dem GDV-Verhaltenskodex entsprechende Compliance-Vorschriften zu geben. Informiert wurde auch darüber, dass die Versicherungsmakler alternativ im Rahmen einer Mitgliedschaft in einem der Vermittlerverbände (z. B. BVK, VDVM, VGA, VOTUM), die von diesem aufgestellten Compliance-Regeln anerkennen können, um den Anforderungen zu genügen. Zum besseren Verständnis wurde jeweils den Versicherungsmaklern im Schreiben zur Verbindlichkeitserklärung des GDV-Verhaltenskodex ein beispielhafter „Basiskodex, Compliance und Verhaltensregeln für den Vertrieb von Versicherungsprodukten durch Versicherungsmakler" beigelegt.

Der Makler verpflichtet sich, die Grundgedanken der im Verhaltenskodex des GDV der deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) bestimmten Regelungen zu beachten und in seiner Arbeit zu berücksichtigen. Die *Credit Life AG* hat den Bankenvertrieb durch ein Schreiben von ihrem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert und dabei mitgeteilt, dass zu prüfen ist, ob die jeweils vom Bankenvertrieb selbst definierten Compliance-Vorschriften dem GDV-Verhaltenskodex entsprechen. Sollte dies nicht der Fall sein, so wurde dem Bankenvertrieb auferlegt, seine Compliance-Struktur zu erweitern.

12. Kodex-Punkt 11: „Der Kodex ist verbindlich und transparent."

12.1 Erläuterung der Anforderungen

Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.

Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.

12.2 Umsetzung der Anforderungen bei der RheinLand Versicherungsgruppe

Die *RheinLand Versicherungsgruppe* hat den GDV-Verhaltenskodex durch ihren Beitritt zum 1. Juli 2013 als verbindlich anerkannt. Sie hat die Angemessenheit gemäß vorgesehenen Regeln regelmäßig zum Ende eines Kalenderjahres geprüft. Die Prüfung zum 31. Dezember 2025 ist eine Beurteilung über die in dieser CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für den GDV-Verhaltenskodex. Der Prüfbericht ist jeweils spätestens vier Monate nach Ablauf von drei vollen Geschäftsjahren dem GDV zuzustellen.

Die RheinLand und die Rhion verweisen in Ihren Agenturverträgen und Courtagezusagen auf die Einhaltung der Grundgedanken des Verhaltenskodex des GDV. Neu geschlossene Agenturverträge verweisen bereits seit Mitte 2011 als Geschäftsgrundlage auf die jeweils aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex.

Alle neuen Agenturen werden durch schriftliche Mitteilung darüber informiert, dass die *RheinLand Versicherungs AG* dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten ist. Dem Schreiben wird der verbindlich geltende RheinLand-Vertriebskodex als Grundlage der weiteren Zusammenarbeit beigelegt.

Die Überwachung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex durch alle Versicherungsvermittler erfolgt insbesondere auch mittels des Beschwerdemanagementsystems und der Analyse der von Kunden vorgebrachten Beschwerden gegen einzelne Vermittler.

Die *Rhion Versicherung AG* hat in ihren Courtagevereinbarungen aufgenommen, dass der GDV-Verhaltenskodex Geschäftsgrundlage der Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmakler ist.

Alle Versicherungsmakler, die seitens der *Rhion Versicherung AG* Courtagezusagen erhalten haben oder die neue Courtagezusagen erhalten, wurden bzw. werden durch schriftliche Mitteilung darüber informiert, dass die *Rhion Versicherung AG* dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten ist. Dabei wird auch auf andere Möglichkeiten hingewiesen, die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex im Berufsalltag umzusetzen, im Besonderen der Beitritt zu einem der führenden Vermittlerverbände.

Gibt es Hinweise und bestehen Zweifel daran, dass die Grundsätze, denen sich ein Versicherungsmakler verpflichtet, dem GDV-Verhaltenskodex genügen, so wird dies durch die Abteilung Compliance *der Rhion Versicherung AG* geprüft und abschließend bewertet.

Die *Credit Life AG* hat ihren Bankenvertrieb über ihren Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert und klargestellt, dass die dort verankerten Vertriebsgrundsätze Geschäftsgrundlage der mit dem Bankenvertrieb getroffenen Vereinbarungen werden.

Gibt es Hinweise und bestehen Zweifel daran, dass die Grundsätze, denen sich eine Bank als Vermittler verpflichtet hat, dem GDV-Verhaltenskodex genügen, so wird dies durch die Abteilung Compliance der *Credit Life AG* geprüft und abschließend bewertet.