HanseMerkur

Entsprechenserklärung zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die Ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft hat zuletzt am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen.

Dieser Verhaltenskodex ist von den Gesellschaften unserer Gruppe in den jeweiligen Unternehmensgrundsätzen und -vorgaben verankert worden und somit für uns und unsere Mitarbeiter verbindlich. Die diesbezüglichen Grundsätze und Vorgaben (im Folgenden auch vertriebsbezogenes Compliance-Management-System oder vertriebsbezogenes CMS) haben wir als Anlage dieser Erklärung beigefügt. Sie sind die Grundlage für ein regelkonformes Verhalten der Unternehmen unserer Gruppe und der Mitarbeiter sowie gegebenenfalls Dritter.

Die vorliegende Erklärung erstreckt sich auf folgende Gesellschaften unserer Gruppe:

- HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit
- HanseMerkur Krankenversicherung AG
- HanseMerkur Lebensversicherung AG
- HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG
- HanseMerkur Reiseversicherung AG
- HanseMerkur Speziale Krankenversicherung AG

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 28.04.2023 bis 01.04.2026.

Vorgehen bei der Überprüfung

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

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

Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum vom 05.01.2026 bis 27.02.2026 kommen wir für die oben genannten Gesellschaften zu folgendem Ergebnis:

Wir haben die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Regeln des GDV-Vertriebskodex 2018 in den Grundsätzen unseres Unternehmens zu verankern. Unsere Grundsätze sind in der beigefügten Anlage dokumentiert, die unser vertriebsbezogenes Compliance Management System beschreibt.

Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion, des Datenschutzbeauftragten und der Internen Revision sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Hamburg, 01.04.2026

Herr Bussert

Herr Ganser

Anlage

CMS-Beschreibung Vertrieb

HanseMerkur

Beschreibung des Compliance-Management-Systems der HanseMerkur zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

(Version 5.00; Stand 18.03.2026)

Inhalt

1 Präambel 5

2 Compliance-Kultur 5

3 Compliance-Ziele 6

4 Compliance-Risiken 6

5 Compliance-Programm 7

5.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt 7

5.1.1 Kodex-Formulierung 7

5.1.2 Umsetzung 7

5.1.2.1 Struktur der Vergütungssysteme / Vertriebssteuerung 7

5.1.2.2 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern 8

5.1.2.3 Annexvermittler 8

5.1.2.4 Unterstützung der Beratung 8

5.1.2.5 Onlinedirektvertrieb 8

5.1.2.6 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst 8

5.1.2.7 Kontrollprozesse 8

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status 9

5.2.1 Kodex-Formulierung 9

5.2.2 Umsetzung 9

5.2.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler 9

5.2.2.2 Makler/Mehrfachagenten und erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler 9

5.2.2.3 Annexvermittler 9

5.2.2.4 Onlinedirektvertrieb 9

5.2.2.5 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst 9

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden 9

5.3.1 Kodex-Formulierung 9

5.3.2 Umsetzung 10

5.3.2.1 Besondere Vorgaben zu Allgemeinen Versicherungsbestimmungen und Informationsblättern zu Versicherungsprodukten (IPID) 10

5.3.2.2 Besondere Vorgaben zu Dokumenten im Bereich der Lebensversicherung 10

5.3.2.2.1 Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen 11

5.3.2.2.2 Darstellung der Todesfallleistung bei LV-Produkten 11

5.3.2.2.3 Preis/Leistungsdarstellung bei LV-Produkten 11

5.3.2.2.4 Darstellung der Rückkaufswerte bei LV-Produkten 12

5.3.2.2.5 Jährliche Wertemitteilung bei LV-Produkten 12

5.3.2.3 Ergänzende Auswertung von Hinweisen auf Anpassungsbedarf 12

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert. 12
5.4.1 Kodex-Formulierung ... 12
5.4.2 Umsetzung ... 12
5.4.2.1 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern ... 13
5.4.2.2 Annexvermittler ... 13
5.4.2.3 Onlinedirektvertrieb ... 13
5.4.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst ... 13
5.4.2.5 Kontrollprozesse ... 13
5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben ... 13
5.5.1 Kodex-Formulierung ... 13
5.5.2 Umsetzung ... 14
5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten ... 14
5.6.1 Kodex-Formulierung ... 14
5.6.2 Umsetzung ... 14
5.6.2.1 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern ... 14
5.6.2.2 Annexvermittler ... 14
5.6.2.3 Onlinedirektvertrieb ... 15
5.6.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst ... 15
5.6.2.5 Kontrollprozesse ... 15
5.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb ... 15
5.7.1 Kodex-Formulierung ... 15
5.7.2 Umsetzung ... 16
5.7.2.1 Prüfung des guten Leumunds ... 16
5.7.2.1.1 Ausschließlichkeitsvermittler, Makler und Mehrfachagenten sowie produktakzessorische Vermittler ... 16
5.7.2.1.2 Annexvermittler ... 16
5.7.2.1.3 Onlinedirektvertrieb ... 16
5.7.2.1.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst ... 16
5.7.2.2 Qualifikation/Ausbildung/Weiterbildung ... 16
5.7.2.2.1 Qualifikation bei Ausschließlichkeitsvermittlern ... 16
5.7.2.2.2 Ausbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern ... 16
5.7.2.2.3 Weiterbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern ... 17
5.7.2.2.4 Qualifikation bei Maklern/Mehrfachagenten ... 17
5.7.2.2.5 Weiterbildung bei Maklern/Mehrfachagenten ... 17
5.7.2.2.6 Qualifikation und Weiterbildung bei erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern und erlaubnisfreien Annexvermittlern ... 17

5.7.2.2.7 Qualifikation und Weiterbildung im Onlinedirektvertrieb 17
5.7.2.2.8 Qualifikation und Weiterbildung beim angestellten Außendienst 17
5.7.2.2.9 Qualifikation und Weiterbildung beim vertrieblich tätigen Innendienst 17
5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt 18
5.8.1 Kodex-Formulierung 18
5.8.2 Umsetzung 18
5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem 18
5.9.1 Kodex-Formulierung 18
5.9.2 Umsetzung 18
5.9.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler 18
5.9.2.2 Makler/Mehrfachagenten, erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler und erlaubnisfreie Annexvermittler 18
5.9.2.3 Onlinedirektvertrieb 19
5.9.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst 19
5.9.2.5 Beschwerdemanagementsystem 19
5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung 19
5.10.1 Kodex-Formulierung 19
5.10.2 Umsetzung 19
5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent 20
5.11.1 Kodex-Formulierung 20
5.11.2 Umsetzung 20
5.11.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler 20
5.11.2.2 Makler und Mehrfachagenten 20
5.11.2.3 Erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler und erlaubnisfreie Annexvermittler 21
5.11.2.4 Onlinedirektvertrieb 21
5.11.2.5 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst 21
5.11.2.6 Evaluierung 21
6 Compliance-Organisation 21
7 Compliance-Kommunikation 22
8 Compliance Überwachung und Verbesserung 22

Hinweis vorab: Aufgrund der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf eine geschlechtsspezifische Ausdifferenzierung verzichtet. Die männliche Schreibform schließt auch die weibliche/diverse Form mit ein.

1 Präambel

Die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche ist elementarer Bestandteil der Gesellschaft. Vorsorge und Absicherung sind Themen, mit denen nahezu jeder Bürger über sein gesamtes Leben hinweg in Berührung kommt. Versicherungsvermittler treten mit Interessenten in Kontakt und bauen gemeinsam mit Versicherungsunternehmen jahrzehntelange, von Vertrauen geprägte Kundenbeziehungen auf. Die Versicherungsunternehmen verwalten zur Sicherstellung ihrer Verpflichtungen erhebliche Beitragsvolumina, investieren diese am Kapitalmarkt und bewahren insbesondere Versicherungsnehmer im Schadensfall vor finanziellen Verlusten. Aus all dem resultiert eine berechtigte, hohe Erwartungshaltung sowohl der Bevölkerung als auch des Gesetzgebers an die Seriosität und Integrität der Branche.

Diese Erwartungshaltung zu erfüllen, ist oberstes Gebot der HanseMerkur als traditionsbewusster, hanseatischer Versicherungskonzern. Seit jeher steht daher für die HanseMerkur der Mensch im Mittelpunkt. Wir erhalten und steigern die Lebensqualität unserer Versicherten durch Dienstleistungen für ihre Existenzsicherung. Hierfür bieten wir unseren Kunden ein hohes Maß an Zuwendung und Aufmerksamkeit sowie schnelle und flexible Lösungen. Ihnen sollen sowohl innovative als auch möglichst ausgezeichnete Versicherungsprodukte im Rahmen einer individuellen, partnerschaftlich fairen Beratung angeboten werden. Auch im Schadensfall greift unsere Philosophie. Ein effizientes Leistungsmanagement ist hierfür unerlässlich, damit Kunden schnell die ihnen zustehenden Versicherungsleistungen erhalten können.

Dabei bedient sich die HanseMerkur unterschiedlicher Vertriebswege. Neben den Ausschließlichkeitsorganisationen und dem klassischen ungebundenen Vertrieb bestehen langjährige Vertriebskooperationen. Verschiedene Tochtergesellschaften sind im Online-Reiseversicherungsvertrieb tätig. Eine Vielzahl anderer Versicherungen können ebenfalls online abgeschlossen werden. Darüber hinaus kooperiert die HanseMerkur mit Banken und Sparkassen[1].

Die HanseMerkur versteht die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb als Teil ihrer Philosophie und ist daher mit den folgenden Gesellschaften beigetreten:

- HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG
- HanseMerkur Krankenversicherung AG
- HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit
- HanseMerkur Lebensversicherung AG
- HanseMerkur Reiseversicherung AG
- HanseMerkur Speziale Krankenversicherung AG

2 Compliance-Kultur

Die HanseMerkur fühlt sich den Tugenden eines ehrbaren Kaufmanns stark verbunden. Als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit" prägt insbesondere der Gemeinschaftsgedanke das Handeln gegenüber ihren Kunden, Partnern sowie Mitarbeitenden. Aktionäre oder Investoren gibt es nicht. Das Motto "Hand in Hand ist HanseMerkur" spiegelt dieses Selbstverständnis wider. Aus diesem Grund steht die HanseMerkur seit jeher für faire und nachhaltige Dienstleistungen im Sinne unserer Kunden und handelt gegenüber den Kunden stets ehrlich, redlich und professionell.

Compliance bedeutet für die HanseMerkur die Einhaltung der von Versicherungsunternehmen zu beachtenden Gesetze und Verordnungen, aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie sonstigen externen Vorgaben und Standards (externe Anforderungen) für einen ordnungsgemäßen, lauteren, am Interesse der Kunden orientierten Wettbewerb. Die HanseMerkur hat zur Sicherstellung der Compliance ein Compliance-Management-System implementiert. Dieses umfasst die Gesamtheit aller Maßnahmen, mit denen gewährleistet wird, dass sich die Geschäftsleitung wie auch die Mitarbeitenden rechtmäßig verhalten. Dazu gehört auch die Erarbeitung von HanseMerkur-eigenen, internen Selbstverpflichtungen in Form von Verhaltensregelwerken (z.B. Compliance-Regeln) und die Maßnahmen, die zu deren Einhaltung ergriffen werden.

---

[1] Siehe Nachhaltigkeitsbericht der HanseMerkur 2023, S. 27f.; HanseMerkur - Gesonderter nichtfinanzieller Konzernbericht 2024, S. 24.

Zentral für die Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems der HanseMerkur ist neben organisatorischen Fragen die Unternehmenskultur. Für eine erfolgreiche Compliance-Kultur ist daher die uneingeschränkte Zustimmung der Geschäftsleitung (tone at the top) ein wesentlicher Schlüsselfaktor und hat großen Einfluss auf die Einstellung und das Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Vorschriften und Regelungen.

3 Compliance-Ziele

Das Compliance-Management-System der HanseMerkur bezweckt sowohl die Abwehr von Haftungs-, Strafbarkeits- und Reputationsrisiken für die Unternehmen der HanseMerkur, die Organe und die Mitarbeitenden als auch die Beachtung und den Schutz der Kundeninteressen.

Ausgehend von der Unternehmenskultur und den Unternehmenswerten der HanseMerkur werden dazu im Compliance-Management-System geeignete Maßnahmen entwickelt und implementiert, die ein rechts- und regelkonformes Verhalten fördern und damit der präventiven Sicherstellung der Einhaltung der externen und internen Anforderungen dienen.

4 Compliance-Risiken

Compliance-Risiken für die HanseMerkur sind die Konsequenzen aus Verstößen gegen externe Anforderungen im Rahmen ihrer Geschäftsaktivitäten. Relevante Compliance-Risiken sind dabei solche, deren Nichteinhalten für die HanseMerkur ein besonderes, ggf. existenzbedrohendes Risiko darstellen können. Zu den relevanten Compliance-Risiken der HanseMerkur gehören insbesondere Compliance-Risiken, die zu

1) (straf-) rechtlichen und/oder aufsichtsbehördlichen Sanktionen und/oder
2) Reputationsverlusten führen können oder
3) die aufgrund ihrer großen Bedeutung von der Geschäftsleitung als solche definiert werden.

Inneres Leitbild des Compliance-Managements ist das rechtzeitige Identifizieren, Bewerten und Steuern von Compliance-Risiken als integralem Bestandteil aller Geschäftsprozesse. Compliance-Betrachtungen gehören zu den Grundlagen jeder Entscheidung.

Regelmäßig zum Jahreswechsel findet eine zentrale und systemunterstützte Compliance-Risikoinventur statt. Auf Basis grundsätzlich aller Compliance-Risiken werden dabei alle relevanten Compliance-Risiken der HanseMerkur systematisch zum Stichtag 31.12. eines Jahres identifiziert, analysiert und bewertet. D.h. bestehende relevante Compliance-Risiken werden auf Veränderungen geprüft und gegebenenfalls neue relevante Compliance-Risiken identifiziert und prospektiv bewertet. Dies umfasst auch die jeweiligen risikomindernden Maßnahmen. Diese Risikoanalyse ermöglicht die Identifikation, welche relevanten Compliance-Risiken als wesentlich bewertet werden. Die wesentlichen Compliance-Risiken finden dann Eingang in das regelmäßige Compliance-Monitoring und damit in das Compliance-Berichtswesen. Jedes identifizierte relevante Compliance-Risiko wird einem Compliance-Verantwortlichen zugeordnet. Zielsetzung der Compliance-Risikoanalyse und -Inventur ist das systematische Verständnis der möglichen Auswirkungen auf die Compliance-Risikosituation der HanseMerkur. Mit Hilfe einer internen Bewertungsmethodik werden diese Auswirkungen hinreichend quantifiziert.

Darüber hinaus wird im Rahmen des systematischen Monitorings von externen und internen Veränderungen geprüft, ob diese Auswirkungen auf die Compliance-Risikosituation der HanseMerkur haben können und ggf. (zusätzliche) risikomindernde Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

Eine zyklische, unterjährige sowie in besonderen Situationen ad hoc erfolgende Compliance-Berichterstattung stellt sicher, dass die Geschäftsleitung über wesentliche Veränderungen der Compliance-Risikolandschaft informiert wird, um bei Bedarf zusätzliche Maßnahmen einleiten zu können. Die Basis dafür bilden Informationen, die sich aus zentralen und dezentralen Aktivitäten ergeben.

5 Compliance-Programm

Die HanseMerkur hat auf Basis ihres Compliance-Management-Systems in Korrelation mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den eigenen Ansprüchen an die vertriebliche Tätigkeit spezifische Ablaufprozesse aufgesetzt. Diese stellen u.a. sicher, dass die Umsetzung der einzelnen Aspekte des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb gewährleistet ist und der formulierte Anspruch an die Beziehung zum Kunden erreicht wird. Zu diesen Prozessen zählen unter anderem Vertragsgestaltungen und Handlungsanweisungen sowie Dokumentations- und Prüfprozesse.

Nachfolgend wird das Compliance-Programm der HanseMerkur zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten umfassend beschrieben.

5.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

5.1.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.1.2 Umsetzung

Beim Absatz von Versicherungsprodukten ist für die HanseMerkur das Kundenbedürfnis von besonderer Bedeutung. Maßgeblich sind die Analyse des Absicherungsbedarfs und die Wünsche des Einzelnen. Hierzu erfolgen im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen die Beratung des Kunden sowie die Aufnahme und Dokumentation von Beratungsgesprächen in entsprechenden Protokollen. Deren Vorlage bei der HanseMerkur ist bei Neuvermittlungen in den Bereichen Lebensversicherung (LV), Krankenversicherung (KV), Schaden-, Haftpflicht, Unfall- und Kfz-Versicherung (SHUK), Tier-Krankenversicherung (Tier-KV) und Reise durch Ausschließlichkeitsvermittler vor Policierung notwendig; in den Bereichen LV und KV zusätzlich die ausdrückliche Bestätigung des Kunden, eine Ausfertigung der Beratungsdokumentation vor Antragsstellung erhalten zu haben. Ein vom Kunden erklärter Beratungsverzicht führt in den Sparten LV, KV, SHU und Tier-KV bei einer Neuvermittlung durch Ausschließlichkeitsvermittler zur Antragsablehnung. In der Sparte Kraftfahrzeug (Kfz) führt ein vom Kunden erklärter Beratungsverzicht hingegen nicht zu einer Antragsablehnung; es wird unter Berücksichtigung der Pflichtversicherung dem Kundenwunsch entsprochen. In der Reiseversicherung ist grundsätzlich ein Beratungsverzicht nicht möglich und es wird bei systemunterstützten Abschlüssen immer ein Beratungsprotokoll erzeugt. Bei Vermittlungen durch Makler und Mehrfachagenten verbleiben die Beratungsprotokolle bei den Vermittlern.

5.1.2.1 Struktur der Vergütungssysteme / Vertriebssteuerung

Die HanseMerkur hat durch interne Regelungen festgelegt, dass Vergütungssysteme dem Grundsatz „Kundeninteresse vor Provisionsinteresse" gerecht werden müssen. Dies gilt auch für die Ausschreibung von Wettbewerben und Bonifikationen.

5.1.2.2 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten vertraglich vereinbart. Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern der Kunden werden die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM), Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) und Votum auf die Beachtung des Kundeninteresses nochmals gesondert verpflichtet. Ihnen steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass die Empfänger einen alternativen Kodex einreichen oder mit der Anerkennung nicht einverstanden sind, findet eine interne Prüfung bzw. ein Rückläuferprozess statt. In Abhängigkeit von den Rückmeldungen und der Prüfung wird über die weitere Zusammenarbeit entschieden.

5.1.2.3 Annexvermittler

Mit erlaubnisfreien Annexvermittlern ist vertraglich vereinbart, dass sie den ihnen gemäß § 66 VVG obliegenden Informationspflichten nachkommen müssen und dass die Beachtung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden als Mittelpunkt einer guten, kundenorientierten Vermittlungstätigkeit Grundlage der Zusammenarbeit mit der HanseMerkur ist.

5.1.2.4 Unterstützung der Beratung

Ausschließlichkeitsvermittlern stehen online zusätzlich Informationen zum Verkaufsprozess der Produkte zur Verfügung. Zudem haben sie die Möglichkeit, über ein Online-Beratungs-Tool den aktuellen Absicherungsstand und -bedarf eines Kunden individuell zu erfassen und Produktvorschläge automatisiert zu erhalten sowie ein auf Basis dieser Angaben automatisiert erstelltes Beratungsprotokoll gefertigt zu bekommen.

5.1.2.5 Onlinedirektvertrieb

Innerhalb des Onlinedirektvertriebes der HanseMerkur werden grundsätzlich (Ausnahme: Beratungsverzicht) der Absicherungsbedarf, die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erfragt und analysiert sowie entsprechende, im besten Interesse des Kunden liegende Empfehlungen erteilt.

Zur Förderung der Kundenfreundlichkeit im Onlinedirektvertrieb werden regelmäßig z.B. Usability-Tests bzw. Anpassungen durchgeführt. Die dortigen Erkenntnisse fließen in die laufende Betreuung des Online-Auftritts ein.

5.1.2.6 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Bei der Wahrnehmung der Aufgaben des angestellten Außendienstes und des vertrieblich tätigen Innendienstes der HanseMerkur werden grundsätzlich (Ausnahme: Beratungsverzicht) der Absicherungsbedarf, die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erfragt und analysiert sowie entsprechende, im besten Interesse des Kunden liegende Empfehlungen erteilt.

5.1.2.7 Kontrollprozesse

Die HanseMerkur führt regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen durch, bei denen auch die Beratungsqualität geprüft wird. Zudem ist ein kontinuierliches Monitoring der Vertriebsaktivitäten der Vermittler gesichert. Sofern zum Beispiel ungewöhnliche Widerrufsquoten und/oder Stornoquoten zu verzeichnen sind, wird dies zum Anlass genommen, die Beratung der Kunden im Detail zu prüfen. Entsprechendes gilt auch bei möglichen Hinweisen aus den Leistungsabteilungen, aus der Betreuung der Vertriebspartner durch die Vertriebsverwaltung oder aus dem Beschwerdemanagement.

Im Rahmen der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation sind interne Kontrollen implementiert. Schlüsselkontrollen sind für wesentliche Prozesse zentral in einem IT-Tool dokumentiert. Darüber hinaus werden weitere ergänzende Kontrollen und Dokumente in den jeweiligen Fachbereichen nachgehalten.

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

5.2.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.2.2 Umsetzung

5.2.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler

Mit Ausschließlichkeitsvermittlern der HanseMerkur ist die Beachtung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zur Legitimation gegenüber dem Kunden bei Erstkontakt.

Über das HanseMerkur-Marketingportal (Marketing Digital Center) können Visitenkarten bestellt werden.

5.2.2.2 Makler/Mehrfachagenten und erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler

Auch mit Maklern und Mehrfachagenten und erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern ist die Einhaltung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zur Legitimation gegenüber dem Kunden bei Erstkontakt.

5.2.2.3 Annexvermittler

Erlaubnisfreie Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 8 GewO sind vom Geltungsbereich der Erstinformationspflichten im Sinne von §§ 34d Abs. 10 GewO, 15 VersVermV ausgenommen. § 66 VVG normiert verringerte Informationspflichten. Die Beachtung aller sie treffenden gesetzlichen Informationspflichten ist auch mit diesen erlaubnisfreien Annexvermittlern vertraglich vereinbart.

5.2.2.4 Onlinedirektvertrieb

Innerhalb des Onlinedirektvertriebes durch die HanseMerkur ist mangels Beteiligung eines Vermittlers keine Vermittler-Erstinformation erforderlich.

5.2.2.5 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Bei der Wahrnehmung der Aufgaben des angestellten Außendienstes und des vertrieblich tätigen Innendienstes der HanseMerkur ist mangels Beteiligung eines gewerblich tätigen Vermittlers keine Vermittler-Erstinformation erforderlich.

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

5.3.1 Kodex-Formulierung

„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 lang laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt."

5.3.2 Umsetzung

Wie bereits zuvor dargestellt ist für die HanseMerkur beim Absatz von Versicherungsprodukten das Kundenbedürfnis von besonderer Bedeutung. Maßgeblich sind die Analyse des Absicherungsbedarfs und die Wünsche des Einzelnen. Hierzu erfolgen im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen die Beratung des Kunden sowie die Aufnahme und Dokumentation von Beratungsgesprächen in entsprechenden Protokollen. Konkrete Beschreibungen zur Sicherstellung der Berücksichtigung von Zielen, Wünschen und Bedürfnissen der Kunden ergeben sich bereits aus Ziffer 5.1.

Die HanseMerkur erkennt das Risiko von Versicherungsprodukten, die nicht den Branchenstandards entsprechen. Zudem besteht die Gefahr, dass Kundeninformationen nicht in der nötigen Klarheit und Verständlichkeit erfolgen, Verbraucher also über die durch einen Vertragsabschluss geltende Absicherung oder eventuelle Ausschlüsse nicht hinreichend im Bilde sind. Die HanseMerkur betrachtet es im Zuge des partnerschaftlichen Umgangs mit Verbrauchern als besonders wichtig, dass ihre Produkte auf Basis branchenweit anerkannter Standardverfahren entwickelt und sämtliche Informationen hierzu den Kunden in klarer und verständlicher Weise mitgeteilt werden.

Hierzu steht ein unternehmens- und spartenübergreifender Standard für die Verständlichkeit von Versicherungsprodukten und Kundeninformationen in Form eines Leitfadens zur Verfügung. Die Erfüllung des Standards ist in die Prozesse zur Entwicklung von Versicherungsprodukten implementiert. Es ist sichergestellt, dass Verbrauchern nur solche neuen Produkte offeriert werden, die diesem Standard entsprechen. Darüber hinaus setzt der Leitfaden auch für die Erstellung weitergehender Dokumente Mindestanforderungen an Klarheit und Verständlichkeit.

Als Orientierungsgröße dienen die unverbindlichen Empfehlungen der Spitzenverbände (GDV, PKV-Verband) zu Versicherungsbedingungen, Preis-Leistungsdarstellungen in der Lebensversicherung und Produktinformationsblättern sowie die Kraft gesetzlichen Auftrages zu einzelnen Aspekten bestehenden Vorgaben des PKV-Verbandes.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten und weitergehenden Dokumenten ist dezentral organisiert. Je Produktsparte (Kranken, Leben, SHUK, Reise) sind eigene Entwicklungsprozesse definiert.

Der Prüfung unterliegen folgende Produkte/Dokumente:

- Marketingunterlagen zur Vorlage beim Kunden
- Produktinformationsblätter
- Vertragsunterlagen inkl. Versicherungsbedingungen
- Jahresmitteilungen und Ausweise zu Ablaufleistungen (LV)

Auch bestehende Produkte haben die im oben benannten Leitfaden erstmals festgeschriebenen Maßnahmen und Prozesse durchlaufen. Die jeweiligen Prozesse wurden auch schon vor Geltung des Verhaltenskodex in der HanseMerkur gelebt.

5.3.2.1 Besondere Vorgaben zu Allgemeinen Versicherungsbestimmungen (AVB) und Informationsblättern zu Versicherungsprodukten (IPID)

Auch die Entwicklung von AVB und IPID erfolgt spartenspezifisch. Dabei ist innerhalb der Entwicklungsprozesse sichergestellt, dass jeweils die rechtlichen Vorgaben beachtet und eingehalten werden.

5.3.2.2 Besondere Vorgaben zu Dokumenten im Bereich der Lebensversicherung

Für die Darstellungen verschiedener Kundeninformationen im Bereich der Lebensversicherung gelten folgende Standards:

5.3.2.2.1 Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen

Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden die garantierte Kapitalleistung und die Rentenleistung zum vereinbarten Rentenbeginn und innerhalb der Abrufphase in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein angegeben. Neben den garantierten Leistungen werden in den Angebotsunterlagen auch die möglichen Gesamtleistungen für drei unterschiedliche Szenarien aufgezeigt. Neben den Gesamtleistungen auf Basis der aktuellen Überschussdeklaration („mittleres Szenario") werden auch die Gesamtleistungen angegeben, die sich ergeben würden, wenn der Zinsüberschuss während der gesamten Ansparphase einen Prozentpunkt niedriger oder einen Prozentpunkt höher wäre.

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden in den Angebotsunterlagen die Kapitalleistung und die Rentenleistung genannt, die sich bei einer Wertentwicklung der zugrunde liegenden Investmentfonds von 0%, 3%, 6% und 9% p.a. ergeben würden.

Für alle Rentenversicherungen wird die Entwicklung der Rentenleistung mindestens für die ersten 15 Jahren der Rentenbezugszeit dargestellt.

Die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG (Gesetz über den Versicherungsvertrag), der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-InfoV) sowie der Verordnung zum Produktinformationsblatt und zu weiteren Informationspflichten bei zertifizierten Altersvorsorge- und Basisrentenverträgen nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltvPIBV) werden eingehalten.

5.3.2.2.2 Darstellung der Todesfallleistung bei LV-Produkten

Die während der Ansparphase der Rentenversicherung garantierten Todesfallleistungen werden dem Kunden in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein aufgezeigt.

5.3.2.2.3 Preis/Leistungsdarstellung bei LV-Produkten

Bei Rentenversicherungen werden in den Angebotsunterlagen die Effektivkosten (gemäß GDV-Empfehlung) genannt. Sie geben die Minderung der Beitragsrendite aufgrund der einkalkulierten Kosten an. Berücksichtigt werden dabei Abschluss- und Vertriebskosten sowie die Verwaltungskosten. Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden zusätzlich die Kosten berücksichtigt, die von der Fondsgesellschaft erhoben werden. Darüber hinaus gilt:

- Die einkalkulierten Abschlusskosten werden als Summe in Euro ausgewiesen.
- Die restlichen Abschlusskosten (ab 6. Versicherungsjahr) werden in Form der monatlichen Tilgungsrate in Euro ausgewiesen.
- Die Verwaltungskosten in der Ansparphase werden in Euro pro Monat angegeben.
- Die Verwaltungskosten im Rentenbezug werden in Euro pro 100 Euro Monatsrente angegeben.
- Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden die für die Verwaltung des Fondsguthabens berücksichtigten monatlichen Verwaltungskosten in Euro pro 1000 Euro Fondsguthaben angegeben.

In den Informationsblättern zu Versicherungsprodukten (IPID) werden Kosten wie folgt dargestellt:

- Die einkalkulierten Abschlusskosten werden als Summe in Euro ausgewiesen.
- Die restlichen Abschlusskosten (ab 6. Versicherungsjahr) werden in Form der monatlichen Tilgungsrate in Euro ausgewiesen.

Die gesetzlichen Anforderungen der VVG-InfoV werden eingehalten.

Für Altersvorsorge- und Basisrentenverträge werden zusätzlich die im Gesetz über die Zertifizierung von Altersvorsorge- und Basisrentenverträgen (AltZertG) vorgeschriebenen Informationen in Form von Individual- und Musterproduktinformationsblättern (gemäß der Altersvorsorge-Produktinformationsblattverordnung (AltPIBV)) angegeben.

Für Versicherungsanlageprodukte werden die europäischen Vorgaben der PRIIP-VO eingehalten. Kunden erhalten bei diesen Produkten ein gesetzlich normiertes und standardisiertes Basisinformationsblatt sowie ein individuelles Informationsblatt mit Kostenausweis (Inhalte wie bei den IPID).

Die nach der Offenlegungsverordnung zu schaffende Transparenz hinsichtlich der Nachhaltigkeit eines (LV-)Produktes erfolgt in den vorvertraglichen und periodischen Informationen entsprechend der gesetzlichen Anforderungen.

5.3.2.2.4 Darstellung der Rückkaufswerte bei LV-Produkten

Die Darstellung der Rückkaufswerte erfolgt anhand einer standardisierten Methode wie folgt:

- Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden die garantierten Rückkaufswerte während der Ansparphase in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein aufgezeigt. Neben den garantierten Rückkaufswerten werden in den Angebotsunterlagen auch die möglichen Rückkaufswerte für das „mittlere" Szenario angegeben.
- Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden während der Ansparphase keine Rückkaufswerte garantiert. In den Angebotsunterlagen werden die möglichen Rückkaufswerte angegeben, die sich bei einer Wertentwicklung der zugrunde liegenden Investmentfonds von 0%, 3%, 6% oder 9% pro Jahr (minus fondsindividuelle Fondskosten) ergeben würden.

5.3.2.2.5 Jährliche Wertemitteilung bei LV-Produkten

Kunden von Lebensversicherungsprodukten, bei denen die Überschüsse zur Erhöhung der versicherten Leistung verwendet werden, erhalten grundsätzlich eine jährliche Wertemitteilung zum Stand ihrer Versicherung zum Stichtag.

Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden folgende Werte zum Stichtag der Wertemitteilung genannt:

- Garantierte Kapitalleistung und Rentenleistung zum Rentenbeginn
- Garantierter und gesamter Rückkaufswert zum Stichtag
- Garantierte und gesamte Todesfallleistung zum Stichtag

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden die dem Vertrag zugeordneten Anteile an Investmentfonds und deren Wert zum Stichtag genannt.

Für Altersvorsorge- und Basisrentenverträge werden in der jährlichen Wertemitteilung zusätzlich die im AltZertG vorgeschriebenen Informationen angegeben.

5.3.2.3 Ergänzende Auswertung von Hinweisen auf Anpassungsbedarf

Zusätzlich zu den internen Vorgaben können sich Hinweise auf Anpassungsbedarf im Hinblick auf Klarheit und Verständlichkeit auch durch äußere Einflüsse ergeben.

Diese können z.B. sein.

- Marktratings
- sonstige Hinweise (z.B. durch Vertriebspartner oder Kunden)

Sämtlichen Hinweisen wird – insoweit anlassbezogen – nachgegangen und eine gesonderte Zusatzprüfung auf Verständlichkeit hin durch den mit der Erstellung der beanstandeten Dokumente befassten Organisationsbereich durchgeführt.

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

5.4.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.4.2 Umsetzung

Die gesetzlich vorgeschriebene Dokumentation einer erfolgten Kundenberatung dient der Archivierung und Sicherheit aller Vertragsparteien über die Inhalte des Beratungsgesprächs. Die vertrieblichen Aktivitäten der HanseMerkur stellen sicher, dass eine zu einem Vertragsabschluss führende Beratung eines Kunden gemäß den gesetzlichen Vorgaben dokumentiert und dem Kunden diese Dokumentation ausgehändigt wird.

Zum weiteren Beratungsprozess siehe Kapitel 5.1.2..

5.4.2.1 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Dokumentationspflichten vertraglich vereinbart. Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern der Kunden, werden die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände BDVM, BVK und Votum auf die Beachtung der Dokumentationspflichten nochmals gesondert verpflichtet. Ihnen steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass die Empfänger einen alternativen Kodex einreichen oder mit der Anerkennung nicht einverstanden sind, wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt.

5.4.2.2 Annexvermittler

Erlaubnisfreie Annexvermittler im Sinne von § 34d Abs. 8 GewO unterliegen gemäß § 66 VVG nicht der sonstigen Vermittlern obliegenden gesetzlichen Dokumentationspflicht. Eine entsprechende vertragliche Verpflichtung ist daher nicht notwendig.

5.4.2.3 Onlinedirektvertrieb

Innerhalb des Onlinedirektvertriebes der HanseMerkur werden grundsätzlich (Ausnahme: Beratungsverzicht) der Absicherungsbedarf, die Wünsche sowie die Bedürfnisse der Kunden erfragt und analysiert sowie entsprechende, im besten Interesse des Kunden liegende Empfehlungen erteilt. Der Beratungsprozess wird entsprechend den gesetzlichen Vorgaben dokumentiert und die Dokumentation den Kunden zur Verfügung gestellt. So wird beispielsweise in der Reiseversicherung bei systemunterstützten Abschlüssen immer (Ausnahme: Fahrradversicherung) ein Beratungsprotokoll erzeugt.

5.4.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Auch bei der Wahrnehmung der Aufgaben des angestellten Außendienstes sowie des vertrieblich tätigen Innendienstes der HanseMerkur werden grundsätzlich der Absicherungsbedarf, die Wünsche sowie die Bedürfnisse der Kunden erfragt und analysiert sowie entsprechende, im besten Interesse des Kunden liegende Empfehlungen erteilt. Der Beratungsprozess wird entsprechend den gesetzlichen Vorgaben dokumentiert und die Dokumentation den Kunden zur Verfügung gestellt.

5.4.2.5 Kontrollprozesse

Eine Kontrolle der Erfüllung von Dokumentationspflichten erfolgt im Rahmen der Antragsannahme in den jeweiligen Sparten.

5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

5.5.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.5.2 Umsetzung

Die Produktentwicklung der HanseMerkur erfolgt im Rahmen von qualifizierten Produktfreigabeverfahren und ist auf den Bedarf der Kunden je definiertem Zielmarkt ausgerichtet. Mittels Produktüberprüfungsverfahren und daraus etwaig resultierenden Anpassungen wird der kontinuierliche Gleichlauf zwischen Produkt, Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen des jeweiligen Zielmarktes sowie der einschlägigen Vertriebsstrategie sichergestellt. Die Produktüberprüfungsverfahren erfolgen in regelmäßigen Abständen sowie zusätzlich ad hoc bei besonderen Anlässen[2].

5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

5.6.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.6.2 Umsetzung

Zur Sicherstellung einer nachvertraglichen Beratung von Kunden ist es notwendig, Kunden jeweils konkrete Ansprechpartner zu benennen. Die HanseMerkur benennt in sämtlichen Kundenanschreiben und Policen jeweilige Kontaktdaten.

Aufgrund der besonderen Relevanz in den Versicherungssparten Kranken und Leben enthalten die von der HanseMerkur zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle neben gesonderten Bereichen zur Aufnahme von Vorversicherungen auch ausdrückliche Hinweise auf mögliche Nachteile im Zuge einer Umdeckung.

Im Bereich der Sachversicherungen (SHUK, Tier-KV) werden Angaben des Kundenwunsches, bereits bestehende Lösungen in anderen Versicherungen sowie die Kundenentscheidung als auch die ggf. abweichende Vermittlerempfehlung aufgenommen. Darüber hinaus enthalten die Produktbeschreibungen Informationen zu den wesentlichen Ein- und Ausschlüssen. Das IPID wird vor der Antragsstellung durch den Vermittler ausgehändigt.

Im Bereich der Lebensversicherung und der Krankheitskostenvollversicherung beinhalten die zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle gesonderte, ausdrückliche Belehrungen der Kunden auf die jeweiligen, spartenbezogenen Risiken einer Abwerbung/Umdeckung. Eine Antragsannahme ohne Vorlage eines solchen unterzeichneten Beratungsprotokolls ist in diesen Versicherungssparten bei Vermittlung durch einen Ausschließlichkeitsvermittler nicht möglich.

5.6.2.1 Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten vertraglich vereinbart. Dies beinhaltet auch die Beratung des Kunden nach Vertragsschluss. Insoweit wird auf die vorherigen Ausführungen gemäß Ziffer 5.4.2.1 verwiesen.

5.6.2.2 Annexvermittler

Erlaubnisfreie Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 8 GewO unterliegen nicht der gesetzlichen Beratungspflicht gemäß § 66 VVG. Eine nachvertragliche Beratung ist daher bei der Tätigkeit dieser Vermittler nicht zwingend vorgesehen.

---

[2] Vgl. auch Ziffer 5.3.

5.6.2.3 Onlinedirektvertrieb

Bei der (teil-) automatisierten Leistungsbearbeitung in der Krankenversicherung sind Prozesse implementiert, die Vorgänge mit Hinweisen auf Beratungsbedarf oder gesonderte Kundeninteressen an entsprechend qualifizierte Innendienstmitarbeiter zur Sichtung und Bewertung aussteuern/weiterleiten.

Kunden, die Versicherungen bei der HanseMerkur direkt online abgeschlossen haben, werden auch nach Vertragsabschluss bedarfsspezifisch beraten. Entsprechende Maßnahmen erfolgen insbesondere über den vertrieblich tätigen Innendienst.

Insofern wird auf die Ausführungen der nachfolgenden Ziffer verwiesen.

5.6.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Die Beachtung der auch nachvertraglichen Beratungspflichten durch Mitarbeiter des angestellten Außendienstes sowie des vertrieblich tätigen Innendienstes ist sichergestellt.

Im Falle von (zentral oder dezentral) eingegangenen Leistungs-, Schadensfall- oder bei sonstigen Anliegen erfolgt entweder eine direkte Bearbeitung durch den Empfänger, sofern er fachlich zuständig und angemessen qualifiziert ist, oder eine Weiterleitung an die zuständige Stelle.

Einzelne Umstände sind intern als Beratungsanlässe vordefiniert (z.B. Umzug/Eigentümerwechsel in der Sparte SHU).

5.6.2.5 Kontrollprozesse

Eine Kontrolle der Wirksamkeit und Beratungsqualität erfolgt im Rahmen der fachlichen Prozesse.

Sofern durch Beschwerden Hinweise auf eine ungenügende Beratung eines Kunden über mögliche Nachteile im Zuge einer Umdeckung oder Abwerbung eingehen, erfolgt eine Rückkoppelung mit dem zuständigen Vertrieb und der Vertriebsverwaltung. Ergänzend wird auf die Ausführungen zum Beschwerdemanagement im Rahmen der Compliance-Organisation (vgl. Ziffer 6) verwiesen.

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

5.7.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.7.2 Umsetzung

Für die HanseMerkur ist es selbstverständlich, dass nur solche Vermittler ihre Produkte vertreiben, die hierfür einen guten Leumund und die nötige Qualifikation aufweisen. Ausschließlichkeitsvermittler dürfen grundsätzlich erst nach erfolgter Qualifikation je Sparte beratend und verkäuferisch tätig werden. Sichergestellt wird dies mit einem Verkaufsberechtigungskennzeichen je Vertriebspartner nach erfolgter Sparten-Qualifikation. Insofern ein Vertriebspartner keine Verkaufsberechtigung haben sollte, werden etwaige eingereichte Versicherungsverträge nicht verprovisioniert. Ein Verkaufsberechtigungscontrolling wird monatlich erstellt und zur Verfügung gestellt.

5.7.2.1 Prüfung des guten Leumunds

Die Zuverlässigkeit der Versicherungsvermittler wird durch die HanseMerkur geprüft und durch interne Vorgaben geregelt. Die HanseMerkur verfügt über einen definierten Prozess, der für den Beginn und die laufende Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern im Einzelnen definiert, dass und wie eine hinreichende Zuverlässigkeit und ein guter Leumund geprüft und sichergestellt werden und in welchen Fällen eine Zusammenarbeit nicht (mehr) möglich ist. Ergänzt werden diese Vorgaben durch weitere Checklisten bei der Bearbeitung von Bewerbungsvorgängen.

5.7.2.1.1 Ausschließlichkeitsvermittler, Makler und Mehrfachagenten sowie produktakzessorische Vermittler

Zur laufenden Prüfung des guten Leumundes erfolgen bei Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten sowie bei produktakzessorischen Vermittlern bei neuen Negativmerkmalen Zwischenmitteilungen der privaten Auskunfteien.

5.7.2.1.2 Annexvermittler

Bei erlaubnisfreien Annexvermittlern im Sinne von § 34d Abs. 8 GewO sind die Anforderungen an die Vorlage von Unterlagen vor einer Zusammenarbeit abgesenkt. Dies resultiert aus der Eigenart des Geschäftszweiges (Zusammenarbeit mit nebenberuflichen Vermittlern, die aufgrund ihrer hauptberuflichen Tätigkeit bereits der laufenden Gewerbeaufsicht unterliegen). Hier erfolgt eine anlassbezogene Prüfung nur im Rahmen des Beschwerdemanagements.

5.7.2.1.3 Onlinedirektvertrieb

Da der Onlinedirektvertrieb über die Homepage der HanseMerkur erfolgt, bedarf es an dieser Stelle keiner weiteren Ausführungen. Im Übrigen wird auf die Beschreibung gemäß nachfolgender Ziffer verwiesen.

5.7.2.1.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Bei Mitarbeitern des angestellten Außendienstes und des vertrieblich tätigen Innendienstes der HanseMerkur wird der gute Leumund einmalig überprüft, ergänzt durch Informationen privater Auskunfteien. Darüber hinaus erfolgen anlassbezogene Prüfungen. Prozesse zum Vorgehen bei Bekanntwerden von Negativmerkmalen sind implementiert. Sofern ein Mitarbeiter von einer Nicht-IDD-relevanten Tätigkeit in den angestellten Außendienst oder den vertrieblich tätigen Innendienst wechselt, müssen zuvor die einschlägigen Prüfprozesse durchlaufen werden.

5.7.2.2 Qualifikation/Ausbildung/Weiterbildung

5.7.2.2.1 Qualifikation bei Ausschließlichkeitsvermittlern

Ausschließlichkeitsvermittler haben vor Beginn ihrer eigenständigen Vertriebstätigkeit die hinreichende Sachkunde durch den Nachweis einer bestandenen IHK-Sachkundeprüfung oder dieser aufgrund gesetzlicher Regelungen gleichstehenden Qualifikation oder eine lange Branchentätigkeit (sog. „Alte-Hasen-Regelung") nachzuweisen.

5.7.2.2.2 Ausbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern

Sofern Ausschließlichkeitsvermittler bei Vertragsbeginn noch nicht über den nötigen Sachkundenachweis verfügen, erfolgt im Rahmen einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung die Ausbildung zum/zur geprüften Fachmann/-fachfrau für Versicherungsvermittlung (IHK) mittels eines definierten Ausbildungsplans. Die einzelnen Ausbildungsmaßnahmen werden von qualifizierten Ausbildern durchgeführt. Die jeweiligen Zwischenschritte der Qualifikation und der jeweilige Ausbildungsstand des Vermittlers werden dokumentiert.

5.7.2.2.3 Weiterbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern

Alle Ausschließlichkeitsvermittler der HanseMerkur, die eine IHK-Sachkundeprüfung erfolgreich absolviert haben oder über eine gleichwertige Qualifikation oder eine lange Branchentätigkeit (sog. „Alte-Hasen-Regelung") verfügen, sind vertraglich verpflichtet, sich kontinuierlich weiterzubilden. Die HanseMerkur hat zur Unterstützung dieser Verpflichtung ein eigenes Lernmanagementsystem (HanseMerkur Akademie) etabliert, über das Weiterbildungsmaßnahmen angeboten, Vermittler-individuelle Weiterbildungskonten geführt und durchgeführte Maßnahmen dokumentiert werden. Das Erreichen der gesetzlich geforderten Weiterbildungsstunden wird regelmäßig überprüft, um so das erreichte Qualifikationsniveau der Ausschließlichkeitsvermittler dauerhaft sicherzustellen.

5.7.2.2.4 Qualifikation bei Maklern/Mehrfachagenten

Makler und Mehrfachagenten haben vor Vertragsabschluss die hinreichende Sachkunde durch die Vorlage eines Auszuges aus dem Versicherungsvermittlerregister nachzuweisen.

5.7.2.2.5 Weiterbildung bei Maklern/Mehrfachagenten

Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern des Kunden und der nur eingeschränkten Möglichkeit der Versicherer, auf diese einzuwirken, sind die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände BDVM, Votum und BVK oder gleichwertige Regularien zur kontinuierlichen Weiterbildung gesondert verpflichtet. Den Empfängern steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass ein externer Vertriebspartner mit der Anerkennung der von der HanseMerkur zugrunde gelegten Regelungen nicht einverstanden ist und sich einem alternativen, vergleichbaren Kodex unterworfen hat, kann dieser durch die HanseMerkur akzeptiert werden. Hierfür wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt, vgl. Ziffer 5.1.2.2.

5.7.2.2.6 Qualifikation und Weiterbildung bei erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern und erlaubnisfreien Annexvermittlern

Vermittler, die gemäß § 34d Abs. 6 und 8 sowie Abs. 7 Nr. 1, 9 S. 3 GewO nicht der Erlaubnispflicht unterliegen bzw. von der Erlaubnispflicht ausgenommen wurden, werden durch den zuständigen Vertriebsweg erstqualifiziert und weitergebildet.

Dies geschieht durch Schulungen sowie sonstige Fachinformationen zu dem grundlegend erforderlichen produkt- und vertriebswegespezifischen Know-How zu versicherungsfachlichen Aspekten (insbesondere hinsichtlich Bedarf, Angebotsformen und Leistungsumfang) und Kundenberatung.

Dies erfolgt nicht nur bei Beginn der vertraglichen Tätigkeit, sondern auch bei der Einführung neuer Produkte, Produktanpassungen oder bspw. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler sowie erlaubnisfreie Annexvermittler verfügen damit über die gesetzlich geforderte Mindestqualifikation und benötigen wegen des geringen Risikos bei der Vermittlung der über diesen Weg vertriebenen Produkte regelmäßig keine weiteren Qualifikationsmaßnahmen.

5.7.2.2.7 Qualifikation und Weiterbildung im Onlinedirektvertrieb

Da der Onlinedirektvertrieb über die Homepage der HanseMerkur erfolgt, bedarf es an dieser Stelle keiner weiteren Ausführungen.

5.7.2.2.8 Qualifikation und Weiterbildung beim angestellten Außendienst

Die HanseMerkur stellt sicher, dass die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes qualifiziert sind und weitergebildet werden. Angestellte Mitarbeiter des Außendienstes bedürfen eines Sachkundenachweises bzw. einer gleichgestellten Qualifikation. Die fortlaufende Weiterbildung wird unter Zuhilfenahme technischer Prüfprozesse sichergestellt (vgl. 5.7.2.2.3).

5.7.2.2.9 Qualifikation und Weiterbildung beim vertrieblich tätigen Innendienst

Die HanseMerkur stellt sicher, dass ihre vertrieblich tätigen Angestellten des Innendienstes ausreichend qualifiziert sind und weitergebildet werden. Auch hier gilt grundsätzlich das Erfordernis der Sachkundeprüfung oder einer mindestens gleichgestellten, angemessenen Qualifikation. Die fortlaufende Weiterbildung wird mit technischen Prüfprozessen sichergestellt.

5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

5.8.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.8.2 Umsetzung

Die HanseMerkur hat über interne Vorgaben zur Gestaltung von Vergütungssystemen sichergestellt, dass die Unabhängigkeit von Maklern nicht beeinträchtigt wird. Versicherungsmaklern dürfen keine über ihre Courtagevereinbarung hinausgehenden umsatzbezogenen Zusatzvergütungen/-leistungen zugesichert werden. Es bestehen mit Einzelmaklern und Maklerpools keine einzelproduktspezifischen Staffelvergütungen.

Sofern die Unabhängigkeit von Maklern sichergestellt ist, sind abseits der untersagten Zuschüsse sonstige vertriebliche Maßnahmen grundsätzlich zulässig. Hierzu sind standardisierte Prüfprozesse implementiert.

5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

5.9.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.9.2 Umsetzung

Die HanseMerkur stellt über verschiedene Wege sicher, dass ihre Kunden über das Ombudsmannsystem und die näheren Kontaktdaten informiert werden. Gleiches gilt für die Möglichkeit, sich mit Beschwerden an die Hauptverwaltung der HanseMerkur oder die Versicherungsaufsicht zu wenden. Sämtliche Antragsunterlagen, Verbraucherinformationen und Policen beinhalten einen entsprechenden Hinweis.

5.9.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler

Mit Ausschließlichkeitsvermittlern der HanseMerkur ist die Beachtung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zum Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem.

Über das HanseMerkur-Marketingportal (Marketing Digital Center) können zudem Visitenkarten bestellt werden. Diese wurden über einen standardisierten Prozess auf Ihre Rechtskonformität hin geprüft und enthalten auch Angaben zum Ombudsmannsystem.

5.9.2.2 Makler/Mehrfachagenten, erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler und erlaubnisfreie Annexvermittler

Auch mit Maklern und Mehrfachagenten, erlaubnisbefreiten produktakzessorischen Vermittlern und erlaubnisfreien Annexvermittlern ist die Einhaltung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt, die abermals die Pflicht zum Hinweis auf das Ombudsmannsystem beinhalten.

5.9.2.3 Onlinedirektvertrieb

Innerhalb des Onlinedirektvertriebes erfolgt auf den Internetseiten der HanseMerkur ein gesonderter Hinweis auf das Ombudsmannsystem. Im Übrigen erfolgen Hinweise auch in den jeweiligen Verbraucherinformationen und Anträgen.

5.9.2.4 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

Die HanseMerkur stellt im Rahmen ihrer Qualifikations- und Weiterbildungsprozesse beim angestellten Außendienst sowie beim vertrieblich tätigen Innendienst sicher, dass die Aspekte rund um das „Beschwerdemanagement" und das „Ombudsmannsystem" beachtet werden. Insoweit wird ergänzend auf die Ausführungen gemäß den Ziffern 5.7.2.2.8 und 5.7.2.2.9 verwiesen.

5.9.2.5 Beschwerdemanagementsystem

Beschwerden werden anlassbezogen daraufhin untersucht, wie Geschäftsprozesse und Kontrollen optimiert werden können, um Beschwerdegründe systematisch und ggf. maschinell gestützt zu beseitigen. Die HanseMerkur hat ein qualifiziertes Beschwerdemanagementsystem in die Geschäftsprozesse integriert und ein regelmäßiges Beschwerdemanagement-Berichtswesen etabliert.

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

5.10.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.10.2 Umsetzung

Die HanseMerkur verurteilt jede Form der Korruption oder allgemein unlauteren und/oder unredlichen Geschäftsgebarens. Auf dieser Basis wurden für alle Mitarbeiter des Vertriebes und Innendiensts „Compliance-Regeln" zu folgenden Aspekten aufgestellt:

- Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit
- Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen
- Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen
- Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen
- Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.

Die „Compliance-Regeln" beinhalten u.a. Regelungen zur Befolgung und Beachtung der einschlägigen Gesetze sowie branchenweite und unternehmensinterne Regelungen für die vertriebliche Geschäftstätigkeit.

Jedweder Verstoß gegen Normen der Korruptionsbekämpfung ist zu unterlassen. Das unmittelbare oder mittelbare Anbieten, Versprechen oder Zahlen von Bestechungsgeldern oder entsprechenden Vorteilen an Mandatsträger, Amtsträger oder anderer für den öffentlichen Dienst besonders Verpflichteten oder im sonstigen geschäftlichen Verkehr Tätigen ist verboten. Ebenso untersagt ist die entsprechende Annahme von Bestechungsgeldern oder Vorteilen.

Die geltenden Regularien zum Wettbewerbsrecht sind zu beachten. Hierzu zählen auch die Wettbewerbsgrundsätze der Versicherungswirtschaft. Insbesondere haben diskriminierende oder sonst anstößige Werbemaßnahmen, die Täuschung von Kunden im Wettbewerb oder die Verunglimpfung von Wettbewerbern zu unterbleiben.

Die „Compliance-Regeln" umfassen darüber hinaus Regelungen zum Umgang mit Einladungen, Geschenken und sonstigen Vergünstigungen, insbesondere zu Wertgrenzen und der Einbeziehung von Kontrollfunktionen bei der Annahme und Gewährung.

Enthalten sind zudem Regelungen zur Gestaltung von Unternehmensveranstaltungen sowie zur Vermeidung von Kollisionen von beruflichen und privaten Anlässen.

Darüber hinaus weisen sie bei festgestellten Verstößen Meldepflichten an das Compliance-Management aus.

Die vom Vorstand beschlossenen „Compliance-Regeln" gelten für den Vertrieb sowie den Innendienst. Sie sind im Intranet bzw. Vertriebsportal der HanseMerkur für alle Mitarbeiter zugänglich.

Einzuhalten sind darüber hinaus auch die datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Hierzu zählen eine sensible Vorgehensweise bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten von Versicherungsnehmern und versicherten Personen.

5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

5.11.1 Kodex-Formulierung

„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."

5.11.2 Umsetzung

Die HanseMerkur legt in der vertrieblichen Tätigkeit eine Verpflichtung auf die Einhaltung von Compliance-Regeln und die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere den Schutz von Kundendaten, zugrunde.

5.11.2.1 Ausschließlichkeitsvermittler

Die HanseMerkur hat mit ihren Ausschließlichkeitsvermittlern die kontinuierliche Beachtung aller entsprechenden Kodex-Inhalte vereinbart.

5.11.2.2 Makler und Mehrfachagenten

Bestehende und neue Verträge mit Maklern und Mehrfachagenten beinhalten eine Verpflichtung auf den Basiskodex der Vermittlerverbände BVK, BDVM und Votum. Für den Fall, dass ein externer Vertriebspartner mit der Anerkennung der von der HanseMerkur zugrunde gelegten Regelungen nicht einverstanden ist und sich einem alternativen, vergleichbaren Kodex unterworfen hat, kann dieser durch die HanseMerkur akzeptiert werden. Hierfür wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt, vgl. Ziffer 5.1.2.2.

5.11.2.3 Erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler und erlaubnisfreie Annexvermittler

Bestehende und neue erlaubnisbefreite produktakzessorische Vermittler und erlaubnisfreie Annexvermittler werden durch die HanseMerkur auf die Einhaltung der sie treffenden Aspekte des Verhaltenskodex hingewiesen.

5.11.2.4 Onlinedirektvertrieb

Da der Onlinedirektvertrieb über die Homepage der HanseMerkur erfolgt, bedarf es an dieser Stelle keiner weiteren Ausführungen. Im Übrigen wird auf die Beschreibung gemäß nachfolgender Ziffer verwiesen

5.11.2.5 Angestellter Außendienst und vertrieblich tätiger Innendienst

In der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern des angestellten Außendienstes sowie mit vertrieblich tätigen Angestellten des Innendienstes wird die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb über den Arbeitsvertrag sichergestellt.

5.11.2.6 Evaluierung

Zur Prüfung der Wirksamkeit der jeweiligen Verpflichtungen aller Vertriebsmitarbeiter wird auf das bestehende Beschwerdemanagementsystem zurückgegriffen. Es erfolgen in regelmäßigen Abständen Auswertungen zu Kundenbeschwerden über Vermittler. Auffälligkeiten werden dem Compliance-Management gemeldet.

6 Compliance-Organisation

Compliance ist Bestandteil der Geschäftsorganisation der HanseMerkur. Oberstes Organ für das Compliance-Management der HanseMerkur ist die jeweilige gesamte Geschäftsleitung. Sie trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Einrichtung und Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems. Sie prägt die Compliance-Kultur und setzt den angemessenen „tone at the top".

Die Organisation des Compliance-Management-Systems orientiert sich am „Prinzip der drei Linien". Die systematische Wahrnehmung der Aufgaben erfolgt daher im Zusammenspiel von zentralen und dezentralen Zuständigkeiten: Alle Mitarbeitenden der HanseMerkur (einschließlich Geschäftsleitung, Führungskräfte und Vermittler) beachten im Rahmen des Tagesgeschäfts die geltenden Regeln. Dies sicherzustellen ist Aufgabe des jeweils operativ Verantwortlichen. Dazu richten sie interne Kontrollen, interne Vorgaben und/oder andere risikomindernde Maßnahmen sowie Berichtswege ein. Alle operativ tätigen Mitarbeitenden (ohne Geschäftsleitung) bilden die „erste Linie". Auf der „zweiten Linie" agiert – neben anderen Funktionen wie etwa der Versicherungsmathematischen Funktion und der Risikocontrollingfunktion – die Compliance-Funktion. Unter anderem überwacht sie die in der „ersten Linie" konzipierten risikomindernden Maßnahmen. In der Compliance-Funktion sind Compliance-Beauftragte benannt, die die Compliance-Aufgaben für ihnen zugeordnete relevante Compliance-Risiken bzw. für compliance-relevante Sachverhalte in ihren Bereichen bzw. Abteilungen wahrnehmen. Die Abteilung Compliance koordiniert und steuert die Compliance-Funktion und entwickelt sie weiter. Die Abteilungsleitung Compliance trägt dafür die Verantwortung. Die Funktion der Internen Revision prüft als „dritte Linie" prozessunabhängig die Wirksamkeit und Angemessenheit der eingerichteten Maßnahmen auf der „ersten und zweiten Linie".

Die Wahrnehmung der Compliance-Funktion erfolgt für die HanseMerkur Krankenversicherung AG sowie im Wege der konzerninternen Funktionsausgliederung für die HanseMerkur Gruppe und ihre sonstigen der deutschen Versicherungsaufsicht unterliegenden Unternehmen. Im Falle der konzerninternen Funktionsausgliederung umfasst die Compliance-Funktion auch den Ausgliederungsbeauftragten für die Compliance-Funktion der ausgliedernden Gesellschaft.

Die Compliance-Aufgaben, die sich aus den gesetzlichen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen ergeben, sind insbesondere folgende:

- Überwachung, ob die jeweils betroffenen Bereiche zur Einhaltung der die relevanten Compliance-Risiken betreffenden externen Anforderungen angemessene und wirksame interne Verfahren eingerichtet haben.
- Beratung insbesondere der Geschäftsleitungen in Bezug auf die Einhaltung der externen Anforderungen und der auf dieser Basis erlassenen unternehmensinternen Leitlinien zu den Compliance-Aufgaben.
- Frühzeitige Identifikation von Veränderungen der Compliance-Risikosituation der HanseMerkur durch Beobachtung von Rechtänderungen und compliance-relevanten internen Änderungen sowie die Beurteilung der möglichen Auswirkungen und der risikomindernden Maßnahmen.

- Identifikation, Analyse und Bewertung der relevanten Compliance-Risiken der HanseMerkur sowie der jeweiligen risikomindernden Maßnahmen, insbesondere im Rahmen der jährlichen Compliance-Risikoinventur.

Die Abteilungsleitung Compliance berichtet direkt an das für Compliance zuständige Mitglied der Geschäftsleitung. Sie steht mit diesem sowie der gesamten Geschäftsleitung der HanseMerkur in regelmäßigem Austausch. In besonderen Situationen erfolgt eine Ad-hoc-Berichterstattung. Unabhängig davon gibt es auf operativer Ebene („erste Linie") anlassbezogene Berichterstattungen durch die einzelnen Bereichs- bzw. Abteilungsleitungen an ihren Ressortvorstand (z.B. zu relevanten gesetzlichen Änderungen).

Die einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb finden sich als einzuhaltende Anforderung zusammen mit den Rechtsgrundlagen bei den entsprechenden relevanten Compliance-Risiken wieder. Für die relevanten Compliance-Risiken sind klare Zuständigkeiten definiert. Diese Verantwortlichkeiten gelten unabhängig von der Prüfung der Angemessenheit der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb. Die Compliance-Beauftragten sind für das Erkennen von Änderungen initiativ verantwortlich. Sie melden im Rahmen der Frühwarnung Veränderungen und deren mögliche Auswirkungen auf die relevanten Compliance-Risiken an die Abteilung Compliance.

Diese Organisationsstruktur gewährleistet die Integration der rechtlichen Fachkompetenz der einzelnen Organisationseinheiten in das Compliance-Management-System der HanseMerkur.

7 Compliance-Kommunikation

In der HanseMerkur wird eine gute Compliance-Kommunikation als Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Compliance-Management-System erachtet.

Zur Compliance-Kommunikation zählt u.a. die Bekanntmachung des Beitritts der HanseMerkur zum GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb sowie seiner wesentlichen Inhalte an alle im engeren Sinne mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten beschäftigten Personen. Die relevanten, mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten beschäftigten Mitarbeitenden der HanseMerkur werden zu Compliance-Themen geschult. Ziel der Schulungen ist insbesondere, über die wesentlichen Inhalte der HanseMerkur-Compliance-Regeln zu informieren und deren Anwendung in der Praxis zu diskutieren.

Die Schulungsinhalte werden zielgruppenorientiert durch Präsenzschulungen vermittelt, u.a. im Rahmen der Welcome Tage der Ausschließlichkeitsorganisationen. Die Schulungsunterlagen werden regelmäßig durch die Compliance-Abteilung überprüft und weiterentwickelt mit dem Ziel, die Vertriebsmitarbeiter/-innen und (Vertriebs-) Führungskräfte der HanseMerkur ausreichend zum Thema informiert zu halten.

Die Abteilungsleitung Compliance berichtet in den quartärlichen Risikokomitee-Sitzungen über wesentliche aktuelle Compliance-Themen und die Compliance-Risikosituation der deutschen Versicherungsunternehmen sowie darüber hinaus an die Geschäftsleitungen ad hoc in besonderen Situationen mittels eines anlassbezogenen Ad-hoc-Berichts. Einmal jährlich erstellt sie zudem einen schriftlichen Jahresbericht Compliance. Bei der Berichtserstellung und Berichterstattung werden u.a. die Informationen der Compliance-Beauftragten berücksichtigt.

Die Abteilung Compliance ist sowohl im Intranet als auch im Vertriebsportal der HanseMerkur mit einem eigenen Bereich vertreten. Hier werden wesentliche Aufgaben und Ziele von Compliance dargestellt sowie Ansprechpartner benannt und wichtige Unterlagen zur Verfügung gestellt.

8 Compliance-Überwachung und Verbesserung

Die Kontroll- und Überwachungshandlungen der HanseMerkur in Bezug auf die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb folgen dem Prinzip der „drei Linien".

Danach sind in der „ersten Linie“ auf operativer Ebene zur Einhaltung der externen Anforderungen interne Kontrollen, interne Vorgaben und andere risikomindernde Maßnahmen sowie Berichtswege eingerichtet. Die in der Abteilung Compliance Tätigen überwachen als „zweite Linie“ insbesondere, ob die jeweils betroffenen Bereiche der „ersten Linie“ zur Einhaltung der die relevanten Compliance-Risiken betreffenden externen Anforderungen angemessene und wirksame interne Verfahren (eigenverantwortlich) eingerichtet haben. Die Compliance-Funktion ist Kernbestandteil des Compliance-Management-Systems und unterliegt spezifischen gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen. Die Funktion der Internen Revision prüft als „dritte Linie“ prozessunabhängig die Wirksamkeit und Angemessenheit der eingerichteten Maßnahmen auf der „ersten und zweiten Linie“.

Stellt die Compliance-Funktion im Rahmen ihrer Überwachungshandlungen Verbesserungsbedarfe oder Schwachstellen fest, wirkt sie darauf hin, dass zusätzliche risikomindernde Maßnahmen eingerichtet werden. Die in der Compliance-Funktion Tätigen informieren den Compliance-Officer über die Ergebnisse ihrer Überwachungshandlungen. Der Compliance-Officer berichtet im Rahmen des Jahresberichts Compliance über die wesentlichen Ergebnisse der durchgeführten Überwachungshandlungen, Maßnahmen und gegebenenfalls den jeweiligen Umsetzungsstand.

Die Funktion der Internen Revision prüft regelmäßig das Compliance-Management-System auf seine Angemessenheit und Wirksamkeit. Stellt sie im Rahmen von Prüfungen der Compliance-Funktion Verbesserungsbedarf fest, so informiert sie den Vorstand und die Abteilungsleitung Compliance über die festgestellten Mängel sowie die Maßnahmen zur Mängelbeseitigung.

Eine ausreichende Dokumentation über alle drei Linien hinweg ist Voraussetzung für die effektive Überwachung des Compliance-Management-Systems. Dies wird teilweise durch technische Systeme unterstützt.

Ein weiteres Korrektiv bildet das Beschwerdemanagement, in dessen Rahmen anlassbezogen Beschwerden daraufhin untersucht werden, wie Geschäftsprozesse und Kontrollen optimiert werden können, um Beschwerdegründe systematisch und ggf. maschinell gestützt zu beseitigen. Die HanseMerkur hat ein qualifiziertes Beschwerdemanagement in die Geschäftsprozesse integriert und ein regelmäßiges Beschwerdemanagement-Berichtswesen etabliert.

Hamburg, den 18. März 2026

Eric Bussert

Johannes Ganser