

## Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

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

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

### Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagement- und Internen Kontrollsystem abgedeckt. Dieses setzt sich aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungsmaßnahmen 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 der Basler Sachversicherungs-AG berichtet. Soweit daraus Maßnahmen zur Optimierung des Systems resultieren, wird deren zeitgerechte Umsetzung von unserer Internen Revision überwacht. Dadurch haben wir die Weiterentwicklung unseres vertriebsbezogenen CMS sichergestellt.

### Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum vom 4. bis 29. März 2019 kommen wir für die Basler Sachversicherungs-AG 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.

Bad Homburg, 1. April 2019



Jürg Schiltknecht  
Vorstandsvorsitzender



Maximilian Beck  
Ressortvorstand  
Exklusivvertrieb



Christoph Willi  
Ressortvorstand  
Schadenversicherung

### Anlage:

Darstellung des Compliance Management System von Basler Lebensversicherungs-AG und Basler Sachversicherungs-AG zur Umsetzung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

**Darstellung des  
Compliance Management System  
von  
Basler Lebensversicherungs-AG  
und  
Basler Sachversicherungs-AG  
zur Umsetzung des  
Verhaltenskodex des Gesamtverbands der  
Deutschen Versicherungswirtschaft für den  
Vertrieb von Versicherungsprodukten**

<b>Ersetztes Dokument</b>	Darstellung des Compliance Management System von Basler Lebensversicherungs-AG und Basler Sachversicherungs-AG zur Umsetzung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten 1.0
<b>Version</b>	2.0
<b>Aktualisiert</b>	29.03.2019

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
I. Einleitung	3
II. Compliance Management-System der Basler Versicherungen	3
III. Compliance-Kultur	3
IV. Compliance-Ziele	4
V. Compliance-Risiken	4
VI. Compliance-Programm	4
1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	4
2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status	5
3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	5
4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	5
5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	5
6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	6
7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	6
8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewährt	6
9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	6
10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	7
11. Der Kodex ist verbindlich und transparent	7
VII. Compliance-Organisation	7
VIII. Compliance-Kommunikation	7
IX. Überwachung und Verbesserung	8
X. Pflege und Versionierung dieses Dokuments	8

## I. Einleitung

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat mit dem "Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten" (GDV-Verhaltenskodex) eine Selbstverpflichtung der Versicherungswirtschaft vorgelegt. Durch die Umsetzung aller elf Leitsätze des GDV Verhaltenskodex in den dem Kodex beigetretenen Versicherungsunternehmen sollen die Interessen der Kunden noch stärker in den Vordergrund gerückt werden. Daneben verfolgt der GDV-Verhaltenskodex die Ziele, die bereits hohe Beratungsqualität weiter zu stärken und zu einer Verbesserung der Produkte beizutragen.

Die Basler Lebensversicherungs-AG mit Sitz in Hamburg und die Basler Sachversicherungs-AG mit Sitz in Bad Homburg v.d.H. – im Folgenden zusammen "Basler Versicherungen" – sind dem GDV-Verhaltenskodex am 13.03.2015 beigetreten. Mit dem Beitritt haben die Basler Versicherungen den GDV-Verhaltenskodex für sich als verbindlich anerkannt. Gleichzeitig haben sie ihn zur Grundlage der Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern erhoben. Die Basler Versicherungen haben eingewilligt, die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex alle drei Jahre von einer unabhängigen Stelle wie einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder der Internen Revision prüfen zu lassen.

Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex wurde in den Unternehmen und bei Vertriebspartnern bekanntgemacht.

## II. Compliance Management-System der Basler Versicherungen

Das Compliance Management System (CMS) der Basler Versicherungen ist nach aufsichtsrechtlichen Vorgaben Teil des internen Kontrollsystems. Mit internen Leitlinien, die insbesondere Ziele, Zuständigkeiten und Berichtswege der Compliance-Funktion regeln, haben sich die Basler Versicherungen ein Regelwerk gegeben, das die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an das eigene Governance-System umsetzt. Das CMS der Basler Versicherungen ist unter Umsetzung des durch das Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland veröffentlichten Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfungen von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) und den darin genannten sieben Grundelementen eines CMS eingerichtet worden.

Im Folgenden wird anhand der Inhalte dieser Elemente beschrieben, wie durch die Organisation des CMS der Basler Versicherungen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex erfüllt und insbesondere Kontroll- und Reaktionsmechanismen zur Vermeidung von Kodex-Verstößen aufgestellt werden.

## III. Compliance-Kultur

Die Basler Versicherungen verstehen Compliance als Gesamtheit aller Maßnahmen, die das regelkonforme Verhalten eines Unternehmens, seiner Organe und seiner Mitarbeiter im Hinblick auf alle gesetzlichen Ge- und Verbote gewährleisten und die das unternehmerische Geschäftsgebaren an gesellschaftlichen Wertvorstellungen, Moral und Ethik orientieren. Für die Basler Versicherungen bedeutet Compliance-konformes Verhalten somit das Einhalten rechtlicher und moralischer Standards.

Diese Regeln gelten gleichermaßen für den Vorstand der Basler Versicherungen wie für jeden einzelnen Mitarbeiter. Auch im Außenverhältnis gilt dieser Standard verpflichtend für jeden Vertriebsmitarbeiter der Basler Versicherungen.

Der Vorstand der Basler Versicherungen ist für das CMS und für die Einhaltung rechtlicher und moralischer Standards nach den internen Leitlinien der Basler Versicherungen verantwortlich. Der Vorstand der Basler Versicherungen erfüllt die ihr hierbei zukommende Vorbildfunktion durch regelkonformes Verhalten, Kommunikation sämtlicher zu beachtender rechtlicher und moralischer Standards und gegebenenfalls angemessene Sanktionierung eines festgestellten Regelverstößes ("tone from the top").

Als Konsequenz hieraus ist die Vertriebs-Compliance und hierbei insbesondere das Thema "Beratung" in die Liste der wesentlichen Compliance-Risiken aufgenommen worden, die im verstärkten Fokus des CMS stehen. Dies hat zur Folge, dass das Thema im regelmäßigen Compliance-Reporting behandelt und dadurch in besonderem Umfang Beachtung findet.

Zu den wesentlichen Aufgaben des CMS zur Schaffung einer Compliance-Kultur gehört dieses Reporting. Daneben soll durch den Erlass von Leitlinien, Richtlinien und weiteren Regelungen zu Compliance-Themen die Umsetzung und Einhaltung der internen Compliance-Leitlinie gewährleistet werden.

#### IV. Compliance-Ziele

Bei der Aufgabenwahrnehmung durch die Compliance-Funktion wird der aufsichtsrechtliche Proportionalitätsgrundsatz (Verhältnismäßigkeitsgrundsatz) beachtet. Danach hängen die Anforderungen an die organisatorischen Maßnahmen zur Erfüllung der Compliance-Funktion wesentlich von der Größe sowie von Art und Umfang der Geschäftstätigkeit und des damit verbundenen Risikos ab. Neben der Größe des Unternehmens haben auch Art, Umfang und regionale Ausdehnung des betriebenen Versicherungsgeschäfts, die Vertriebsformen einschließlich etwaiger Vertriebskooperationen sowie eine Börsennotierung wesentlichen Einfluss auf die Compliance-Themen und deren Komplexitätsgrad.

Oberstes Compliance-Ziel der Basler Versicherungen ist der Schutz der Reputation des Unternehmens, indem Risiken erkannt, überwacht und minimiert werden. Die Einhaltung der rechtlichen und ethischen Normen als Ziel von Compliance kann nur durch die aktive Beteiligung aller Mitarbeitenden auf allen Stufen erreicht werden. Compliance-Denken und -Handeln muss daher zu einem Bestandteil der Unternehmenskultur werden.

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex hat der Vorstand der Basler Versicherungen die Einhaltung der Kodex-Maßstäbe zu einem Compliance-Ziel gemacht. Das CMS als Dokumentation der Compliance-Strategie der Basler Versicherungen stellt organisatorisch sicher, dass die Kodex-Vorgaben eingehalten werden. Durch ihre Einhaltung werden wesentliche Unternehmensziele verwirklicht.

In die Bestimmung der Compliance-Ziele werden die Themen des GDV-Verhaltenskodex laufend mit einbezogen. Eine Weiterentwicklung der Compliance-Ziele erfolgt daher nie ohne Berücksichtigung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex. Hierbei werden zudem Erkenntnisse aus der Bearbeitung leitsatzbezogener Beschwerden und Risikoanalysen herangezogen.

#### V. Compliance-Risiken

Die Compliance-Risiken werden jährlich unter Berücksichtigung der Gesamtrisikolage des Unternehmens, des Rechtsumfeldes und der oben genannten Parameter - insbesondere Größe, Art und Umfang der Geschäftstätigkeit - analysiert und festgestellt. Wesentliches Ziel dieser Risikoanalyse ist die Feststellung, mit welchem "Brutto-Risiko" ein Verstoß gegen Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex einzuordnen ist. Auf Grundlage dieser Feststellungen kann eine angemessene Einordnung im CMS (Entwicklung von Kontrollmaßnahmen, Reporting, usw.) gefunden werden. Die so ermittelten Maßnahmen bewirken eine Risikominimierung, die sich im "Netto-Risiko" abbildet.

Die Themen des GDV-Verhaltenskodex sind Gegenstand der Risikoanalyse. Die entwickelten und eingeführten Kontrollmaßnahmen und Ergebnisse der Berichte erfassen insofern Kodex-Themen und minimieren die aus den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex erwachsenden Risiken. Soweit sich ein Risiko verändert oder entwickelt, kann auf Grundlage der regelmäßig durchgeführten Risikoanalyse eine Anpassung der Risikosituation erfolgen. Ergebnisse und Veränderungen werden regelmäßig dokumentiert.

#### VI. Compliance-Programm

Die maßgeblichen Inhalte des Compliance-Programms sind in der Compliance-Leitlinie der Basler Versicherungen enthalten. Weitere Bestandteile sind die zu jedem wesentlichen Compliance-Risiko erlassenen "Compliance-Richtlinien", die weiteren Leitlinien und Arbeitsanweisungen. Kontrollmaßnahmen stellen sicher, dass die einzelnen Compliance-Maßnahmen auch tatsächlich durchgeführt werden. Sämtliche maßgeblichen Dokumente und Unterlagen werden im Intranet der Basler Versicherungen veröffentlicht. Sie sind für alle Mitarbeiter einsehbar. Zudem werden sie dem betroffenen Personenkreis gesondert übermittelt. Gleiches gilt für Aktualisierungen und Anpassungen der Dokumente und Unterlagen. Sämtliche Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex werden von einem individuellen Compliance-Programm abgedeckt.

Das CMS wurde für die Basler Lebensversicherungs-AG und die Basler Sachversicherungs-AG gesellschaftsübergreifend und identisch eingerichtet. Dasselbe gilt für die Maßnahmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex.

Der Vertrieb der Versicherungsprodukte erfolgt sowohl über die Ausschließlichkeitsorganisation der Basler Versicherungen – den "Exklusivvertrieb" - als auch über Mehrfachvermittler. Daneben bestehen bei beiden Versicherern eigene Vertriebswege für Makler.

##### 1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Bei der Beratung und Vermittlung von Versicherungsprodukten dürfen allein die persönliche Situation des Kunden und sein individueller Versicherungsbedarf für ein Angebot oder eine ausgesprochene Empfehlung maßgebend sein. Es ist sicherzu-



stellen, dass Vergütungssysteme keinen Anreiz bieten, welche die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.

Den Vermittlern des Exklusivvertriebs stehen für den Beratungsprozess entsprechende Programme zur Verfügung, um die Situation des Kunden zu analysieren und ein bedarfsgerechtes Angebot zu erstellen. Ungebundenen Vertriebspartnern werden die erforderlichen Produktinformationen zur Verfügung gestellt. Das Beratungsverhalten der Vermittler wird überwacht, etwa durch eine Auswertung der eingegangenen Beschwerden. Zeigen sich Missstände, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Ferner werden Informationen und Schulungsinhalte im Thema „Miss-Selling“ zur Verfügung gestellt.

Die Vergütungsstruktur bei den Basler Versicherungen bietet dem Vermittler keine Anreize, sein Provisionsinteresse über das Kundenbedürfnis zu stellen. Die gezahlten Provisionen liegen im Vergleich zu anderen Versicherungsunternehmen auf gleichem Niveau. Storni werden entsprechend abgezogen.

Für die Durchführung von Wettbewerben gibt es klare zentrale Vorgaben für den Ablauf, Inhalt und Dokumentation. In der Regel dürfen Wettbewerbe nicht den Verkauf konkreter Produkte bzw. Tarife honorieren, sondern die Deckung von Bedarfsfeldern des Kunden. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Abteilung Vertriebssteuerung zentral überwacht.

## **2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status**

Jeder Vermittler ist nach § 15 der Versicherungsvermittlungsverordnung dazu verpflichtet, dem Kunden beim Erstkontakt seinen Vermittlerstatus mitzuteilen. Die Legitimation gegenüber dem Kunden ist daher fester Bestandteil des Beratungsprozesses und wird auch in der internen Ausbildung der Basler Versicherungen geschult. Alle zentralen Schriftstücke (Visitenkarten, Briefköpfe, Email-Signaturen etc.) enthalten die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben und sind von den Vermittlern zu nutzen.

## **3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

Das Kundeninteresse steht im Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung. Dessen Ziele, Wünsche und Bedürfnisse werden durch den Exklusivvertrieb im Rahmen eines festgelegten Beratungsprozesses erfasst und dokumentiert. Die nach einer Analyse des Bedarfs erteilte Empfehlung basiert auf den festgestellten Kundeninteressen. Weicht der Rat von den durch den Kunden geäußerten Zielen und Wünschen ab, ist dies im Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Sie wird dem Kunden in nachvollziehbarer Art und Weise dargelegt. Durch interne Schulungen der Basler Versicherungen für den Exklusivvertrieb werden die für die Beratung der Kunden erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten der Vermittler laufend vertieft. Ein Beratungsverzicht des Kunden ist die Ausnahme, gesondert zu dokumentieren und vom Kunden unterzeichnen zu lassen.

## **4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert**

Beratungsgespräche zwischen Kunden und Versicherungsvertretern der Basler Versicherungen werden schriftlich dokumentiert. Ein Beratungsverzicht darf nur in Ausnahmefällen und auf ausdrückliche Initiative des Kunden erfolgen. Der Vermittler hat den Kunden auf die Nachteile des Beratungsverzichts hinzuweisen, den Beratungsverzicht auf einem gesonderten Formblatt zu dokumentieren und dieses vom Kunden unterzeichnen zu lassen.

Das vorgegebene Format des Beratungsprotokolls stellt sicher, dass alle relevanten Inhalte des Gespräches dokumentiert werden. So wird eine bedarfsgerechte Beratung des Kunden erreicht.

Die Dokumentations- und Verzichtsquoten werden regelmäßig auf Auffälligkeiten hin überwacht. Bei Verstößen gegen die Dokumentationspflicht werden anhand eines festgelegten Sanktionsmechanismus entsprechende Maßnahmen bis hin zur Beendigung des Vermittlervertrages in Gang gesetzt.

## **5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben**

Die Verständlichkeit und die Transparenz genießen bei der Entwicklung neuer Versicherungsprodukte bei den Basler Versicherungen eine hohe Priorität.

Vor diesem Hintergrund wurde sowohl für den Bereich Nichtleben als auch den Bereich Leben ein Produktentwicklungsprozess definiert. Dieser stellt zum einen sicher, dass alle an der Entwicklung beteiligten Einheiten wie der jeweilige Fachbereich, Vertrieb, Marketing, Recht und IT, aber auch andere Sparten und die Schulungsabteilung frühzeitig in den Produktentwicklungsprozesseinbezogen werden. Darüber hinaus fließen Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement und der Rechtsprechung in die Erstellung der Bedingungen ein. Der Prozess wird zwingend bei jeder Produkteinführung oder -veränderung einzuhalten und regelmäßig überprüft.

## **6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

Die Basler Versicherungen beraten ihre Kunden nicht nur bei Vertragsabschluss, sondern anlassbezogen während der gesamten Vertragslaufzeit.

Die Basler Versicherungen haben spartenübergreifende Beratungsanlässe wie Heirat oder Wohnungswechsel definiert, welche fest in den Beratungsprozess integriert wurden. Über einen definierten Prozess ist sichergestellt, dass dem Kundenmanagement zugehende Informationen zu den definierten Beratungsanlässen umgehend an den betreuenden Vermittler weitergeleitet werden. Darüber hinaus wurden produktimmanente Beratungsanlässe definiert. Aufgrund von hinterlegten Prozessen werden beim Vorliegen eines Beratungsanlasses ein Kundenanschreiben sowie ein Besuchsauftrag für den Vermittler versandt.

Insbesondere im Bereich der Lebensversicherung kann die vorzeitige Beendigung des Versicherungsvertrags mit erheblichen Nachteilen verbunden sein. Auf diese wird der Kunde ausdrücklich hingewiesen. Als Hinweis für den Vermittler existiert eine Liste mit möglichen Nachteilen, welche einem Kunden durch einen Versichererwechsel entstehen können. Diese Kriterien sind auch in das Schulungs- und Ausbildungskonzept für den Exklusivvertrieb übernommen worden. Die Vorversicherung wird auf dem Antrag als auch im Beratungsprotokoll erkannt. Sollten dem Kunden Nachteile entstehen, so sind diese im Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Über Controlling-Prozesse, beispielsweise im Beschwerdemanagement, ist sichergestellt, dass Auffälligkeiten im eigenen Vertrieb erkannt werden.

## **7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb**

Die Auswahl neuer Versicherungsvertreter erfolgt bei den Basler Versicherungen anhand eines definierten Auswahl- und Einstellungsprozesses. Bewerber durchlaufen ein extern zertifiziertes Assessment Center. Die Basler Versicherungen arbeiten nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Vor Beginn der Zusammenarbeit werden daher neben weiteren Auskünften eine AVAD-Auskunft und eine Vermögensauskunft eingeholt. Die Qualifizierung neuer Versicherungsvertreter erfolgt bei den Basler Versicherungen durch die Ausbildung zum/zur geprüften Versicherungsfachmann/-frau IHK. Interne Schulungen finden nicht nur zu den Produkten der Basler Versicherungen, sondern auch zu Compliance-Themen und dem "Code of Conduct" der Basler Versicherungen sowie zu Beratungsprozessen statt. Die Basler Versicherung und ihre Versicherungsvertreter erfüllen die Weiterbildungspflicht auf Basis der Anrechnungsregeln der Brancheninitiative "gut beraten" der Versicherungswirtschaft und stellen so eine fortlaufende Weiterbildung sicher. Die Teilnahme an den Weiterbildungsveranstaltungen und das Erreichen der erforderlichen Weiterbildungszeit wird durch die Führungskräfte des Vertriebs überwacht.

## **8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

Versicherungsmakler werden von den Kunden mit der umfassenden Beratung und Betreuung in ihren Versicherungsangelegenheiten betraut. Sie stehen rechtlich im Lager des Kunden und werden als "Sachwalter" des Kunden angesehen.

Es besteht die Möglichkeit, dass Versicherungsmakler durch Vergütungszusagen in ihrem Handeln beeinflusst werden. Bei den Basler Versicherungen setzt sich die Vergütung freier Vertriebspartner (Makler) im Wesentlichen aus einer einmaligen Abschlussvergütung und einer laufenden Betreuungsvergütung zusammen. Etwaige aufsichtsrechtliche Begrenzungen der Vergütung und die Höhe der marktüblichen Vergütung werden berücksichtigt. Courtagezusagen der Basler Versicherungen werden nach dem „Vier-Augen-Prinzip“ ausgefertigt. Die Vertragsmuster sind insbesondere auch unter Compliance-Gesichtspunkten überprüft worden. In diesem Zusammenhang wird insbesondere sichergestellt, dass eine Beeinflussung der Unabhängigkeit freier Vertriebspartner nicht erfolgt. Bei Änderungen der Mustervereinbarungen wird die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und der internen Compliance-Richtlinien sichergestellt. Für die freien Vertriebspartner wurden ferner spezifische Vorgaben durch das Risikomanagement und die Compliance-Verantwortlichen entwickelt. Es erfolgt laufend eine zentrale interne Überwachung der Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Vorgaben sowie eine stichprobenartige Kontrolle der Einhaltung der internen Compliance-Richtlinien.

Sofern Makler für die Basler Versicherungen Dienstleistungen erbringen wird sichergestellt, dass hieraus keine Interessenkonflikte erwachsen.

## **9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

Die Antragsformulare, Versicherungsbedingungen sowie der Internetauftritt der Basler Versicherung enthalten einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmann-System der Versicherungswirtschaft

Im Rahmen des Beschwerdemanagements der Basler Versicherungen werden regelmäßig Analysen im Hinblick auf leit-satzbezogene Beschwerden und Themen durchgeführt. Zu diesem Zweck werden sämtliche bei den Basler Versicherungen

eingehende Beschwerden auch leitsatzbezogen registriert und ausgewertet. Bei der Bearbeitung der eingehenden Beschwerden durch den verantwortlichen Fachbereich werden die betroffenen Vermittler einbezogen und um Stellungnahme gebeten. Nach ausführlicher Prüfung der Sach- und Rechtslage erhält der Beschwerdeführer eine verständlich begründete Stellungnahme.

Wird bei der Prüfung ein Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex festgestellt, werden angemessene Maßnahmen getroffen und vereinbart, um Missstände abzustellen und eine Wiederholung zu vermeiden.

#### **10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung**

Die Basler Versicherungen haben Richtlinien u. a. zu den Themen Korruption, Kartellrecht, "Fraud" (Betrug und andere strafbare Handlungen), Datenschutz und Insiderhandel erlassen, welche unmittelbar für die Mitarbeiter der Basler Versicherungen gelten. Entsprechend der ermittelten Risikolage bestehen darüber hinaus weitere Richtlinien und Leitlinien. Die Vermittler des Exklusivvertriebs werden auf die Einhaltung des GDV-Vertriebskodex verpflichtet und regelmäßig zu den Inhalten der Basler-Compliance-Richtlinien geschult. Die Einhaltung der Richtlinien wird durch die Compliance-Abteilung überwacht. Diese überprüft die Richtlinien zudem regelmäßig im Hinblick auf einen eventuellen Aktualisierungsbedarf.

Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Regelungen hat bei den Basler Versicherungen höchste Bedeutung. Es bestehen Vorgaben zum Umgang mit personenbezogenen Daten. Die Einhaltung der Vorgaben wird durch den Datenschutzbeauftragten und den Bereich Recht / Compliance laufend überwacht.

#### **11. Der Kodex ist verbindlich und transparent**

Die Basler Versicherungen haben Richtlinien zur Einhaltung des GDV-Vertriebskodex erstellt und diese an alle gebundenen Vermittlern der Gesellschaft über das hausinterne Agenturportal kommuniziert. Diese Richtlinien sind für alle neuen anzubindenden Vermittler im Vermittlervertrag verankert. Zugleich sieht der Vermittlervertrag eine Verpflichtung der Vermittler auf die Einhaltung und Umsetzung des Vertriebskodex vor. Bereits angebondenen Vermittler werden durch einen Nachtrag zum Agenturvertrag zur Einhaltung des Vertriebskodex verpflichtet.

Makler müssen die Geltung des GDV-Vertriebskodex für sich gegenüber den Basler Versicherungen anerkennen oder eigene verbindliche Regelungen vorlegen, welche denen des GDV-Vertriebskodex entsprechen. Die Gleichwertigkeit des vom Makler vorgelegten Kodex wird geprüft.

Die Basler Versicherungen lassen die Umsetzung der Regelungen des GDV-Vertriebskodex mindestens alle drei Jahre von einer unabhängigen Stelle prüfen.

### **VII. Compliance-Organisation**

Aufgaben und Verantwortlichkeiten, Aufbau- und Ablauforganisation und die Einrichtung einer Compliance-Funktion sind in der Compliance-Leitlinie durch den Vorstand der Basler Versicherungen festgelegt und geregelt.

Die Compliance-Funktion der Basler Versicherungen wird durch den Bereich Recht/Compliance wahrgenommen, welcher dem Ressort Vorstandsvorsitz zugeordnet ist. Compliance-Verantwortlicher innerhalb der Compliance-Funktion ist der Leiter Recht/Compliance. Daneben sind mehrere Compliance-sichernde Funktionen eingerichtet. Der Compliance-Verantwortliche kann die aufsichtsrechtlich geltenden Vorgaben nicht isoliert leisten und ist insofern auf Unterstützung durch sämtliche Bereiche des Unternehmens angewiesen. Es findet daher ein regelmäßiger Austausch zwischen der Compliance-Funktion und den Compliance-sichernden Funktionen statt.

Bei seiner Aufgabenerfüllung wird der Compliance-Verantwortliche außerdem von den Mitarbeitern des Compliance-Bereichs unterstützt. Der Vorstand der Basler Versicherungen hat den Compliance-Verantwortlichen mit den erforderlichen Kompetenzen und Rechten ausgestattet und stellt die erforderlichen Mittel zur Verfügung. Die gebotene Unabhängigkeit ist sichergestellt.

Die Compliance-Funktion ist so eingerichtet, dass sie jederzeit frei von Einflüssen ist, die eine objektive, faire und unabhängige Aufgabenerfüllung beeinträchtigen können. Sie wird unternehmensweit und bereichsübergreifend aktiv. Sie überwacht, dass die eingeführten Compliance-Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex eingehalten werden.

### **VIII. Compliance-Kommunikation**

Grundlegende Voraussetzung eines wirksamen CMS ist die Schaffung einer entsprechenden Compliance-Kultur. Die Basler Versicherungen schaffen diese Kultur durch eine effektive Compliance-Kommunikation. Eine gute Compliance-Kommunikation setzt voraus, dass die betroffenen Mitarbeiter über die wesentlichen Regelungen zur Compliance-Funktion



sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert werden. Nur wenn dies sorgfältig erfolgt, können sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen. Diese wesentlichen Informationen werden – je nach Anforderungsprofil – sämtlichen Mitarbeitern über das Intranet der Basler Versicherungen oder einzelnen Betroffenen durch individuelle Mitteilung bekannt gemacht.

Um im Rahmen der Einführung des GDV-Verhaltenskodex zu einer effektiven Kommunikation zu gelangen, sind während der gesamten Phase der Implementierung der Compliance- und Kodex-Maßnahmen die beteiligten Personen zu den Einflüssen der Einführung auf ihre Arbeit interviewt und informiert worden. Es fand eine fortdauernde Abstimmung zu den relevanten Themen und einzuführenden Maßnahmen zwischen allen Beteiligten statt. Vor Inkrafttreten dieser Maßnahmen sind zudem umfassende Informationen im Intranet der Basler Versicherungen allen Mitarbeitenden bekannt gemacht worden.

Der Compliance-Verantwortliche muss den Vorstand regelmäßig über die Ergebnisse der Analyse der Compliance-Kodex-Risiken, umgesetzte Kodex-Maßnahmen und wesentliche Verstöße informieren. Im Unternehmen ist zudem festgelegt, in welchen Fällen (z. B. bei schweren Verstößen gegen die Vorgaben des Kodex) ad-hoc die Pflicht zur Meldung des Verstoßes an vorgesetzte Stellen oder die Compliance-Organisation besteht.

Die Compliance-Funktion der Basler Versicherungen berichtet halbjährlich an den Vorstand. Der Compliance-Verantwortliche ist für die termingerechte Lieferung des Compliance-Reportings verantwortlich und stellt sicher, dass in den einzelnen Bereichen die notwendigen Maßnahmen zur Erreichung der geforderten Standards umgesetzt werden. Zudem wird einmal jährlich auch der Aufsichtsrat über die von der Compliance-Funktion gefundenen Ergebnisse unterrichtet. Die Aussagen des Berichts werden im konsolidierten Reporting der Konzernleitung und dem Prüfungsausschuss des Verwaltungsrates zugespielt. Darüber hinaus erfolgen wöchentliche Besprechungen zwischen dem Compliance-Verantwortlichen und dem Ressortvorstand.

## IX. Überwachung und Verbesserung

Nicht zuletzt ist auch die Compliance-Überwachung und -Verbesserung ein Element des CMS der Basler Versicherungen. Die Compliance-Funktion vollzieht die Überwachung der Angemessenheit und Wirksamkeit (inkl. Reporting) des CMS. Hierzu gehören insbesondere: Beurteilung der möglichen Auswirkungen von wesentlichen, geplanten Änderungen auf die Tätigkeit der Basler Versicherungen in Deutschland und frühzeitige Mitteilung an den Vorstand bei wesentlichen Änderungen; angemessene Überwachung der Einhaltung der (aufsichts-)rechtlichen Bestimmungen; Analyse der Arbeitsprozesse und Identifikation, Beurteilung und Überwachung der vorhandenen Compliance-Risiken sowie das Mitspracherecht und Eskalationsrecht bei Compliance-relevanten Themen, sofern die Zustimmung durch Compliance nicht ohnehin erfolgt ist.

Wird der Compliance-Funktion ein Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex bekannt gemacht oder ermittelt sie einen solchen selbständig, leitet sie unmittelbar weitere Ermittlungen ein. Diese umfassen insbesondere die Entwicklung eines angemessenen Beweissicherungskonzepts und die Bildung eines Ermittlungsteams mit den je nach Sachverhalt erforderlichen Mitgliedern. Das konkrete Vorgehen ist in einzelnen Compliance-Richtlinien geregelt und den Mitarbeitern bekannt gemacht worden. Bestätigt sich ein Verstoß, werden unmittelbar angemessene Sanktions- und Reaktionsmaßnahmen eingeleitet.

## X. Pflege und Versionierung dieses Dokuments

Version	Stand	Organisationseinheit	Kapitel + Nr.	Art der Änderung	Abnahme erfolgt?
1.0	30.04.2017	Recht/Compliance und Exklusivvertrieb	Alles	Vollständige Überarbeitung des Dokuments	n. a.
2.0	29.03.2019	Recht/Compliance und Exklusivvertrieb	Alles	Vollständige Überarbeitung des Dokumentes	n. a.