



# Prüfungsbericht

BarmeniaGothaer AG  
Köln

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) sowie Ziffer 3 der Leitlinien für einen transparenten und versichertenorientierten Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung des Verbands der Privaten Krankenversicherung (PKV)



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
A. Prüfungsauftrag.....	4
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung.....	6
C. Feststellungen zum Compliance-Management-System.....	9
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien.....	9
II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.....	9
D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil .....	10

**Anlagen** (siehe gesondertes Verzeichnis)

## A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 2. Oktober 2025 haben uns die gesetzlichen Vertreter der Barmenia.Gothaer Finanzholding Aktiengesellschaft, Köln, die mit Eintragung vom 19. Dezember 2025 im Handelsregister fortan als BarmeniaGothaer AG, Köln, firmiert und nachfolgend als „BarmeniaGothaer“ bezeichnet wird, beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage I beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien für einen transparenten und versichertenorientierten Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung“ (nachfolgend als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV), die seit dem 1. Januar 2016 Anwendung finden, vorzunehmen.

Unter einem Compliance-Management-System (CMS) sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2025 implementiert waren. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften (nachfolgend „Barmenia Unternehmen“):

- Barmenia Versicherungen a.G., Wuppertal,
- Barmenia Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft, Wuppertal,
- Barmenia Krankenversicherung AG, Wuppertal,

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß auf die folgende (inländische) Einzelgesellschaft der Barmenia Unternehmen:

- Barmenia Krankenversicherung AG, Wuppertal

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien verpflichteten sich die Barmenia Unternehmen, die jeweils hierzu getroffenen Maßnahmen in einer CMS-Beschreibung darzulegen und umzusetzen. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen. Somit umfasst unsere Prüfung keine Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen. Wir weisen ferner darauf hin, dass sich unsere Prüfung hinsichtlich des GDV-Verhaltenskodex sowie hinsichtlich der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien nicht auf rechtlich selbständige Vermittler (insb. Handelsmakler gem. § 93 HGB) bezieht und dass wir keinerlei Prüfungsaktivitäten bei selbständigen Vermittlern durchführten. Ebenfalls weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf die jeweiligen CMS-relevanten Regelungen im Inland in Deutschland bezieht und dass Aktivitäten dieser Unternehmen im Ausland nicht eingeschlossen sind. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der BarmeniaGothaer eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der BarmeniaGothaer durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der BarmeniaGothaer über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der BarmeniaGothaer gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Einer Weitergabe des Prüfungsberichts an den PKV-Verband stimmen wir unter der Bedingung zu, dass unser Prüfungsbericht nur vollständig einschließlich aller dazugehörigen Anlagen weitergegeben wird. Dabei gehen wir davon aus, dass seitens des PKV-Verbandes keine Veröffentlichung des Prüfungsberichts beabsichtigt ist.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption der CMS-Beschreibung haben die Barmenia Unternehmen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Barmenia Unternehmen sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei den Barmenia Unternehmen abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des *IDW Prüfungsstandards Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen* (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt.

Die Prüfung ist so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und

- ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 31. Dezember 2025 implementiert waren.

Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Versicherungsunternehmen berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich nicht auf sonstige Informationen in der CMS-Beschreibung, die nicht Gegenstand des unter A. abgegrenzten Prüfungsauftrags sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

Im Einzelnen haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der BarmeniaGothaer und der Barmenia Unternehmen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze entlang der Anforderungen an ein CMS entlang der Grundelemente eines CMS
- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BarmaniaGothaer, darunter Verantwortliche für Compliance und Interne Revision

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von November 2025 bis März 2026 durchgeführt. Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

## **C. Feststellungen zum Compliance-Management-System**

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

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

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

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

## D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2025 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen
  - geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche CMS-Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und gegen die PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
  - zum 31. Dezember 2025 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die BarmeniaGothaer sowie die weiteren unter Abschnitt A. aufgeführten Einzelgesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Leitlinien implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Frankfurt am Main, den 9. März 2026

PricewaterhouseCoopers GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Martin Eibl  
Wirtschaftsprüfer

Melanie Schlünder  
Wirtschaftsprüferin



## *Anlagen*

## **Anlagenverzeichnis**

- I. Beschreibung des Compliance-Management-Systems zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bei der BarmeniaGothaer

Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024

# Beschreibung des Compliance- Management-Systems

zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb  
von Versicherungsprodukten bei der BarmeniaGothaer

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
1. Compliance-Kultur .....	5
2. Compliance-Ziele .....	5
3. Compliance-Risiken .....	6
4. Compliance-Programm .....	6
4.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex Ziffer 1) .....	6
4.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex Ziffer 2) .....	9
4.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex Ziffer 3) .....	10
4.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex Ziffer 4) .....	13
4.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex Ziffer 5) .....	15
4.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex Ziffer 6) .....	16
4.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb (Kodex Ziffer 7) ..	18
4.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex Ziffer 8) .....	22
4.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem (Kodex Ziffer 9) .....	23
4.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung (Kodex Ziffer 10) .....	25
4.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex Ziffer 11) .....	27
4.12 Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel .....	30
5. Compliance-Organisation .....	32
6. Compliance-Kommunikation .....	32
7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	33

## Einleitung

Die **BarmeniaGothaer AG** (nachfolgend BarmeniaGothaer genannt) ist das Ergebnis des Zusammenschlusses der beiden traditionsreichen Versicherungsunternehmen **Barmenia Versicherungen a. G.** (kurz Barmenia) und **Gothaer Versicherungsbank VVaG** (kurz Gothaer). Durch diesen Zusammenschluss wurden die zuvor eigenständigen Gesellschaften in eine gemeinsame Marken- und Unternehmensstruktur überführt. Ziel dieses Zusammenschlusses war es, die Stärken beider Unternehmen zu bündeln, Synergien zu nutzen und eine zukunftsfähige Organisation zu schaffen, die den Herausforderungen des Marktes noch besser begegnen kann.

Das Compliance-Management-System (CMS) der BarmeniaGothaer folgt einem einheitlichen konzernweiten Ordnungsrahmen. Innerhalb dieses Rahmens wird auch die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sichergestellt.

### a) Gruppenstruktur

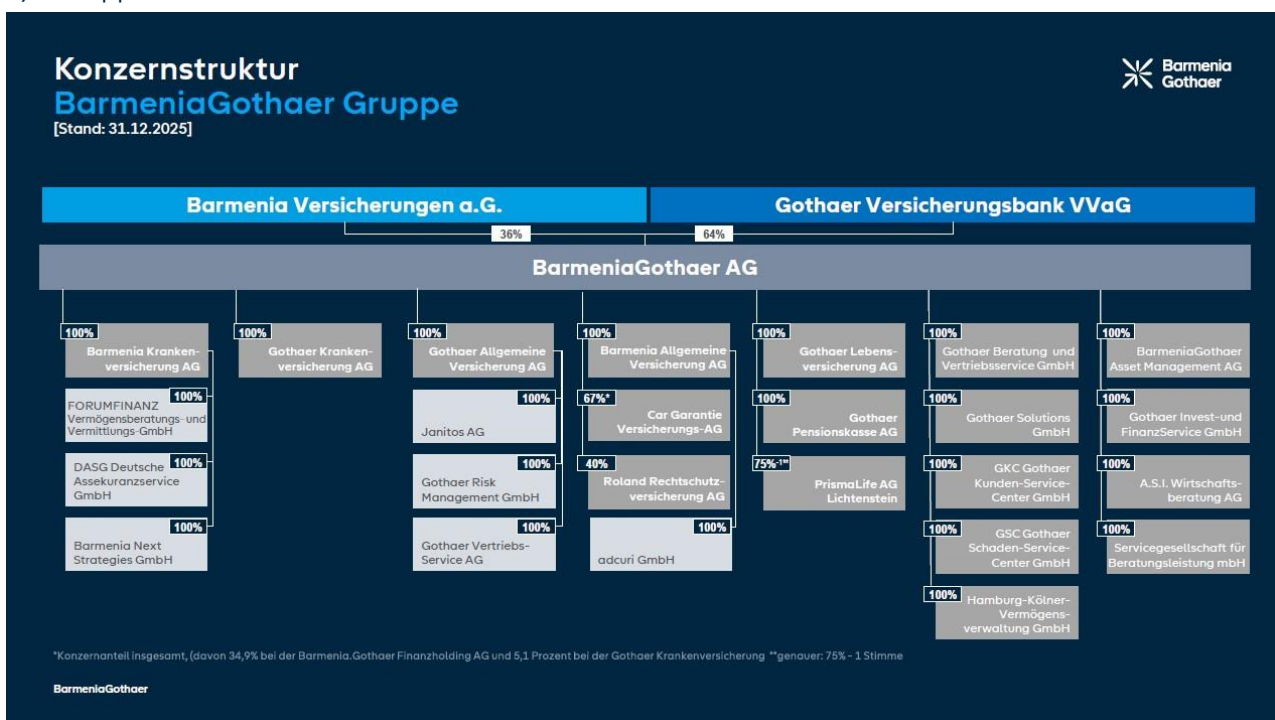


Abbildung 1 Gruppenstruktur

Gleichwohl bestehen zum Prüfungsstichtag 31.12.2025 weiterhin Unterschiede, insbesondere in den vertrieblichen Strukturen und der darauf ausgerichteten operativen Umsetzung einzelner Anforderungen. Diese werden in der vorliegenden CMS-Beschreibung gesellschaftsspezifisch dargestellt.

Im weiteren Verlauf wird schwerpunktmäßig auf die einzelnen Regelungen und Prozesse der, nachfolgend genannten und dem Kodex in seiner jeweils gültigen Fassung, beigetretenen Versicherungsunternehmen Bezug genommen:

Barmenia Versicherungen a. G.

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

Barmenia Krankenversicherung AG

## b) Barmenia-Vertriebsstruktur

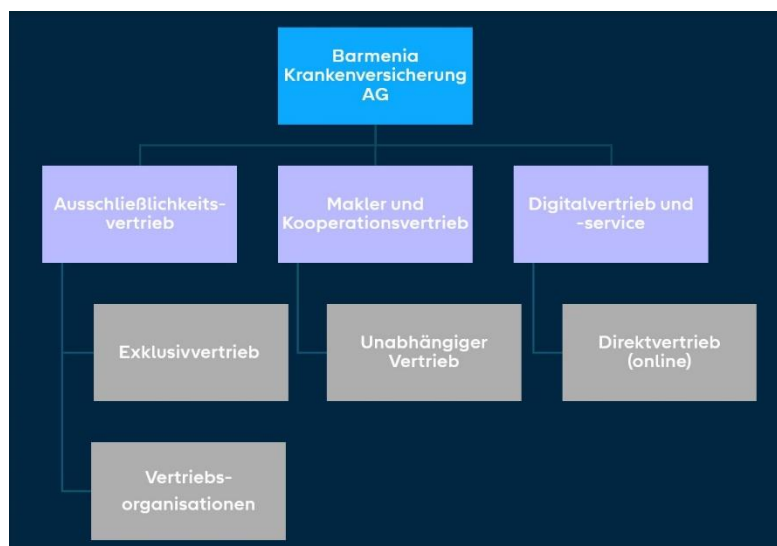


Abbildung 2 Vertriebsstruktur

Die BarmeniaGothaer ist dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in seiner jeweils gültigen Fassung beigetreten. Dieser Kodex legt verbindliche Regeln für den fairen, transparenten und kundenorientierten Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden fest.

### Grundsätze des Vertriebes

- Kundenzentrierung: Der Vertrieb stellt die Interessen der Kunden<sup>1</sup> in den Mittelpunkt. Produkte und Beratung werden an den individuellen Bedarf angepasst.
- Qualität und Transparenz: Versicherungsprodukte sind oftmals erklärungsbedürftig. Daher erfolgt der Vertrieb ausschließlich durch qualifizierte Vermittler, die umfassend geschult sind.
- Vertriebswege: Die BarmeniaGothaer setzt auf ein mehrgliedriges Vertriebssystem:
  - Exklusivvertrieb (Außendienst, Einfirmenvertreter, nebenberufliche Vermittler),
  - Partnervertrieb (Makler, Mehrfachvertreter, Banken und Kooperationspartner),
  - Digitalvertrieb (Online-Portale wie gothaer.de und digitale Vertriebspartner).

### Compliance und Verantwortung

Die Unternehmen der BarmeniaGothaer verfügen über ein umfassendes CMS. Dieses hat zum Ziel, Risiken zu erkennen, Verstöße zu vermeiden und Transparenz sicherzustellen. Schwerpunkte bilden:

- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (Wettbewerbs-, Kartell- und Datenschutzrecht),
- Bekämpfung von Korruption,
- Sicherung der Beratungsqualität,
- regelmäßige Berichterstattung an Vorstand und Aufsichtsgremien.

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

## Weiterbildung und Qualitätssicherung

Die kontinuierliche Weiterbildung der Vermittler ist ein fester Bestandteil der Unternehmenskultur. Die BarmeniaGothaer ist Mitglied der Brancheninitiative „gut beraten“, die eine nachhaltige und überprüfbare Fortbildung der Vermittler sicherstellt.

## Gemeinsames Selbstverständnis

Die BarmeniaGothaer verpflichtet sich zu einem fairen, nachhaltigen und verantwortungsvollen Vertrieb.

Das bedeutet:

- Kunden werden transparent über Leistungen, Kosten und Risiken informiert.
- Beratung erfolgt an den Bedürfnissen orientiert und nicht allein am Verkaufsinteresse.
- Nachhaltigkeit, soziales Engagement und Gesundheitsschutz fließen in die Vertriebs- und Beratungsprozesse mit ein.

Mit diesen Maßnahmen stellt die BarmeniaGothaer sicher, dass die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex nicht nur formal eingehalten, sondern aktiv in der täglichen Beratungspraxis gelebt werden.

## 1. Compliance-Kultur

Alle Mitarbeitende im Innen- und Außendienst sind verpflichtet, die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeitende und Untervermittler verbindlich weiter. Die geltenden Vorgaben fördern eine präventiv wirkende Compliance-Kultur.

Die Vermittler folgen den Geboten der Ehrenhaftigkeit, der Sachkunde und der finanziellen Sorgfalt. Jeder Vermittler ist dazu verpflichtet, Handlungen zu unterlassen, die Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr verletzen oder die mit den Grundsätzen des lautereren Wettbewerbs oder den Gepflogenheiten im Versicherungsvermittler-Gewerbe nicht im Einklang stehen.

Es ist ein Anliegen aller Vermittler, ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Miteinander zu fördern und aufrechtzuerhalten. Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden. Die Vermittler handeln offen und tolerant. Elementare Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Recht und Gesetz.

Alle Außen- und Innendienstmitarbeiter prägen durch ihr Handeln und Tun das Bild der BarmeniaGothaer nach innen und außen. Die BarmeniaGothaer hat den Anspruch eine Kultur zu entwickeln, die von dem Willen zu kontinuierlichen Verbesserungen geprägt ist. Der GDV-Verhaltenskodex unterstützt und stärkt diese. Unterstützt und gestärkt wird dies durch Beitritte zu Initiativen wie dem GDV-Verhaltenskodex, „gut beraten“ und dem „Code of Conduct“.

Um sowohl im Innen- als auch im Außendienst rechtskonform und im besten Interesse des Kunden zu handeln, legt der Vorstand besonderen Wert auf die Kenntnis, Aufklärung und Einhaltung der Compliance-Vorschriften. Der Vorstand dient mit seinem eigenen Handeln als Vorbild für alle Mitarbeiter.

Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße können über die für die jeweiligen BarmeniaGothaer-Standorte bestehenden Hinweisgebersysteme (sog. Interne Meldestelle) mitgeteilt werden. Auf die Systeme und deren Ausgestaltung wird an verschiedenen Stellen (u. a. im Intranet) hingewiesen. Die Internen Meldestellen geben auch Hinweise zur Meldung an sog. „Externe Meldestellen“.

## 2. Compliance-Ziele

Unser gemeinsames Ziel ist seit jeher, dem Vertrauen der Kunden in unsere Unternehmen täglich aufs Neue gerecht zu werden und es weiter zu stärken. Alle Beschäftigten der BarmeniaGothaer prägen durch ihr Handeln das öffentliche Bild der Unternehmensgruppe. Dieses Bild beeinflusst in hohem Maß das Ansehen und damit auch den Erfolg der BarmeniaGothaer.

Das Handeln im Einklang mit unternehmensinternen Regeln und ethischen Grundwerten war und ist für die die Unternehmen der BarmeniaGothaer-Gruppe richtungsweisend. Eine elementare Grundregel unseres Wirtschaftens ist die Einhaltung von Recht und Gesetz in der jeweils geltenden Rechtsordnung. Dazu gelten für uns alle verbindliche Verhaltensregeln. Auch hier sichert es den guten Ruf der Unternehmen in der Öffentlichkeit, wenn wir alle diese Regeln einhalten.

Die Beachtung des GDV-Verhaltenskodex wird auf verschiedenen Ebenen durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des Internen Kontrollsystems (IKS) abgesichert. Darüber hinaus hat die BarmeniaGothaer ein CMS für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex konkretisiert werden.

Darunter fallen alle vertrieblichen Prozesse von der Anwerbung, Ausbildung und laufenden Weiterbildung der Vermittler, über die Vermittlung von Versicherungsprodukten, die Vergütung bis hin zur Beratung und Betreuung von Kunden auch nach Vertragsabschluss. Die BarmeniaGothaer ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst. Das Interesse der Kunden steht im Mittelpunkt.

### 3. Compliance-Risiken

Ein auf das vertriebsbezogene CMS ausgerichtetes IKS ist eingerichtet. Als prozessunabhängige Überwachungseinheit prüft die Interne Revision im Rahmen ihrer risikoorientierten Prüfungsplanung auch die Umsetzung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben im Vertrieb.

Die Meldung interner und externer Risiken erfolgt entsprechend den eingerichteten Strukturen und Prozessen des Risikomanagementsystems. Die Identifizierung und Bewertung der Compliance-Risiken erfolgt nach den Vorgaben der Unternehmensleitlinie Compliance.

Die Compliance-Funktion wertet die unternehmensweiten Ergebnisse aus und reichert die Erkenntnisse ggf. um eigene Eindrücke bzw. Rückmeldungen u. a. der Internen Revision an.

Unterstützend ist im Vertriebsressort eine ressortbezogene Compliance-Koordination etabliert. Diese unterstützt die Umsetzung der CMS-Anforderungen im Ressort und stellt bereichsübergreifende Informationsflüsse sicher.

Darüber hinaus werden i. S. der Regelungen der Unternehmensleitlinie zum Risikomanagement regelmäßig sog. Risikoidentifikationsgespräche mit den Fachbereichen durchgeführt. Die hier gewonnenen Erkenntnisse bzw. Bewertungen werden von dem zentralen Risikomanagement aufbereitet und über die in der Leitlinie vorgesehenen Berichtswege kommuniziert.

### 4. Compliance-Programm

#### 4.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex Ziffer 1)

Die Bedürfnisse der Kunden spielen für die BarmeniaGothaer eine essenzielle Rolle. Durch eine Verankerung im Unternehmensleitbild wird dies deutlich. Im Leitbild heißt es:

*„Unsere Kunden sind in erster Linie Personen, Familien, Privatkunden und Gewerbetreibende. Auf sie und ihre Bedürfnisse richten wir alle Aktivitäten aus. Die Nähe zu unseren Kunden stellen wir durch Niederlassungen im ganzen Bundesgebiet sicher.*

*Wir begegnen unseren Kunden freundlich, aufgeschlossen und verständnisvoll. Wir stellen ihre Wünsche und Probleme in den Mittelpunkt unserer Beratung und Betreuung.*

*Das Vertrauen unserer Kunden müssen wir uns täglich neu erarbeiten. Hierzu versetzen wir uns in die Lage des Kunden, handeln ihm gegenüber fair und für ihn nachvollziehbar. Wir sind aufrichtig in der Information und Beratung und selbstkritisch bei Fehlern. Service soll für unsere Kunden erlebbar sein. Dies erreichen wir, indem wir auf sie zugehen und auf ihre Anliegen kompetent, schnell und flexibel reagieren.“*

Um langfristig am Markt erfolgreich zu sein, ist es unabdingbar, die Bedürfnisse der Verbraucher in den Mittelpunkt zu stellen und sie korrekt und in deren Interesse zu beraten.

Mit dem immer weiter voranschreitenden technologischen Fortschritt möchte die BarmeniaGothaer auch dem Bedürfnis nachkommen, dem Kunden die Wahl über den bevorzugten Vertriebskanal zu überlassen. Bei der BarmeniaGothaer ist es möglich, ausgewählte Versicherungen direkt über die Internetseiten *barmenia.de* bzw. *gothaer.de* abzuschließen. Vertragsänderungen an ausgewählten laufenden Verträgen können online vorgenommen werden.

Auch im digitalen Bereich möchte die BarmeniaGothaer die Bedürfnisse der Kunden befriedigen. Auf der einen Seite wird mit der APP *meine barmenia* bzw. *meine gothaer* ein Kundenportal angeboten, auf der Kunden Dokumente (wie beispielsweise Briefe, Vertragsunterlagen und weiteres) zu allen abgeschlossenen Verträgen einsehen können und eine Vielzahl an (Self-)Services (wie beispielsweise Adressänderungen, Leistungseinreichungen in der Krankenversicherung, Erstschadenmeldungen in der Sachversicherung und weiteres) nutzen können. Im Rahmen der Fusion der beiden Unternehmen werden diese Funktionen bald (auch) unter *barmeniagothaer.de*, also in einem gemeinsamen Kundenportal zur Verfügung stehen, welches schlussendlich die beiden Alt-Portale ablösen wird.

Die Funktionen dieser Kundenportale stehen den Kunden ebenfalls in Form von Apps zur Verfügung. So bietet die *Meine Barmenia*-App bzw. die *Meine Gothaer*-App unseren Kunden die gleichen Funktionalitäten bequem und kundenzentriert mobil an – auch von unterwegs oder bei Reisen im Ausland.

Für einen qualifizierten Umgang mit den Kunden bedarf es qualifizierter Vermittler mit entsprechender Sachkunde. Durch das Zusammenspiel vieler Komponenten wie z. B. die Vielfalt versicherbarer Risiken, Versicherungsformen, Chancen-/Risikopotenziale und die Erklärungsbedürftigkeit der Versicherungsbedingungen aus Kundensicht entstehen Ansprüche, denen es gerecht zu werden gilt. Dies sind Kriterien, auf die die BarmeniaGothaer besonderen Wert legt.

Sofern Kunden etwas zu bemängeln haben, haben sie jederzeit die Möglichkeit, sich bei der BarmeniaGothaer zu beschweren. Für die Bearbeitung von Beschwerden liegen einheitliche Qualitätsstandards zu Grunde und werden anhand eines vorgegebenen Erfassungs-/Bearbeitungsbogen behandelt.

Bei der BarmeniaGothaer erhalten die Kundeninteressen/-bedürfnisse eine höhere Priorisierung als die Provisionsinteressen des Vertriebes.

In der Sach-/HUK-Versicherung schließt die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG Neuverträge – mit Ausnahme kleinerer Nebensparten wie z. B. die Haftpflichtversicherung für Motorboote – nur mit Jahreslaufzeiten ab, die nach dieser Laufzeit täglich kündbar sind, obwohl nach dem Versicherungsvertragsgesetz 3-Jahres-Verträge möglich sind. Die Bindungsdauer des Vertrages spielt für die Vergütung der Vermittler keine Rolle. Außerdem ist in vielen Verträgen die Innovationsklausel vorgesehen, die automatisch alle künftig eintretenden Verbesserungen auch für den bestehenden Vertrag vorsieht.

Das Provisionsniveau der Barmenia Krankenversicherung AG orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben (z. B. Deckelung der Abschlussprovision in der Krankenversicherung). Wettbewerbe/Bonifikationen ergänzen die Einkommensmöglichkeiten des Vertriebes angemessen. In jedem Fall werden Vorbehalte in die Wettbewerbsausschreibungen eingebaut, wonach bei hohen Stornoquoten und Täuschungsversuchen Vermittler ausgeschlossen werden können. Die Kommunikation von Wettbewerbsbedingungen erfolgt immer in Schriftform.

Die nicht-monetäre unternehmensseitige Unterstützung der Stammorganisation für den Beratungsprozess beim Kunden wird durch folgende Hilfsmittel abgebildet:

- die Versorgungsanalyse (vgl. Ziffer 5.3.),
- die Beratungssoftware (vgl. Ziffer 5.3.) und
- die Beratungsdokumentation (vgl. Ziffer 5.4.)

Diese Hilfsmittel sind darauf ausgerichtet, dass sich die Vermittler in die Lage des Kunden hineinversetzen können. Hierdurch ist es möglich, nah am Kunden zu arbeiten und sich an dessen Bedürfnissen zu orientieren. Die Versorgungsanalyse und die Beratungsdokumentation sind fester Bestandteil der BarmeniaGothaer Ausbildung.

Ein weiteres Hilfsmittel, welches indirekt auf den Beratungsprozess wirkt, indem es die Vermittler bei ihrer Weiterbildung unterstützt, ist die Lernwelt (vgl. Ziffer 5.7.)

Der Bereich Außendienst und die regionalen Vertriebsseinheiten schulen neue Vertriebspartner der Stammorganisation umfangreich zu den einzelnen Produkten der BarmeniaGothaer-Unternehmen. Das Schulen der Makler und Mehrfachvertreter übernehmen in erster Linie die Maklerbetreuer/Key Accounter bzw. bei zentral betreuten Vertriebspartnern fachlich kompetente Mitarbeiter. Von der Hauptverwaltung betreute Großvertriebe erhalten individuelle Lösungen, die eine qualifizierte Beratung der durch die Großvertriebe betreuten Kunden sicherstellen.

Neue Produkte und Bedingungen werden dem Vertrieb grundsätzlich in Rundschreiben, durch die gemäß Insurance Distribution Directive (IDD) vorgeschriebene Vertreiberinformationen und über Schulungen vermittelt. Bei Bedarf werden – getrennt nach Vertriebswegen – zentrale Informationsveranstaltungen durchgeführt.

Allen Vertriebswegen steht für Fragen der Vertriebservice zur Verfügung. Der Bereich ist von montags bis freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr über verschiedene Kommunikationskanäle erreichbar. Vertriebspartner erhalten Unterstützung bei allen fachlichen Fragen zu Versicherungsprodukten und bei der Verwendung der

Vertriebs-IT. Mitarbeiter des Vertriebsservice werden zu Programm- und Produkteinführungen entsprechend geschult, sodass eine qualifizierte Beantwortung der Fragen sichergestellt ist.

Makler sind aufgrund ihrer Stellung als Sachverwalter des Kunden angehalten, im eigenen Interesse die Bedürfnisse ihrer Kunden sorgfältig zu analysieren und eine objektive und für den Kunden nachvollziehbare Beratung durchzuführen. Dies geschieht nicht zuletzt durch die häufige Nutzung von externen oder unternehmensseitigen „Produktanalysetools“ der Makler. Die BarmeniaGothaer stellt den Maklern mit der Website „maklerservice.de“ zahlreiche Tools wie diverse Rechner, Schulungsvideos und Dokumentationshilfen (z. B. Musterblätter) zur Verfügung. Zur weiteren Unterstützung bietet die BarmeniaGothaer als akkreditierter Bildungsdienstleister Online-Schulungen für Makler und Mehrfachvertreter an. Diese sind entsprechend den Kriterien der IDD sowie der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ ausgestaltet.

#### 4.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex Ziffer 2)

Alle Vermittler treffen seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts folgende Pflichten:

- Information des Versicherungsnehmers nach § 15 in Verbindung mit § 16 VersVermV und
- Mitteilung der Beratungsgrundlage nach § 60 VVG.

Die Zeitpunkte für die Erfüllung der Pflicht sowie deren Form sind unterschiedlich geregelt.

Nach § 15 Abs. 1 VersVermV ist ein Versicherungsvermittler verpflichtet, dem Kunden beim Erstkontakt folgende Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen:

- seinen Namen, seine Anschrift und seine Kontaktdaten,
- ob er als Versicherungsmakler oder als Versicherungsvertreter tätig wird,
- die Anschrift der Erlaubnisbehörde,
- die Art und Quelle der Vergütung,
- die Anschrift der Schlichtungsstelle,
- die Anschrift der gemeinsamen Registerstelle im Sinne des § 11a Abs. 1 GewO,
- die Offenlegung direkter oder indirekter Beteiligungen über 10 % an Versicherungsunternehmen oder von Versicherungsunternehmen am Kapital des Versicherungsvermittlers über 10 %.

Nach § 60 Abs. 2 VVG hat jeder Vermittler dem Kunden seine individuelle Beratungsgrundlage mitzuteilen. Diese Informationen über die Beratungsgrundlage des Vermittlers müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung übermittelt werden:

- die Markt- und Informationsgrundlage seiner Vermittlungsleistung,
- den/die Namen des/der seinem Rat zu Grunde gelegten Versicherer(s),
- für welche(n) Versicherer die Tätigkeit ausgeübt wird und
- ob ein Ausschließlichkeitsverhältnis besteht.

Die Barmenia Krankenversicherung AG sieht eine zwingende Informationspflicht für ihre gebundenen und angestellten Vermittler vor. Damit die gebundenen und angestellten Vermittler der Barmenia Krankenversicherung AG ihre Mitteilungspflichten vollständig wahrnehmen können, werden alle neuen Vermittler mit Visitenkarten ausgestattet.

Der Bedeutung der Informationspflicht wird dadurch Rechnung getragen, dass alle gebundenen und angestellten Vermittler Unterstützung bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtung erhalten. Den Vermittlern werden kostenlos Visitenkarten mit dem Eindruck aller erforderlichen Informationen inkl. der für den Vermittler wichtigen Kontaktdaten zur Verfügung gestellt. Die Vermittler sind verpflichtet, ihre Visitenkarten bei Interessenten und Kunden schon beim Erstkontakt einzusetzen.

Bei sämtlichen Verkaufsschulungen wird das Beratungs- und Verkaufsgespräch immer mit der Aushändigung einer Visitenkarte eröffnet.

Die Vermittler werden im Rahmen ihrer Ausbildung bei der BarmeniaGothaer hinsichtlich der Erfüllung der Informationspflicht gegenüber dem Kunden geschult. Die Verpflichtung wurde im Rahmen der Gesetzes Einführung mit Informationsschreiben begleitet.

Sollte ein begründeter Verdacht bestehen, dass ein Vermittler seiner Informationspflicht nicht nachkommt, wird dieser von seiner Führungskraft auf sein Fehlverhalten hingewiesen. Im Wiederholungsfall ist der Leiter des Vertriebszentrums bzw. der Vertriebsorganisation angehalten, ein klärendes Gespräch mit dem Vermittler zu suchen. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann dies bis zur Beendigung des Vermittlervertrages führen.

Unabhängige Vermittler (Makler und Mehrfachvertreter) sind gehalten, sich entsprechend den gesetzlichen Regelungen mit eigenen Unterlagen gegenüber dem Kunden eindeutig und klar zu legitimieren. Diese Aufgabe obliegt insofern ausschließlich dem Vertriebspartner.

#### **4.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex Ziffer 3)**

Alle Vermittler im Außendienst werden so ausgebildet, dass sie den Kunden im Sinne der Unternehmensziele und -grundsätze bedarfsgerecht beraten und betreuen können.

Die korrekte und bedarfsgerechte Kunden-/Interessentenberatung bei der Versicherungsvermittlung ist für die Barmenia Krankenversicherung AG von großem Interesse. Daher sollte grundsätzlich vor jedem Verkaufsgespräch die aktuelle Versorgungsanalyse mit dem Softwaretool „VorFina“ durchgeführt werden, damit der tatsächliche Bedarf des Kunden identifiziert und "vermittelt" wird.

Die Versorgungsanalyse wird den Vermittlern mittels der Internetplattform Barmenia-Außendienst-Service-Informationssystem (kurz: eBASIS) zur Verfügung gestellt. Die Versorgungsanalyse ist sehr umfangreich, bspw. können hier ganzheitliche oder produktbezogene Versorgungsanalysen durchgeführt werden, um die genauen Bedarfe der Kunden individuell ermitteln zu können. Mit der Versorgungsanalyse wird der Ist-Zustand der Kunden ermittelt. Zusätzlich können physisch mit Hilfe des Vorsorge-Check-Up Deckungslücken herausgefunden und dem Kunden aufgezeigt werden.

Nach der Erstellung eines Antrages kommt es bei Zutreffen bestimmter Kriterien zu dessen Analyse (Antragsanalyse). Bei der BarmeniaGothaer gilt, dass Anträge grundsätzlich unverzüglich zu prüfen sind. Ergibt die Analyse, dass der Antrag bedarfsgerecht und wunschgerecht vermittelt worden ist, ist er durch den Analysierenden freizugeben. Mit der telefonischen/persönlichen Analyse wird bezweckt, ein Feedback über den Vermittler und dessen Beratungsgespräch zu erhalten.

Sollten bei der Antragsanalyse Auffälligkeiten bestehen, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Bei fehlerhafter Beratung werden die Schwachpunkte der Vermittler durch Nachschulungen ausgeräumt. Bei unkorrektem Verhalten werden Stellungnahmen angefordert und ggf. weitere Maßnahmen geprüft. Diese Aufwendungen ergreift die BarmeniaGothaer, um sicherzustellen, dass dem Kunden die bestmögliche Beratung zu Gute kommt.

Für die Vertriebspartner im unabhängigen Vertrieb werden ebenfalls Antragsanalysen durchgeführt. Diese sind auch hier an marktgerechte auslösende Faktoren gekoppelt und müssen vom jeweiligen Maklerdirektor, dem Leiter der Abteilung Key-Account-Management, einem Organisations-Mitarbeiter bzw. einem Vertreter zeitnah bearbeitet werden.

Durch den Beitritt der Barmenia Krankenversicherung AG und der damit einhergehenden Verpflichtung zur Einhaltung der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ „(Tarifwechsel-Leitlinien)“ wird eine Orientierung nah am Kunden verdeutlicht. Nicht nur bei Neuverträgen werden die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden geachtet, sondern auch wenn der Kunde einen Tarifwechsel wünscht. Die Leitlinie umfasst verbindliche Regelungen zu den Punkten Tarifwechselrecht des Kunden, Beratung durch das Versicherungsunternehmen, Gewährleistung von Transparenz über das gesamte Tarife-Spektrum usw.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, das gesamte Spektrum möglicher Tarifalternativen aufzuzeigen oder geeignete Tarife auszuwählen, die dem Kundeninteresse entsprechen. Angesichts der umfangreichen Barmenia-Produktpalette wurde ein bedarfsorientiertes Auswahlssystem eingeführt. Dieses Auswahlssystem berücksichtigt, dass bestimmte Tarifwechsel ausgeschlossen sind, z. B. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen. So ist der Wechsel von einem Unisex- in einen Bisex-Tarif nicht zulässig. Das Auswahlssystem schließt außerdem bestandsschwache, nicht mehr zeitgemäße Tarife aus.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer „Bedarfsanalyse“ ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie

- für die Kunden verständlich und i. d. R. nicht weiter erklärungsbedürftig sind,
- sich für die (Leistungs-) Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und
- sich auf die Beitragshöhe auswirken.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Die Mehr- und Minderleistung möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz wird verständlich dargestellt.

Die BarmeniaGothaer bietet den Kunden unterschiedlichste Kanäle an, über die er einen Vertrag bei der BarmeniaGothaer abschließen kann. Der Kunde hat die freie Wahl, ob er den Vertrag bei einem Vermittler, einem Makler oder selber online abschließen möchte. Bei dem Online-Abschluss stehen allerdings nicht alle Tarife zur Verfügung. Sollte der Kunde sich für einen Kanal entschieden haben, so ist er nicht dauerhaft an diesen gebunden. Trotz Online-Abschlusses besteht jederzeit die Möglichkeit, eine persönliche Beratung durch einen Vermittler zu erhalten.

Vor dem Vertragsabschluss erhält der Kunde alle relevanten Vertragsunterlagen, die für einen gesetzeskonformen Vertragsabschluss notwendig sind. Der Kunde bekommt vor dem Abschluss das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) vom Vermittler per Mail, Postversand, Übergabe in ausgedruckter Form oder, sofern vom Kunden gewünscht, auch via Übergabe auf einem Speichermedium. Sollte der Kunde sich für einen Online-Abschluss entscheiden, erhält er vor Vertragsabschluss alle Produktinformationen.

Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und Prospekte bzw. Highlightblätter dienen dem Kunden als weitere Informationsquelle/Verständnishilfe, um sich bestmöglich ein eigenes Bild über die Produkte zu machen. Die Highlightblätter veranschaulichen, was im Versicherungsschutz enthalten und was ausgeschlossen ist. Bei der Erstellung des IPID beachtet die Barmenia die gesetzlichen Vorgaben (IDD, VVG und VVG-Informationspflichtenverordnung).

Mit dem in eBASIS zur Verfügung gestellten Rechner können die Vermittler zu Altersvorsorgeprodukten (für aufgeschobene Rentenversicherungen der dritten Schicht) diverse zukünftige Szenarien und die damit verbundenen Leistungen ermitteln. Im Zuge dessen erfolgt beim Thema Altersvorsorge eine Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung des Kunden, wobei mit Hilfe der Risikoprüfung ermittelt wird, ob es sich um einen risikoaversen oder risikofreudigen Kunden handelt. Dem Kunden wird das Ergebnis der Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung im Anschluss transparent aufgezeigt. Zusätzlich wird seit August 2022 die Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen über einen in den Antragsprozess integrierten Fonds-Filter sichergestellt.

Weitere sogenannte Schnellrechner finden sich in der aktuellen Beratungssoftware VorFina, die über eBASIS erreichbar ist. Die Schnellrechner helfen bei Themen wie Vorsorge, Steuern, Sozialabgaben, Zinsen und Inflation. Sie ermöglichen es, mit wenigen Kundenangaben einen kompakten Überblick zu den genannten Themen zu geben.

Makler sind aufgrund ihrer Stellung als Sachverwalter des Kunden angehalten, im eigenen Interesse, die Bedürfnisse ihrer Kunden sorgfältig zu analysieren und eine objektive und für den Kunden nachvollziehbare Beratung durchzuführen. Dies geschieht nicht zuletzt durch die häufige Nutzung von externen oder unternehmensseitigen

#### 4.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex Ziffer 4)

„Produktanalysetools“ der Makler. Die Barmenia stellt den Maklern mit der Website maklerservice.de zahlreiche Tools/Rechner zur Verfügung. Zusätzlich nutzen viele Makler auch den Barmenia-Web-Service.

Seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts haben Versicherungsvermittler neben bereits gesetzlich normierten Beratungspflichten auch Dokumentationspflichten zu erfüllen. Die vertragsspezifischen anlassbezogenen Beratungs- und Dokumentationspflichten sowie die Haftung für eine Falschberatung werden im Versicherungsvertragsgesetz normiert.

Um das Bewusstsein der Vermittler für eine ordentliche Protokollierung zu schärfen, sind die Vermittler der Stammorganisation vor Inkrafttreten der gesetzlichen Regelungen zur Dokumentation verpflichtet worden. Die Beratungsprotokolle wurden deshalb gemeinsam mit den Vermittlern entwickelt. Leitgedanke der Beratungsprotokolle ist die Aufnahme der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden, des vom Vermittler erteilten Rates sowie die Begründung des erteilten Rates.

In den allgemeinen Vermittlungs- und Provisionsbedingungen, welche Bestandteil aller Einfirmen- und Mehrfachvertreterverträge sowie Angestelltenverträge sind, werden die Vermittler auf die entsprechende Gesetzespassagen aufmerksam gemacht und zu deren Einhaltung angehalten.

Damit die Vermittler den Anforderungen des Kodex, des Gesetzes und der Barmenia Krankenversicherung AG in Hinblick auf die Beratung und dessen Dokumentation auch gerecht werden können, wird das Thema innerhalb der Barmenia Ausbildung geschult.

Für alle Versicherungen besteht bereits seit Oktober 2005 die Möglichkeit, Beratungsprotokolle im Barmenia-Agentursystem aufzunehmen. Die Umsetzung der Inhalte der Beratungsprotokolle erfolgte in enger Anlehnung an die gesetzlichen Regelungen der §§ 6 und 61 VVG sowie unter Berücksichtigung der Vorgaben des Verhaltenskodex.

Die Aufnahme des Beratungsprotokolls kann aus einer Angebotserstellung heraus oder auch nachträglich zu bereits vorhandenen Versicherungsvorschlägen erfolgen. Das Angebot ist mit dem Beratungsprotokoll verknüpft. Dadurch werden bestimmte Angaben aus der Angebotserstellung automatisch in das Protokoll übertragen. Den Vermittlern stehen zur Unterstützung vorformulierte Textbausteine zur Verfügung. Diese können ergänzt oder abgeändert werden. Um fehlende und unzureichend ausgefüllte Beratungsprotokolle auszuschließen, sind in der Kranken- und in Sach-/HUK-Versicherung die Beratungsprotokolle in jedem Antrag obligatorisch vorhanden. Bei allen online vertriebenen Produkten der Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG (eProdukte) wird dem Kunden obligatorisch mit dem VVG-Paket ein Beratungsprotokoll zur Verfügung gestellt. Bei den Online-Abschlussstrecken kann der Kunde jederzeit, sofern er sich unsicher ist, Hilfe bzw. eine persönliche Beratung anfordern.

Aus der aktuellen Versorgungsanalyse bzw. Beratungssoftware VorFina werden keine Daten in das Beratungsprotokoll übertragen. Informationen und Erkenntnisse aus VorFina können manuell im Beratungsprotokoll eingetragen werden.

Im Bereich der Altersvorsorge werden individuell erstellte Beratungsprotokolle eingesetzt. Es besteht bei Verdachtsfällen die Möglichkeit, Auswertungen über fehlende Beratungsprotokolle zu erstellen. Die Dokumentation der Angemessenheits- und Eignungserklärung sowie die Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen unterstützt die BarmeniaGothaer wiederum mit einem vollautomatischen technischen Prozess.

Vermittler werden im Rahmen ihrer Selbstständigkeit nicht dazu gezwungen, die von der BarmeniaGothaer zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle zu verwenden, sondern genießen die Freiheit diejenigen zu verwenden, welche ihrer Auffassung nach am besten für die bedarfsgerechte Beratung passen.

Das Protokoll wird dem Kunden vom Vermittler in Textform zur Verfügung gestellt. Sollte der Kunde/Interessent keine Beratung und/oder Dokumentation wünschen, kann der Vermittler entsprechende Verzichtserklärungen aus dem Agentursystem oder auch in Papierform verwenden. Die Vermittler sind angehalten, Verzichtserklärungen nur in Ausnahmefällen bzw. auf Kundenwunsch einzusetzen.

Beratungsprotokolle werden zusammen mit den Anträgen in der elektronischen Vertragsakte archiviert. Gehen Protokolle zu bereits archivierten Anträgen nachträglich ein, können diese auch zu einem späteren Zeitpunkt zu den Anträgen abgelegt werden. Diese Vorgehensweise gilt für alle Vertriebswege.

Auf die Beratungsprotokolle besteht im Dokumentenarchiv für die Dauer der Laufzeit der Versicherungsverträge Zugriff. Die Vertragsnummer (inkl. aller zu ihr abgelegten Dokumente) wird zehn Jahre nach Vertragsende gelöscht.

Bei abgelehnten/abgelegten Neuanträgen wird die Versicherungsnummer (einschl. der hierzu abgelegten Dokumente) nach sieben Jahren gelöscht.

Wird ein Veränderungsantrag abgelehnt/abgelegt oder lehnt der Versicherungsnehmer eine vom Vermittler vorgeschlagene Aufstockung des Versicherungsschutzes ab (z. B. Krankentagegeld-Erhöpfung), wird das Beratungsprotokoll zu dem bestehenden Ursprungsvertrag gespeichert.

Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Versicherungsvertrages vom Kunden gewünscht ist, sind die Vermittler der Stammorganisation verpflichtet, dies im Beratungsprotokoll zu vermerken inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig für den Kunden auswirken kann.

Anders als Mehrfachvertreter und gebundene Vermittler haften Makler im Falle einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung gegenüber ihren Kunden allein. Die Protokollierung und Dokumentation einer Kundenberatung liegt daher im ureigenen Interesse des Maklers. Auch die selbständigen und angestellten Vermittler haben ein starkes Interesse an einer Beratungsdokumentation, um sich beispielsweise im Falle des Vorwurfs einer falschen und/oder fehlerhaften Beratung exkulpieren zu können. Dies ist bspw. bei der Klärung von Vermögensschadenhaftpflichtfällen notwendig.

Es besteht für Makler und Mehrfachvertreter keine Verpflichtung, gemeinsam mit dem Antrag ein Beratungsprotokoll bei der BarmeniaGothaer einzureichen. Sofern ein Makler/Mehrfachvertreter jedoch eine Ablage seiner Beratungsdokumentation wünscht, wird das erstellte Beratungsprotokoll – analog der Vorgehensweise zur Stammorganisation – zum Antrag eingescannt und abgelegt.

Die Überprüfung, ob die Vermittlung des gewünschten Versicherungsproduktes bedarfsorientiert erfolgte, geschieht mittelbar durch die Antragsanalyse. Welche Anträge analysiert werden, ist abhängig von der Sparte, dem Vertriebsweg und der Dauer der Zugehörigkeit des Vermittlers. Zu Beginn der Vermittlertätigkeit laufen alle Anträge auf Analyse. Im Rahmen der Vertrauenskultur werden nach festgelegten Zeiten nur noch Stichproben der Anträge vorgenommen.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Umsetzung der gesetzlichen Dokumentationsverpflichtung liegt in den Bereichen Vertriebsmanagement, Außendienst sowie Makler & Kooperationsvertrieb.

#### 4.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex Ziffer 5)

Der Grundsatz der klaren und verständlichen Versicherungsprodukte hat für die BarmeniaGothaer eine große Bedeutung. Den Kunden soll im Rahmen des Möglichen eine klare Orientierung im Hinblick auf ihren Versicherungsschutz gegeben und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Als immaterielle Wirtschaftsgüter sind Versicherungsprodukte naturgemäß häufig komplex und werden dementsprechend umfassend in den Bedingungen und sonstigen Angaben beschrieben.

Bei der BarmeniaGothaer besteht für die Entwicklung neuer bzw. für die Anpassung eingeführter Versicherungsprodukte ein systematischer Produktentwicklungsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Kunden zur Risikoabsicherung orientiert. Den unterschiedlichen Anforderungen an die Produkte wird dabei Rechnung getragen.

In den Produktentwicklungsprozess sind Kundenbefragungen systemisch integriert. Der Produktentwicklungsprozess wurde im Rahmen der IDD zu einem konzerneinheitlichen Prozess weiterentwickelt und ist seither Bestandteil des Produktgenehmigungsverfahrens, welches zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben der IDD zu Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertrieber entwickelt wurde. Die Definition des Zielmarktes unter Festlegung und Bewertung der für diesen Zielmarkt einschlägigen Risiken spielt dabei eine wesentliche Rolle. Die Vermittler werden über diesen Zielmarkt explizit informiert und sind verpflichtet, bei Vermittlungen außerhalb des Zielmarktes die Gesellschaft darüber zu informieren. Alle für die Entwicklung eines Produktes relevanten aktuariellen, vertrieblichen, rechtlichen und steuerlichen Fragestellungen sind in den Prozess integriert. Am Ende dieses Prozesses entscheidet der Vorstand über die Einführung des Produktes. Im Rahmen eines regelmäßigen Reviews werden neu entwickelte Produkte im Hinblick auf einen etwaigen Anpassungsbedarf überprüft.

Dem Erfordernis einfacher und verständlicher Produktunterlagen wird durch eine Produktcheckliste Rechnung getragen. In dieser ist u. a. geregelt, dass Allgemeine Versicherungsbedingungen und

Verkaufsunterlagen einen bestimmten Wert des Hohenheimer Index<sup>2</sup> erreichen müssen. Dies ist ebenfalls integraler Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses.

Die Verständlichkeitsmessung auf Basis des Hohenheimer Index wird grundsätzlich auf die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und das Produktinformationsblatt angewendet. Sie kommt nicht zum Einsatz, soweit unverbindliche Empfehlungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. verwendet werden. Dies gilt auch für Anforderungen und Vorgaben für Allgemeine Versicherungsbedingungen / Produktinformationsblätter der Ratingagenturen.

Über die vertraglichen Inhalte informiert die BarmeniaGothaer den Kunden gemäß den gesetzlichen Anforderungen in klarer und verständlicher Weise.

#### 4.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex Ziffer 6)

Auch nach Vertragsabschluss beraten die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes den Versicherungsnehmer.

Seit der VVG-Reform sind gemäß § 6 VVG die Versicherungsunternehmen verpflichtet, den Kunden anlassbezogen zu beraten, diese Beratung zu dokumentieren und das Beratungsprotokoll auszuhändigen.

Täglich werden in den kundennahen Bereichen (z. B. Kundenbetreuung, Antrags-, Vertrags- und Leistungs- bzw. Schadenbereichen) Beratungen auf telefonischem Wege durchgeführt. Die Verpflichtung zur Beratung besteht während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, soweit für den Versicherer ein Anlass für eine Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist. Dieser kann im Einzelfall auf eine Beratung durch schriftliche Erklärung verzichten.

Alle Vermittler der Stammorganisation sind vertraglich dazu verpflichtet, die zugeordneten Bestände zu betreuen, zu erhalten und zu erweitern. Mindestens einmal jährlich ist jeder Versicherungsnehmer zu besuchen.

Sofern ein Innendienstmitarbeiter der Barmenia-Unternehmen im Kundengespräch einen Beratungsbedarf erkennt, erstellt er im Anschluss des Gesprächs einen Besuchsauftrag für den betreuenden Vermittler. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

Die Beratung des Kunden nach Vertragsschluss erfolgt bei der Barmenia außerdem

- a) nach festgelegten Beratungsanlässen oder
- b) aus eigenem Antrieb der Vermittler.

Die Beratung des Kunden während des Vertragsverhältnisses erfolgt über Bestandsaktionen, Beilagenwerbung und Kampagnen. Im Rahmen von Bestandsaktionen werden die Kunden mit dafür eigens erstellten Mailings auf für sie zugeschnittene Produkte angesprochen, während Beilagenwerbung mit dem ohnehin anfallenden Schriftwechsel vorgenommen wird.

---

<sup>2</sup> Der an der Universität Hohenheim entwickelte Hohenheimer Verständlichkeitsindex bezieht verschiedene Merkmale der Textverständlichkeit in die Bewertung ein und ermöglicht eine objektive und vergleichende Bewertung der Verständlichkeit.

Bei Bestandsaktionen werden den Kunden gezielt Produkte angeboten, für die nach der vorliegenden Informationslage konkreter Bedarf besteht. Mit einem internen Kampagnentool (IT-System zur Durchführung automatisierter Marketing-Prozesse von der Selektion bis zum Mailing-Druck) verfügt die Barmenia über ein Dialogmarketing-Instrument, mit dem situations- und anlassbezogene Kundenansprachen abwickelt werden. Die beschriebenen Instrumente werden lediglich bei den Kunden eingesetzt, die im Vorfeld ihre Einwilligung abgegeben haben.

a) Festgelegte Beratungsanlässe

Bestimmte Lebensanlässe/-situationen bergen Beratungs- und Anpassungsbedarf des Versicherungsschutzes. Damit diesem Bedarf ordnungsgemäß nachgegangen werden kann, sind im Rahmen eines technischen Kampagnentools bestimmte Geschäftsvorfälle festgelegt worden, in denen ein Kunde auf die Anpassung seines Versicherungsschutzes hingewiesen wird. Beispielhaft sind hier zu nennen:

- Adressänderungen
- Lebenszyklus: Geburt, schulischer Werdegang, 18ter Geburtstag, Ausbildung, Familie, etc.

Die definierten Geschäftsvorfälle werden im Rahmen des Kampagnenmanagements maschinell ermittelt. Aus der maschinellen Ermittlung werden Serienbriefe generiert und/oder Leads für den betreuenden Vermittler erstellt. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

b) Eigener Antrieb der Vermittler

Sofern der betreuende Vermittler einen Beratungsbedarf in seinem Kundenbestand erkennt, kann er von sich aus im Agentursystem eigene Beratungsanlässe definieren und daraus Selektionen im Bestand durchführen. Aus diesen Selektionen können dann Kundenanschriften generiert werden.

Zur Unterstützung und als Ideen-Fundus stehen allen Vermittlern Musterselektionen und -briefe im Agentursystem zur Verfügung.

Maklern und Mehrfachvertretern sichert die Barmenia Krankenversicherung AG vertraglich zu, die ihnen zugeordneten Kunden nicht planmäßig auf den Abschluss weiterer Versicherungen bei der BarmeniaGothaer anzusprechen.

Um die bedarfsgerechte Betreuung der Kunden zu sichern, können auf Wunsch des betreuenden Vertriebspartners Mailings und/oder Bestandsaktionen durchgeführt werden. Dabei steht die BarmeniaGothaer dem Vertriebspartner unterstützend zur Seite. Die Unterstützung kann z. B. Kundenselektionen, individuelle Angebotsberechnungen etc. beinhalten.

Meldet sich ein von einem Makler/Mehrfachvertreter betreuter Kunde bei der BarmeniaGothaer, wird der Vertriebspartner umgehend gebeten, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen. Hierbei kann er bei Bedarf auf die Fachabteilungen der BarmeniaGothaer zurückgreifen, um dort Handlungsalternativen, Angebote, etc. zu erhalten. Der Kunde wird dann parallel im Sinne des Servicegedankens darüber informiert, dass seine Anfrage an den ihn betreuenden Vertriebspartner weitergeleitet wurde.

Abwerbungen und Umdeckungen bestehender Versicherungsverträge sind Teil des üblichen Wettbewerbs auf dem Versicherungsmarkt und nicht automatisch negativ für den Kunden. Sie können z. B. bestehende Lücken im Versicherungsschutz schließen. Daher sind sie auch nicht grundsätzlich ausgeschlossen.

Die Abwerbung/Umdeckung eines Versicherungsvertrages durch einen Vermittler ist allerdings immer nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Diesbezüglich haben die Verbände der Versicherungswirtschaft die Wettbewerbsrichtlinien geschaffen (zuletzt in der Fassung von 2006). Die Wettbewerbsrichtlinien geben den im Vertrieb tätigen Personen einen Einblick in die branchenüblichen Regelungen.

Alle Vermittler der Stammorganisation der Barmenia Krankenversicherung AG sind vertraglich zur Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet. Darüber hinaus gibt es anlassbezogene Informationen an die Vermittler zum Thema der Wettbewerbskonformität. Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Vertrages vom Kunden gewünscht ist, müssen die Vermittler dies im Beratungsprotokoll mit aufnehmen inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig auswirken kann.

Auch den Verträgen der Mehrfachvertreter liegen die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu Grunde. Mit der Unterzeichnung des Vertrages erkennen sie die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft in ihrer jeweils gültigen Fassung als verbindlichen Bestandteil des Vertrages an und bestätigen den Erhalt.

Makler sind gefordert, Abhilfe zu schaffen, wenn sie bei der Risikoanalyse eines Kunden feststellen, dass dieser unzureichend oder falsch versichert ist. Dies kann im Kundeninteresse mit der Umdeckung von Verträgen einhergehen.

Der Makler hat seine Beratung sorgfältig durchzuführen sowie seine Empfehlung verständlich zu erläutern und zu begründen sowie entsprechend zu dokumentieren. Denn erweist sich sein Rat als für seinen Kunden nachteilig, ist er diesem im Fall einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung zum Schadenersatz verpflichtet. Demgemäß erwartet die Barmenia Krankenversicherung AG in der Zusammenarbeit mit Maklern ein den Richtlinien entsprechendes Verhalten zum Vorteil und im Interesse der Kunden.

### **4.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb (Kodex Ziffer 7)**

Die Leiter der Vertriebszentren und Vertriebsorganisationen sowie der Leiter des Bereiches Außendienst B beachten die gesetzlichen Vorschriften sowie Rundschreiben der BaFin zur Zuverlässigkeit von Versicherungsvermittlern. Die Vermittler der Barmenia Krankenversicherung AG werden hierüber bedarfsweise durch Rundschreiben unterrichtet. Darüber hinaus sind die Informationen im Intranet veröffentlicht.

Neue Leiter von Vertriebszentren und -organisationen werden verpflichtet, nur mit zuverlässigen Vertriebspartnern zusammen zu arbeiten. Bei der Einstellung werden neue Versicherungsvermittler vertraglich darauf hingewiesen, die gesetzlichen Vorschriften und maßgeblichen Verlautbarungen der BaFin zu beachten. Zuverlässigkeit und Qualifikation der Vermittler nehmen bei der Barmenia Krankenversicherung AG einen besonderen Stellenwert ein, nur so ist es möglich, dem hohen Serviceanspruch, den die Barmenia Krankenversicherung AG an sich und ihre Vermittler hat, gerecht zu werden.

Vor der Aufnahme der Zusammenarbeit mit neuen Vermittlern, werden diese unabhängig vom Rechtsverhältnis im Hinblick auf ihre Zuverlässigkeit überprüft. Die Prüfung erfolgt nach intern festgelegten Kriterien anhand einer Checkliste. Unter anderem wird bei jedem Vermittler ein Selbstauskunftsbogen angefordert und es erfolgt eine AVAD und Wirtschaftsauskunft. Bei der Identifizierung negativer Auskünfte wird auf eine Zusammenarbeit verzichtet.

Die Qualifikation und die Zuverlässigkeit von Vermittlern und Vertriebspartnern der Barmenia Krankenversicherung AG werden laufend überwacht. Bei auffälligen Verstößen können Prüfungen vor Ort durch die Vertriebszentren bzw. die Hauptabteilung Außendienst eingeleitet werden.

Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer angemessenen Qualifikation die wesentliche Basis jeder Geschäftsbeziehung mit dem Versicherungsvermittler. Dabei stehen die Vertriebspartner selbst für eine hohe Qualifikation des Berufsstandes.

Neben der Erstausbildung genießt die regelmäßige Weiterbildung bei der Barmenia Krankenversicherung AG seit jeher einen hohen Stellenwert. Zur Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung nimmt die BarmeniaGothaer an der Beratungsinitiative "gut beraten" für selbstständig und angestellt Vermittelnde teil. Für die Unternehmensführung der BarmeniaGothaer hat die Unterstützung der Weiterbildungsinitiative des GDV „gut beraten“ absolute Priorität. Versicherungsvermittler erfüllen eine wichtige und verantwortungsvolle sozialpolitische Aufgabe, wobei die finanzielle Sicherheit im Schadenfall und die Vorsorge der Kunden im Vordergrund stehen. Häufige Änderungen gesetzlicher Regelungen sowie stetige Produktinnovationen machen ein Lernen auf Vorrat unmöglich, zumal das Tätigkeitsfeld der Versicherungsvermittler durch die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Privat-, Gewerbe- und Industriekunden sehr breit ist. Um die optimale Beratung der Kunden sicherzustellen, gehören zu einem hinreichenden Qualifikationsniveau aller Vermittler neben einer soliden Basisqualifizierung auch eine regelmäßige Weiterbildung, beispielsweise über neue Produkte, Beratungsansätze oder veränderte rechtliche Gegebenheiten. Gegenüber ihren Kunden weisen die Vermittler anhand der erworbenen Zertifikate ihre Qualifikation und Kompetenz nach. Die ständige Weiterbildung und das damit erworbene Fachwissen der Vermittler steigert das Ansehen des Berufsbildes und der gesamten Branche in der Öffentlichkeit.

Um die Bildungshistorie zu erfassen, verfügt sowohl die Barmenia wie auch die Gothaer seit Jahren über ein Lernmanagementsystem. Im Lernmanagementsystem werden die Weiterbildungen der Mitarbeiter und der selbstständigen und angestellten Exklusivvertreter erfasst. Zusätzlich werden auch die Qualifizierungsmaßnahmen der in den Agenturbetrieben der Exklusivvertreter tätigen angestellten und selbstständigen Mitarbeiter erfasst. Dadurch besteht für alle weiterbildungspflichtigen Personen die Möglichkeit, sich tagesaktuell über den aktuellen Stand des Weiterbildungskontos zu informieren, sofern die Bildungszeiten über das Lernmanagementsystem abgebildet wurden. Den aktuellen Stand der Gesamtbildungszeiten eines vertrieblischen Mitarbeiters unter Berücksichtigung auch externer Veranstaltungen, erhält er über SAS VA, das Außendienstinformationssystem.

Um jederzeit eine hohe Qualität unserer Vermittler verantworten und vorhalten zu können, werden neue branchenfremde Vermittler umfassend für die Vermittlungstätigkeit qualifiziert bzw. intern zum Versicherungsfachmann (IHK) ausgebildet. Davon ausgenommen sind Vermittler, die bereits eine vergleichbare oder höherwertige fachliche Ausbildung gemäß § 54 der VersVermV nachweisen. In diesen Fällen gilt die Qualifizierung bereits als erfolgt. Im unabhängigen Vertrieb arbeitet die Barmenia Krankenversicherung AG nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ins Vermittlerregister eingetragen sind.

Neue branchenkundige Vermittler mit Sachkundenachweis haben die Möglichkeit, die BarmeniaGothaer-Produktwelt im Rahmen von eLearnings und Online-Seminaren näher kennenzulernen. Auf der digitalen Plattform (Lernmanagementsystem) sind sämtliche Lerninhalte digital hinterlegt und können jederzeit durch die Vermittler abgerufen werden. Die Teilnahme und der Abschluss der Lerninhalte wird hierbei dokumentiert und im Lernmanagementsystem hinterlegt.

Die BarmeniaGothaer Akademie Vertrieb bietet ein rollierendes Angebot an verschiedenen fachlichen Online-Seminaren und zusätzlichen Lerninhalten an. Zudem werden Weiterbildungsinhalte zu den versicherungsfachlichen Themen in Form von eLearnings zur Verfügung gestellt. Auch zur Professionalisierung der Beratungsleistung und zur persönlichen Weiterentwicklung werden regelmäßig unterschiedliche Qualifizierungsangebote durch die Akademie Vertrieb bereitgestellt. Zusätzlich zu den digitalen Inhalten der Lernwelt werden Präsenzveranstaltungen und Produktvorstellungen dezentral vor Ort durch die Vertriebsdirektionen durchgeführt. Darüber hinaus besteht für Vermittler jederzeit die Möglichkeit, an externen Weiterbildungsmaßnahmen bei akkreditierten Anbietern teilzunehmen, um so Weiterbildungszeiten zu erzielen.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Implementierung des Weiterbildungssystems und der damit verbundenen Abläufe liegt in der Hauptabteilung Vertriebsmanagement. Die grundlegenden Anforderungen an die Vermittler in Bezug auf die Weiterbildung sind in Geschäftsanweisungen beschrieben und dokumentiert.

Die Informationsbroschüren zur Brancheninitiative „gut beraten“ sind für jeden gebundenen Vermittler der Stammorganisation) im „gut beraten“ Portal herunterladbar. Außerdem sind die Informationen zu „gut beraten“ in den Außendienstverträgen der Vermittler hinterlegt. Der Verhaltenskodex ist bei der Barmenia Krankenversicherung AG fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die Vermittler verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex und somit auch die regelmäßige Vermittlerweiterbildung einzuhalten. Diesbezüglich enthalten die Verträge eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler (Einfirmenvertreter, angestellte Vermittler und mittlere Führungskräfte).

Die BarmeniaGothaer veranlasst für die Vermittler des Exklusivvertriebes der Barmenia Krankenversicherung AG die Eröffnung eines Weiterbildungskontos bei der Weiterbildungsdatenbank des GDV. Die Pflege der Weiterbildungskonten bei der Weiterbildungsdatenbank obliegt dem Bereich Vertriebsmanagement. Die Vertriebszentren und -organisationen können jederzeit im elektronischen Außendienstinformationssystem (SAS VA) die erzielten Weiterbildungs-

stunden der für die Vertriebszentren und -organisationen tätigen Vermittler einsehen (wöchentliche Aktualisierung). Wird von den Vorgaben abgewichen, werden entsprechende Maßnahmen vor Ort eingeleitet. Die Verantwortlichkeit für die Durchführung von adäquaten Maßnahmen liegt in den Bereichen Außendienst und Makler - und Kooperationsvertrieb.

Die Weiterbildung der Vermittler wird gemäß den im Arbeitsablauf „Vermittlerweiterbildung“ festgelegten Grundsätzen überwacht. Neue branchenkundige Vermittler müssen vor Vertragsschluss einen Auszug aus dem Weiterbildungskonto mit den Bewerbungsunterlagen vorlegen. Der Verhaltenskodex ist auch für neue nebenberufliche Vermittler (nbV) fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die nbV verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex einzuhalten und an der Vermittlerweiterbildung teilzunehmen. Diesbezüglich enthalten auch die Verträge der neuen nbV eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler und ein Weiterbildungskonto.

Im Rahmen der IDD-Umsetzung wurden alle Vermittler anhand eines Informationsschreiben für den Vertrieb über die neuen Weiterbildungsstandards informiert. Mit neuen Vermittlern werden die Standards vertraglich vereinbart. Unabhängige Vermittler werden nicht auf den Beitritt zur Initiative verpflichtet, da die Teilnahme an der Initiative „gut beraten“ freiwillig ist.

Das Selbstverständnis des Maklers, seinen Kunden die bestmögliche Beratung zu kommen zu lassen, impliziert, dass er sich informiert und sein Wissen regelmäßig auf Aktualität hin überprüft. Maklern gegenüber weisen wir darauf hin, dass wir als BarmeniaGothaer der Initiative „gut beraten“ beigetreten sind und in der Zusammenarbeit mit unseren Vermittlern davon ausgehen, dass diese sich regelmäßig im Interesse ihrer Kunden weiterbilden.

Sofern ein Makler es wünscht, übernimmt die Barmenia Krankenversicherung AG die Erstanmeldung bei der Initiative „gut beraten“. Die BarmeniaGothaer bietet als akkreditierter Bildungsdienstleister Schulungen für Makler an, die entsprechend den Kriterien der Weiterbildungsinitiative ausgestaltet sind und angerechnet werden können.

Jeder Maklerdirektion stehen zudem bei Bedarf Mitarbeiter aus dem Bereich Vertriebsmanagement zur Seite, die die Weiterbildungsveranstaltungen der Maklerdirektionen begleiten und qualitätssichern.

Die Einhaltung der externen und internen Vorgaben zur Erfüllung der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung gemäß IDD im BarmeniaGothaer-Konzern wird im Rahmen von Revisionen regelmäßig überprüft. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten. Sofern sich Abweichungen gegenüber den Vorgaben ergeben, werden zusammen mit der verantwortlichen Organisationseinheiten erforderliche Maßnahmen zur Einhaltung derselben vereinbart. Die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen wird nachverfolgt, bewertet, dokumentiert und kommuniziert.

#### 4.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex Ziffer 8)

Der Versicherungsmakler ist Interessensvertreter des Kunden. Im Auftrag des Kunden bewertet der Versicherungsmakler den Versicherungsmarkt nach den Bedürfnissen und Wünschen des Versicherungsnehmers und gibt daraufhin seine Empfehlung ab. Diese Marktbewertung nimmt der Versicherungsmakler getrennt je Versicherungszweig für den Versicherungsnehmer vor. Der Versicherungsmakler betreibt das Vermittlungsgeschäft unabhängig vom Versicherer.

Die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern hat bei der Barmenia Krankenversicherung AG eine lange Tradition. Kompetenz, Service, faire partnerschaftliche und vertrauenswürdige Zusammenarbeit den Vertriebspartnern gegenüber haben für die Barmenia Krankenversicherung AG einen hohen Stellenwert.

Ziel ist es, die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gegenüber den Kunden zu wahren. Der Vergütungsrahmen ist so zu gestalten, dass Interessenkonflikte vermieden werden.

Die Courtage ist eine Erfolgsvergütung an den Versicherungsmakler, d. h. das Entgelt für die Herbeiführung des Vermittlungserfolges. Die Courtage wird für die administrative Tätigkeit im Rahmen des Abschlusses des Versicherungsvertrages und für diverse generelle Tätigkeiten während der Laufzeit des Vertrages an den Makler gezahlt.

Die Leiter der Maklerdirektionen und der Bereich Makler- und Kooperationsvertrieb sind angehalten, sich bei den mit den Maklern zu vereinbarenden Courtagesätzen innerhalb des von der Unternehmensleitung festgelegten Vergütungsrahmens zu bewegen. Dieser ist so gestaltet, dass Interessenkonflikte bzw. schon der Anschein einer gewissen Einflussnahme vermieden werden. Werden in Einzelfällen abweichende Courtagesätze gefordert, wird geprüft, ob für deren Zusage nachvollziehbare und transparente vertriebliche Argumente sprechen, ohne dass die Unabhängigkeit des Maklers in Frage gestellt werden könnte. Vorabzahlungen auf noch nicht eingereichtes Geschäft oder umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden von der Barmenia Krankenversicherung AG grundsätzlich nicht gewährt.

Zusatzvergütungen in Form von Zuschüssen an Makler werden gewährt, sofern diese sachgerecht und transparent dargelegt werden. Die Genehmigung erfolgt anhand eines strukturierten Prüfprozesses:

- Zunächst erfolgt die Prüfung anhand objektiver Kriterien, ob der Zuschuss sachgerecht ist.
- Anschließend wird deren transparente Darlegung für die anschließende Verwendung geprüft.
- Dabei wird insbesondere darauf geachtet, dass die Zahlung des Zuschusses nicht gegen gesetzliche Regelungen verstößt.
- Wird der Zuschuss gewährt, erfolgt die Zahlungsanweisung des Zuschusses durch ein „Vier-Augen“ Prinzip.

#### 4.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem (Kodex Ziffer 9)

##### Beschwerdemanagement

Zur Sicherung der Einhaltung des Verhaltenskodex verfügt die BarmeniaGothaer auch über ein umfassendes Beschwerdeverfahren. Ziel des Beschwerdemanagements ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Informationsgewinnung für den innerbetrieblichen Qualitätsverbesserungsprozess. Zudem sollen Einzelfehler erkannt und abgestellt werden. Bei systemischen Fehlern werden bestehende Abläufe/Prozesse geändert.

Unsere Beschwerdebearbeitung ist dezentral im Unternehmen in den einzelnen Bereichen organisiert. Die unternehmensweite Auswertung und Analyse der Beschwerdebearbeitung erfolgt zentral durch die damit beauftragten Beschwerdemanagementfunktion anhand der erfassten Beschwerdedaten.

Die Bereiche bearbeiten fortlaufend und dezentral die bei ihnen über alle Kontaktwege eingehenden Beschwerden und erfassen fortlaufend und dezentral die abgeschlossenen Beschwerdeverfahren anhand des vorgegebenen Erfassungsbogens, der im Intranet zur Verfügung steht. Im Rahmen der Beschwerdeerfassung werden die Daten bei abgeschlossenen Beschwerden durch die im laufenden Berichtszeitraum in unser Beschwerdetool eingegeben. Auf der Basis dieser Daten werden die Beschwerdeberichte erstellt.

Der qualitative Bericht enthält mindestens:

- eine Übersicht zu den Beschwerdegründen und deren Verteilung/Fallzahlen.

Die Berichte ermöglichen eine Analyse der Daten in folgender Hinsicht:

- Schwerpunkte und charakteristische Beschwerden im Bereich,
- wiederholt auftretende Sachverhalte, systematische Probleme und Risiken, die sich ergeben,
- Ermittlung von Grundursachen für Beschwerden,
- Überlegungen, ob die Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen können und ggf. erforderlicher / erfolgter bereichsübergreifender Informationsaustausch,
- ggf. Handlungsbedarf/Möglichkeiten, die Beschwerdesituation und den Kundenservice zu verbessern.

Die systematische unternehmensweite Erfassung, Auswertung und Verdichtung der Beschwerden ist die Grundlage für die Berichterstattung an die Vorstände mit Aussagen zu Beschwerdegründen, charakteristischen Beschwerden und Verbesserungsmöglichkeiten. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, nicht nur die Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung zu erhöhen, sondern auch die Informationsgewinnung bezüglich interner Qualitätsverbesserungen. Zusätzlich ist es ein Instrument zur Messung der Verständlichkeit der Versicherungsprodukte aus der Sicht der Kunden.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement mit verantwortungsbewusster Beschwerdebearbeitung und entsprechendem Umgang mit Informationen zum Beschwerdewesen passt zu unserer Markenpositionierung.

##### Schlichtungssystem

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Jeder Versicherungsnehmer, der eine Meinungsverschiedenheit mit seinem Versicherungsunternehmen hat, kann sich an den jeweils zuständigen Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau (für Lebens- und Sachversicherungen „Verein Versicherungsombudsmann e. V.“ und für private

Krankenversicherungen „Ombudsmann für private Kranken-/Pflege-Versicherungen“) für Versicherungen wenden. Für die Versicherungsnehmer besteht keine Verpflichtung, den Rat des Ombudsmannes/der Ombudsfrau anzunehmen.

Die Vorgehensweise der BarmeniaGothaer bei der Information unserer Kunden über die Schlichtungsstelle ist eng mit der Unternehmenskultur der BarmeniaGothaer verbunden. Jeder Versicherungsnehmer hat bei Bedarf die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle zur Hand und hat so die Möglichkeit, die außergerichtliche Streitschlichtung für sich in Anspruch zu nehmen.

Die BarmeniaGothaer stellt die Information ihrer Kunden über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung durch den Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau sicher. Der Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen ist fester Bestandteil

- der Allgemeinen Kundeninformation vor Vertragsabschluss,
- der Versicherungsanträge und
- der Website sowohl der Barmenia als auch der Gothaer.

Zudem verfügen die Visitenkarten der Vermittler des Exklusivvertriebes ausnahmslos über den Hinweis auf den Ombudsmann für Sach- und Lebensversicherungen sowie für Private Krankenversicherungen als Schlichtungsstellen.

Der Vermittler hat grundsätzlich ein eigenes Interesse an der Weitergabe der Visitenkarte. Aus der Kombination der Pflichtangaben (Hinweis auf den Ombudsmann) und der Kontaktdaten des Vermittlers auf einer Visitenkarte ist gewährleistet, dass unsere Kunden alle erforderlichen Angaben erhalten. Die Vermittler händigen die Visitenkarten bei jedem Erstkontakt aus.

Vermittler des Exklusivvertriebes können Beiblätter zu den Informationspflichten einsetzen, die einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem aufweisen. Dieses können die Vermittler den Kunden/Interessenten zusätzlich zur Visitenkarte aushändigen.

Bei den Vermittlern der Vertriebsorganisationen erfolgt der Hinweis an Kunden/Interessenten in Bezug auf das bestehende Ombudsmannsystem immer über ein entsprechendes Beiblatt. Ein Hinweis über die Visitenkarten erfolgt dagegen nicht. Demnach ist die Aushändigung des Beiblattes im Zuge der Erstinformation an Kunden/Interessenten für die Vermittler der Vertriebsorganisationen verpflichtend

Zusätzlich sind alle Vermittler der Stammorganisation der Barmenia Krankenversicherung AG über Pflichtangaben in der E-Mail-Signatur informiert.

Dem Online-Auftritt eines jeden Vermittlers der Stammorganisation können Kunden und Interessenten die Schlichtungsstellen für die private Krankenversicherung sowie die Lebens- und Sachversicherung entnehmen.

Im Rahmen der Vermittlerqualifikation werden die Vermittler über die Verpflichtung zur Weitergabe der Informationen auf das Ombudsmannsystem geschult. Für die Weitergabe der Information „Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen“ ist jeder Vermittler selbst verantwortlich.

Da die Information über die Schlichtungsstelle eine gesetzliche Anforderung ist, die den Vermittlern bekannt ist, wird das Risiko einer Zuwiderhandlung als gering eingestuft.

Auch die unabhängigen Vermittler sind per Gesetz zur Aushändigung der Erstinformation verpflichtet.

Sollte den Führungskräften im Außendienst oder den Bereichen Außendienst und Makler- und Kooperationsvertrieb auffallen, dass einzelne Vermittler die Visitenkarte bzw. das Beiblatt mit dem Hinweis auf die Schlichtungsstelle nicht an die Versicherungsnehmer weitergeben, wird seitens der Führungskraft vor Ort das Gespräch mit dem Vermittler gesucht. Im Wiederholungsfall schaltet sich die darüberstehende Führungskraft ein. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann es bis zur Beendigung des Vermittlervertrages kommen.

#### 4.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung (Kodex Ziffer 10)

Zur Unterstützung der Einhaltung interner und externer Normen wurden ein Compliance-System eingerichtet und unternehmensindividuelle Compliance-Regelungen geschaffen.

Alle Mitarbeitende sind verpflichtet, die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeitende und Untervermittler verbindlich weiter.

Diese Vorgaben fördern eine präventive Compliance-Kultur. Sie wird gleichermaßen von Führungskräften, Innen- und Außendienstmitarbeitern gelebt. Die in den Compliance-Regelungen definierten Handlungsempfehlungen sollen die Mitarbeitenden vor Fehlhandlungen, unabhängig davon, ob sie aus Unwissenheit, Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen, bewahren.

Durch ihr eigenes Verhalten sind die Führungskräfte ihren Mitarbeitenden ein Vorbild.

Die Compliance-Regelungen werden regelmäßig überprüft, spezifiziert und bei Bedarf angepasst. Die Behandlung von Compliance-Verstößen ist in der Leitlinie Compliance geregelt. Es existieren allen Mitarbeitenden bekannte verbindliche Verhaltensvorgaben, wie mit Geschenken und Einladungen umzugehen ist. Die BarmeniaGothaer spricht sich klar gegen Korruption und Bestechlichkeit aus.

Es existieren Regelungen zur Gestaltung von Werbemaßnahmen und zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen. Schriftlich festgehalten sind diese in mehreren Regelwerken wie dem „Handbuch für Incentives, Wettbewerbe sowie verkaufsfördernde Maßnahmen im Barmenia-Vertrieb und die steuerliche Behandlung und Abrechnung von Geld- und Sachzuwendungen an den Vertrieb sowie von Werbegeschenken“ für den Barmenia-Vertrieb oder der „Richtlinie Organisation von Incentive-Maßnahmen“ für den Gothaer-Vertrieb. Die Richtlinien konkretisieren die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex in Bezug auf Incentives und geben verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Ausschreibung, Ausgestaltung und Abrechnung von allen Anreizen finanzieller, materieller oder immaterieller Art, die den Zweck haben, den Vertrieb für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren.

Incentive-Maßnahmen für den Vertrieb unterliegen einem Controlling. Die Verantwortlichkeiten sind festgelegt. Die Etatmittel für Incentives im Barmenia-Vertrieb werden zentral in der Hauptverwaltung vergeben und sind dadurch jederzeit greif-, überschau- und kontrollierbar. Im Rahmen der turnusmäßigen Organisationsrevision ist bspw. der Einsatz von Bewirtungskosten Teil des Prüfprogramms. Incentives durchlaufen vor ihrem Beginn einen Compliance-Prüfprozess. Bei Abweichungen von den Unternehmensvorgaben wird unverzüglich das Gespräch mit den verantwortlichen Personen gesucht. Bei sich wiederholenden Fehlern werden entgegenwirkende Steuerungsmaßnahmen eingeleitet.

Auch der vertrauensvolle Umgang mit Informationen wird geregelt. Auf den Vertriebsportalen (barmenia24.de und für Gothaer „SAD-Net“) sind dazu umfangreiche Informationen hinterlegt (z. B. Informationen zum Code of Conduct). Zur Einhaltung des Wettbewerbsrechts sind in den Compliance-Regelungen Hinweise und Regeln festgehalten, welche die Mitarbeitenden einhalten müssen. Zur Verbesserung des Umgangs mit personenbezogenen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften haben sich die BarmeniaGothaer-Unternehmen zur Einhaltung der GDV-Regelungen zum Datenschutz – dem Code of Conduct bekannt. Personenbezogene Daten werden für Zwecke der Werbung nur auf der Grundlage von Art. 6 in Verbindung mit Art. 9 DSGVO und unter Beachtung von § 7 UWG erhoben, verarbeitet und genutzt. Alle für die Barmenia Krankenversicherung AG tätigen Mitarbeiter, Vermittler und Außendienstführungskräfte sind vertraglich verpflichtet, die Belange des Datenschutzes zu beachten. Sie sind darüber hinaus verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, vertraulich zu behandeln.

Zur Vermeidung von Interessenkonflikten werden die Vermittler der Stammorganisation vertraglich verpflichtet, Versicherungen und sonstige Finanzdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Geschäfte ausschließlich für die Barmenia Krankenversicherung AG und für von dieser genannte Unternehmen zu vermitteln.

Das Folgende bezieht sich exklusiv auf den Barmenia-Vertrieb:

Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sind Bestandteil aller Außendienstverträge der Stammorganisation. Die Wettbewerbsrichtlinien beinhalten u. a. die allgemeinen Grundsätze des Wettbewerbs und die Grundsätze für das Verhalten im Wettbewerb. Die Unzulässigkeit der Ausspannung wird in den Wettbewerbsrichtlinien ebenfalls thematisiert.

Zur Förderung einer unternehmensinternen Compliance-Kultur ist allen Vermittlern der Stammorganisation die für sie relevante Compliance-Regelung zugänglich gemacht worden. Die Verhaltensrichtlinie für die Außendienstmitarbeiter der Barmenia Krankenversicherung AG ist im Vertriebsportal veröffentlicht. Die Vermittler können jederzeit auf die Richtlinie zugreifen.

Die Verhaltensrichtlinie ist allen neuen Außendienstverträgen der Stammorganisation beigelegt. Mit Unterzeichnung des Vertrages erkennen die Vermittler die Richtlinie als Bestandteil des Vertrages an. Soweit neue Vertreter und angestellte Vermittler der Stammorganisation die Verhaltensrichtlinie nicht anerkennen, wird kein Vertrag geschlossen.

Alle tätigen Vermittler der Stammorganisation sind per Rundschreiben über den Inhalt der Verhaltensrichtlinie informiert und aufgefordert worden, die Regelungen einzuhalten.

Verhaltensregeln, die ein unabhängiger Vermittler für sich bzw. sein Unternehmen aufgestellt hat, werden im Rahmen der Zusammenarbeit akzeptiert. Alternativ werden auch im Rahmen einer Mitgliedschaft in einem Vermittlerverband (z. B. VDVM) die von diesem Verband aufgestellten Verhaltensregeln anerkannt und zur Grundlage des gemeinsamen Handelns zwischen der Barmenia Krankenversicherung AG und dem Vermittler. Voraussetzung ist, dass diese Regeln äquivalent zu der Intention des Verhaltenskodex sind. Die Barmenia Krankenversicherung AG stellt bei Aufnahme der Zusammenarbeit mit einem Makler/Mehrfachvertreter fest, welche Verhaltensregeln dieser seiner Geschäftstätigkeit zugrunde legt. Bei bereits tätigen Maklern/Mehrfachvertretern erfolgte Zug um Zug eine nachträgliche Erfassung.

Zur Festlegung, welche Compliance-Regeln bei Vertragsschluss mit einem Makler/Mehrfachvertreter zum Tragen kommen sollen, stellt die Barmenia Krankenversicherung AG im Auskunftsbogen für den freien Vertrieb u. a. die Frage nach Mitgliedschaften in Verbänden. Tätige unabhängige Vermittler wurden schriftlich darüber informiert, dass die Barmenia Krankenversicherung AG mit dem Beitritt zum Verhaltenskodex ausschließlich mit Vermittlern zusammenarbeitet, die den Kodex bzw. adäquate Verhaltensrichtlinien beachten und ihrer Geschäftstätigkeit angemessene Compliance-Regelungen zugrunde legen.

Für Neuanschlüsse unabhängiger Vermittler wurden die Verträge um einen entsprechenden Passus erweitert.

#### 4.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex Ziffer 11)

Der GDV hat mit seinem Verhaltenskodex Grundsätze definiert, die bei der Beratung des Versicherungsnehmers oder Interessenten einzuhalten sind. Der Kodex ist ein Symbol dafür, dass die beigetretenen Unternehmen ihre vertriebliche Praxis konsequent an den Interessen der Kunden ausrichten wollen.

Die Versicherungsunternehmen Barmenia Versicherungen a.G., Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG und Barmenia Krankenversicherung AG sind dem Kodex in der aktuell gültigen Fassung vom 25. September 2018 beigetreten. Damit stellt sich der Konzern hinsichtlich der Umsetzung des Kodex alle drei Jahre einer Prüfung.

Zu diesem Zweck haben die beigetretenen Unternehmen ein CMS für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex konkretisiert werden.

Das CMS der beigetretenen Versicherungsunternehmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex weist die sieben Grundelemente (Kultur, Ziele, Risiken, Programm, Organisation, Kommunikation, Überwachung und Verbesserung) auf.

Die BarmeniaGothaer hat zudem die notwendigen Maßnahmen ergriffen, die Regeln des Kodex in den Unternehmensgrundsätzen zu verankern. Für sie ist die Bedeutsamkeit der wesentlichen Elemente der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sehr hoch angesiedelt.

Für jeden Leitsatz sind individuelle Regelungen zur Umsetzung und zur Art und Form der Kommunikation mit den Vermittlern bzw. Führungskräften des Außendienstes getroffen worden. Die einzelnen Regelungen sind den jeweiligen Punkten des Umsetzungskatalogs zu entnehmen.

Die für die Vertriebssteuerung zuständigen Bereiche überprüfen die beschriebenen Prozesse auf deren Aktualität. Sind Prozesse nicht zielführend oder lückenhaft, werden Optimierungen vorgenommen. Bei Auffälligkeiten reagieren die Außendienstbereiche und passen die Prozesse unverzüglich an.

Für die Geschäftsleitung ist die korrekte Vermittlung von Versicherungsverträgen nach den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex von hoher Priorität. Darüber hinaus informiert die Geschäftsleitung der BarmeniaGothaer den Aufsichtsrat regelmäßig über die Umsetzung der Kodexregelungen bei der BarmeniaGothaer.

Den persönlichen Kundenkontakt haben in erster Linie die Außendienstmitarbeiter der Stammorganisation und die unabhängigen Vermittler. Die BarmeniaGothaer ist dem Risiko der Missachtung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex durch die Vermittler ausgesetzt. Die Risikobeobachtung erfolgt bei der Beschwerdebearbeitung durch die Außendienstbereiche.

Durch Rundschreiben ist den Vermittlern der Inhalt des GDV-Verhaltenskodex und die Konsequenzen der Missachtung bekannt gemacht worden. Die Barmenia Krankenversicherung AG arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex für ihre Vermittlungstätigkeit anerkennen und praktizieren.

Die BarmeniaGothaer bietet für den Außendienst ein umfassendes Schulungsprogramm an. Alle Vermittler nehmen regelmäßig an zentralen, dezentralen und digitalen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teil. Im Rahmen sämtlicher Bildungsmaßnahmen werden die Anforderungen des Verhaltenskodex bezüglich der Beratung, Vermittlung und Dokumentation thematisch geschult und eingeübt.

Die Führungskräfte des Vertriebes sind zu einer widerspruchsfreien Kommunikation angewiesen. Sie kommunizieren den Verhaltenskodex positiv gegenüber ihren Vermittlern und füllen die Leitsätze mit Leben. Die laufende Kommunikation des Verhaltenskodex liegt für die Stammorganisation in der Verantwortung des Außendienstbereiches der Hauptverwaltung sowie der Führungskräfte im Vertrieb. Für die Kommunikation mit den Führungskräften des unabhängigen Vertriebs liegt die Verantwortung bei den hierfür zuständigen Außendienstbereichen.

Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Vertreterverträge. Mit Unterzeichnen des Versicherungsvertrages akzeptieren die Vermittler den Verhaltenskodex für sich verbindlich. Alle hauptberuflichen Vermittler der Stammorganisation haben den Verhaltenskodex mit ihrer Unterschrift als für sich verbindlich akzeptiert. Sollte ein neuer Vermittler den Verhaltenskodex für sich nicht akzeptieren wollen, kommt eine Zusammenarbeit für die Barmenia Krankenversicherung AG nicht in Frage.

Tätige selbstständige Vermittler haben den Verhaltenskodex erhalten und sich im Rahmen einer Vertragsnachtragserklärung zu deren Einhaltung bekannt. In diesem Zuge sind die Vermittler über den Inhalt, die Bedeutung und die Zielsetzung des Verhaltenskodex informiert worden.

Makler und Mehrfachvertreter sind im Jahr 2014 schriftlich über den Beitritt der zum Verhaltenskodex des GDV und der Initiative „gut beraten“ informiert worden. Die die Zusammenarbeit betreffenden zentralen Verhaltensregeln wie das Erfordernis von Compliance-Regelungen und die Forderung, dass die beigetretenen Unternehmen nur noch mit Vermittlern zusammenarbeiten dürfen, die sich laufend weiterbilden und die Intention des Verhaltenskodex in ihrer Vermittlertätigkeit beachten, wurden herausgestellt und zur Grundlage der weiteren Zusammenarbeit gemacht.

Beschwerden über Vermittler des Exklusivvertriebes, der Vertriebsorganisationen wie auch über Makler und Mehrfachvertreter werden in den Bereichen Außendienst sowie Makler- und Kooperationsvertrieb bearbeitet. Beschwerden im Zusammenhang mit dem Vertrieb werden laufend durch einen einheitlichen und standardisierten Beschwerdeerfassungsbogen in Beschwerdestatistiken erfasst. Dabei wird zwischen dem Exklusivvertrieb, den Vertriebsorganisationen und dem unabhängigen Vertrieb differenziert. Die erstellte Statistik wird jährlich ausgewertet und analysiert. Aus den Daten wird ein Unternehmensbericht erstellt, der dem Vorstand vorgelegt wird. Die BaFin wird gemäß den Leitlinien der European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA-Leitlinien) ebenfalls über den Stand der Beschwerden, die Bearbeitungsdauer sowie die Beschwerdegründe informiert. Um Unregelmäßigkeiten in der Vermittlung von Versicherungsgeschäft festzustellen, werden Antragsanalysen durchgeführt. Eventuelle Verstöße gegen den Verhaltenskodex können auf diesem Weg aufgedeckt werden. Sollte ein Fehlverhalten von Vermittlern erkannt werden, sind die für den Vertrieb zuständigen Bereiche zu informieren. Im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagementsystem und der Antragsanalyse nehmen die Außendienstbereiche eine Prüfung vor, ob Leitsätze des Verhaltenskodex missachtet wurden.

Bei erstmaliger Nichtbeachtung der Kodex-Regelungen findet ein Kritikgespräch zwischen dem Vermittler und dessen Führungskraft statt. Das Kritikgespräch wird dokumentiert. Tritt die Missachtung wiederholt ein, sind vertragsrechtliche Konsequenzen vorgesehen. Ziel ist, eine Verhaltensänderung herbeizuführen. Gegebenenfalls werden erforderliche Nachschulungen eingeleitet.

Ist eine Zusammenarbeit mit dem Vermittler für die Barmenia Krankenversicherung AG nicht mehr zumutbar, wird im schwersten Fall der Versicherungsvertretervertrag gekündigt bzw. die Courtagezusage zurückgenommen. Angestellte Vermittler der Barmenia Krankenversicherung AG werden abgemahnt.

Im Rahmen der Evaluierung des Verhaltenskodex wird eine Angemessenheitsprüfung durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführt. Dabei werden die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex geprüft.

#### 4.12 Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel

##### Tarifwechsel-Leitlinien

Die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien ist Gegenstand der Prüfung. Die Bescheinigung für die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien hat die Barmenia Krankenversicherung AG erstmalig mit Einführung der Leitlinien zum 01.01.2016 erhalten, weitere Überprüfungen sind im Dreijahres-Rhythmus erforderlich. Die BarmeniaGothaer lässt die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien zeitgleich mit der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex prüfen.

Die Barmenia Krankenversicherung AG ist als Mitgliedsunternehmen des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V. den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien) beigetreten. Zur Umsetzung der Anforderungen aus den Tarifwechsel-Leitlinien wurde ein Regelwerk durch die Barmenia Krankenversicherung AG aufgesetzt. Das Regelwerk ergänzt die CMS-Beschreibung.

Die übergeordneten Festlegungen aus diesem CMS für den GDV-Verhaltenskodex bilden somit einen Rahmen um die Regeln zum Tarifwechsel und sind als solche zu beachten.

Wahlfreiheit und individueller Versicherungsschutz gehören zu den großen Pluspunkten der Privaten Krankenversicherung. Mit dem Beitritt der Barmenia Krankenversicherung AG zu den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien)“ bekräftigt die Barmenia Krankenversicherung AG, welche Bedeutung die Wahlfreiheit der Kunden und der individuelle Versicherungsschutz für das Unternehmen haben. Die Leitlinien sind zum 01.01.2016 in Kraft getreten und ergänzen das gesetzliche Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Im Vordergrund der Leitlinien steht die aktive Unterstützung unserer Kunden beim Wunsch nach einem Tarifwechsel in der Vollversicherung mit Hilfe umfassender Informationen und individueller Beratung (persönlich durch den Berater vor Ort, telefonisch durch die Mitarbeitenden des Kundenservice und durch allgemeine Informationen sowie ein Kontaktformular zur Bedarfsanalyse auf der Homepage).

Angesichts der umfangreichen Produktpalette werden auf der Basis eines Auswahlsystems geeignete und bedarfsgerechte Tarife für den Kunden ausgewählt. Die Barmenia Krankenversicherung AG hat hierfür zentral ein Tool entwickelt, das alle festgelegten und dokumentierten Regeln für das Auswahlsystem maschinell berücksichtigt.

Für das Auswahlsystem gilt:

Die Barmenia Krankenversicherung AG definiert außer den wenigen in der Dokumentation zum Auswahlsystem beschriebenen Sonderfällen keine Schwellenwerte für Bestandsgrößen von Tarifen, da über die sogenannten Stütztarife ausreichende Beitragsstabilität auch in kleineren Tarifen erzielt wird und sieht damit keine Notwendigkeit grundsätzlich weniger bestandsstarke Tarife auszuschließen.

Krankenversicherungstarife sind oft ein Spiegel der Zeit, in der sie entwickelt wurden. Daher werden Tarifwerke, die keinen zeitgemäßen Versicherungsschutz im heutigen Sinn bieten, für den Wechsel nicht angeboten. Kunden, deren Versicherungsschutz sehr individuell

gestaltet ist (z. B. auf Grund einer Beihilfe) oder die in einem Tarif versichert sind, dessen Leistungen ein Alleinstellungsmerkmal im Angebot der Barmenia Krankenversicherung AG hat, erhalten bei einem Wechselwunsch kein Angebot über das Auswahlssystem, sondern eine individuelle Beratung.

Das Auswahlssystem berücksichtigt außerdem folgende generelle Regeln:

- Kein Wechsel von einem Unisex- in einen Bisex-Tarif aufgrund der gesetzlichen Regelungen.
- Kein Wechsel von Tarifen mit Übertragungswert in Tarife ohne Übertragungswert.
- Tarife, die die Anforderungen des § 193 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz (Pflicht zur Versicherung) nicht erfüllen, sind ausgeschlossen.
- Aufgrund des gesetzlichen Ausschlusses des Tarifwechsels ist der Notlagentarif (NLT) als Ausgangs- und Zieltarif ausgeschlossen.
- Ist der Ausgangstarif ein Zielgruppentarif (z. B. Ausbildungstarif oder Ärztetarif), so werden als Zieltarife auch die Produkte für dieselbe Zielgruppe angeboten.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer "Bedarfsanalyse" ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie für die Kunden verständlich und in der Regel nicht weiter erklärungsbedürftig sind, sich für die (Leistungs-)Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und sich, wenn gewünscht, auf die Beitragshöhe auswirken.

Im Einzelnen sind dies:

- Ziel des Tarifwechsels (Erhöhung bzw. Erweiterung des Versicherungsschutzes, Reduzierung des Krankenversicherungsbeitrages)
- Leistungsumfang im stationären Bereich (Allgemeine Krankenhausleistungen, privatärztliche Behandlung mit Unterbringung im Zwei- oder Einbettzimmer)
- Direkt aufgesuchter Facharzt oder Primärarzt-/Hausarztprinzip
- Erstattungsumfang im Bereich Zahnersatz (Standard, Komfort, Premium)
- Naturheilkunde (keine Leistungen, Standard, Premium)
- Kurleistungen (ja/nein)
- Jährlicher Selbstbehalt

Der Kunde hat immer die Möglichkeit, sonstige Wünsche zu äußern.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen anhand der geäußerten Wünsche eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Es werden alle Tarifalternativen, die das System anhand der Kundenwünsche auswählt, angeboten. Eine Begrenzung der Anzahl findet nicht statt. Die Mehr- und Minderleistungen möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz sind verständlich dargestellt.

## 5. Compliance-Organisation

Wünscht der Kunde weitere persönliche Beratung, so kann er sich sowohl an seinen betreuenden Vermittler, als auch an die Mitarbeiter des Innendienstes wenden.

Die BarmeniaGothaer-Unternehmen haben ein unternehmensweites CMS eingerichtet. Das Compliance-System setzt sich personell zusammen aus den für die jeweiligen Risikoträger verantwortlichen Inhabern der Compliance-Funktion und den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen.

Die Compliance-Bereichsleiter sind verantwortlich für die Compliance in dem jeweiligen Fachbereich. Die Bereichsleiter können die operativen Aufgaben an namentlich von ihnen benannte Personen übertragen. Das Fachthema „Vertrieb & Marketing“ wird in diesem Kontext beispielsweise von der Abteilung Vertriebsgovernance & Compliance koordiniert. Hierdurch erfolgt eine Bündelung innerhalb des Ressorts „Vertrieb“.

Die Compliance-Funktion ist innerhalb des Governance-Systems Teil des IKS, das neben dem Risikomanagement steht. Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen.

Darüber hinaus bestehen Schnittstellen zu den anderen Schlüsselfunktionsinhabern. Diese werden insbesondere bei der Einrichtung interner Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen genutzt.

Die Compliance-Funktion informiert den gesamten Vorstand regelmäßig über aktuelle Compliance-Themen. Dazu erstellt sie einmal im Jahr einen Jahresbericht Compliance. Der Bericht informiert über die bestehenden Compliance-Risiken und die diese Risiken mindern- den Maßnahmen, und gibt dem Vorstand einen Überblick über die Angemessenheit und Wirksamkeit der implementierten Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen. Der Aufsichtsrat erhält den jährlichen Compliance-Bericht zur Kenntnis. In besonderen Situationen, berichtet die Compliance-Funktion auch in Form sog. Ad-hoc-Berichte.

Die vorliegende vertriebsbezogene CMS-Dokumentation dient insbesondere der Beschreibung der personellen und organisatorischen Maßnahmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex. Dieses Dokument ist ein Teil des unternehmensweiten CMS und in das Gesamtsystem eingebunden.

## 6. Compliance-Kommunikation

Der Vorstand hat sich eindeutig zu den Regelungen des GDV-Verhaltenskodex bekannt. Die Vorgaben sind verbindlich zu beachten. Der Hinweis auf den Verhaltenskodex ist Bestandteil aller Anstellungs- und Vertreterverträge im Außendienst. Gleiches gilt für die Brancheninitiative „gut beraten“.

Die Führungskräfte sorgen dafür, dass die Mitarbeitenden den GDV-Verhaltenskodex kennen. Sie sind sich ihrer Vorbildfunktion jederzeit bewusst. Im Bewusstsein der Führungskräfte ist verankert, dass eine zielgerichtete Information die Basis für die Vermittler ist, um richtig Handeln zu können.

Die Compliance-Funktion berät darüber hinaus die Geschäftsleitung in Bezug auf die Einhaltung der Gesetze und Verwaltungsvorschriften, die für den Betrieb des Versicherungsgeschäftes gelten. Sie unterstützt die Geschäftsleitung dabei, die Compliance-Themen bewusst zu machen, indem sie u. a. Schulungen anbietet und als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung steht. Alle Aktivitäten der Compliance-Funktion sind darauf ausgerichtet die Compliance-Kultur (i. S. des IDW Prüfungsstandard 980) unternehmensweit positiv zu beeinflussen.

Sofern die fachbereichsbezogenen Compliance-Verantwortlichen i. S. der Unternehmensleitlinie Compliance Kenntnis von Verstößen in ihrem Fachbereich/zu einem Fachthema erlangen, haben sie diese Sachverhalte dem verantwortlichen Inhaber der Compliance-Funktion unverzüglich anzuzeigen. Darüber hinaus berichten die Compliance-Verantwortlichen regelmäßig über die von ihnen vorgenommenen Überwachungsmaßnahmen. Hierbei gehen sie auch darauf ein, ob die vorgenommenen Maßnahmen angemessen und wirksam sind, um den Compliance-Risiken des Fachbereichs zu begegnen.

Die mit der operativen Umsetzung beauftragten Compliance-Verantwortlichen der Fachbereiche beraten die zuständigen Fachbereichsleiter sowie den Inhaber der Compliance-Funktion über die Weiterentwicklung des Compliance-Systems und die weitere oder veränderte Einrichtung von Kontrollmaßnahmen.

Im Intranet werden die Leit- und Richtlinien sowie weitergehende Unterlagen zum Thema Compliance veröffentlicht. Über die Lernplattformen der BarmeniaGothaer stehen allen Mitarbeitenden verpflichtende sowie freiwillige Lernprogramme/ Tutorials bzgl. Datenschutz, Kartellrecht, Geldwäsche, Informationssicherheit u. v. m. zur Verfügung. Zusätzlich finden - situativ und in unterschiedlichen Formaten - weitergehende Schulungen oder Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende und Führungskräfte statt.

Über die Hinweisgebersysteme (sog. Interne Meldestellen) können Hinweise auf mögliche Regelverstöße jederzeit und in einem geschützten Verfahren gegeben werden. Die Hinweisgebersysteme enthalten auch Hinweise zur Meldung über sog. Externe Meldestellen.

## 7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die Anforderungen des Verhaltenskodex Vertrieb sind organisatorisch in das allgemeine CMS integriert. Die Rechtssicherheit wird durch ein lückenloses, zielgerichtetes und vorausschauendes dokumentations- und Berichtswesen sowie die laufende Schärfung der Sensibilität für diese Themen, vor allem auch auf der Ebene der Vertriebsverantwortlichen erreicht.

Die Interne Revision erstellt eine risikoorientierte Prüfungsplanung und prüft hiernach u. a. die Beachtung der Regelungen aus den o. g. Unternehmensleitlinien. Die Interne Revision und die Compliance-Funktion tauschen sich zu den Prüfungsfeststellungen/-hinweisen insb. zum IKS regelmäßig aus. Bei der Erkennung von Missständen werden diese korrigiert.

Durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des IKS wird die Beachtung der externen Vorgaben abgesichert. Der Aufbau des unternehmensweiten IKS ist in den diesbezüglichen Unternehmensleitlinien der Barmenia und Gothaer geregelt.

Die konsolidierte Leitlinie IKS der BarmeniaGothaer wurde am 30.10.2025 verabschiedet. Zum 01.01.2026 tritt diese in Kraft. Weiterhin wird jede direkt dem Vorstand unterstellte Führungskraft gemäß der Leitlinie mit der konkreten Ausgestaltung des IKS in der von ihr verantworteten Organisationseinheit (Aufbauorganisation) bzw. in den verantworteten Prozessen oder Teilprozessen (Ablauforganisation) beauftragt. Hierbei sind Anforderungen im Bereich Kontrollumfeld, Risikobeurteilung, Kontrollaktivitäten, Information und Kommunikation sowie Überwachung des IKS zu berücksichtigen. Die o. g. Führungskräfte berichten der Compliance-Funktion regelmäßig und situativ zu den in der Leitlinie vorgesehenen Anlässen.

Das für die BarmeniaGothaer eingerichtete CMS besteht in Form eines Beauftragensystems in drei Ebenen. In der Compliance-Leitlinie werden das System, die Ebenen, die Aufgaben sowie Berichtswege und -pflichten aller verantwortlichen Akteure skizziert. Die Leitlinie wird mindestens einmal jährlich geprüft und dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt.

Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen. In diesem Zusammenhang findet u. a. ein regelmäßiger Austausch auf allen Ebenen des Internen Kontrollsystems und des CMS statt. Die Compliance-Funktion ist präventiv tätig, indem sie die Voraussetzungen dafür schafft, dass Risiken im Vorfeld identifiziert werden können und deren Konkretisierung durch geeignete Maßnahmen möglichst vermieden wird. Die Fachbereiche sind dazu angehalten, eine systematische Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Fachbereich nach rechtlichen Aspekten vorzunehmen und arbeiten dazu eng mit der Rechtsabteilung zusammen. Dabei überprüfen Sie die Angemessenheit und Wirksamkeit von internen Verfahren. Bei Bedarf wirken Sie auf notwendige Anpassungen oder neue Einführungen hin.

Neben der internen Revision und dem Compliance System existieren innerbetriebliche Vorschlagssysteme zur Verbesserung von Prozessen.

Wuppertal, den 31. Dezember 2025  
Der Vorstand.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

### 1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im Nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Steuerberatung, Beratungen in wirtschaftlichen Angelegenheiten und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich in Textform vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Dritte können nur dann Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Wirtschaftsprüfer und Auftraggeber herleiten, wenn dies vereinbart ist oder sich aus zwingenden gesetzlichen Regelungen ergibt. Im Hinblick auf solche Ansprüche gelten diese Auftragsbedingungen auch diesen Dritten gegenüber. Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

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

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

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten Erklärung in gesetzlicher Schriftform oder einer sonstigen vom Wirtschaftsprüfer bestimmten Form zu bestätigen.

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind

unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der in Textform erteilten Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

### 7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

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

### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

(3) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

(4) Der Höchstbetrag nach Abs. 2 bezieht sich auf einen einzelnen Schadensfall. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden.

(5) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der in Textform erklärten Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 unberührt.

### 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit in gesetzlicher Schriftform erteilter Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

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

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

### 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

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

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

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

### 12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

### 13. Vergütung

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

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

### 14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherschlichtungsgesetzes teilzunehmen.

### 15. Anzuwendendes Recht

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