

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

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

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

### Vorgehen bei der Überprüfung

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

Wir stellen sicher, dass die einzelnen Aspekte des vertriebsbezogenen CMS entsprechend dem Risikogehalt zeitgerecht und mindestens in einem dreijährigen Turnus überprüft wurden. Die Ergebnisse dieser Prüfungen wurden an den gesamten Vorstand unseres Unternehmens berichtet. Soweit daraus Maßnahmen zur Optimierung des Systems resultieren, wird deren zeitgerechte Umsetzung von unserer unabhängigen Risikocontrollingfunktion überwacht. Dadurch haben wir die Weiterentwicklung unseres vertriebsbezogenen CMS sichergestellt.

### Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum vom 05. Dezember 2022 bis zum 31. März 2023 kommen wir für unser Unternehmen zu folgendem Ergebnis:

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

Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der unabhängigen Risikocontrollingfunktion sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Köln, den 07. April 2023



Rainer Brune



Dr. Ulrich Eberhardt



Tobias von Mäßenhausen

### Anlage

ROLAND Rechtsschutz – Compliance Management System zur Umsetzung des Verhaltenskodex für den Vertrieb



ROLAND

ROLAND Rechtsschutz

# COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM ZUR UMSETZUNG DES VERHALTENSKODEX FÜR DEN VERTRIEB



ROLAND Sicher im Recht.



DIE DEUTSCHEN VERSICHERER

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	2
2. Compliance-Management-System von ROLAND.....	2
3. Compliance-Kultur .....	2
4. Compliance-Ziele .....	3
5. Compliance-Risiken .....	4
6. Compliance-Programm .....	4
1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt .....	5
2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....	5
3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden .....	6
4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert .....	6
5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	7
6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten. ....	7
7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb .....	8
8. Die Unabhängigkeit von Maklern ist gewahrt .....	9
9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagementsystem und ein Ombudsmannsystem .....	10
10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.....	10
11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.....	11
7. Compliance-Organisation.....	11
8. Compliance-Kommunikation .....	12
9. Überwachung und Verbesserung.....	13

## 1. Einleitung

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG („ROLAND“) ist dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten („Verhaltenskodex“) im Jahr 2013 beigetreten und hat dies im Unternehmen und den Vertriebspartnern kommuniziert. Der Verhaltenskodex ist eine freiwillige Selbstverpflichtung der Versicherungswirtschaft und hat das Ziel, die Interessen der Kunden konsequent in den Mittelpunkt zu rücken und die Qualität der Kundenberatung noch weiter zu verbessern. Durch die Selbstverpflichtung zum Verhaltenskodex hat ROLAND diesen für sich als verbindlich anerkannt. Überdies gilt der Verhaltenskodex damit als obligatorischer Maßstab für alle ROLAND-Mitarbeitenden sowie für die Zusammenarbeit mit den Vertriebspartnern.

Die Umsetzung der elf Leitsätze des Verhaltenskodex spiegelt dabei das Selbstverständnis der Branche für einen fairen, redlichen und professionellen Vertrieb von Versicherungsprodukten wider. Inzwischen haben die im Verhaltenskodex festgehaltenen Leitsätze auch Eingang in gesetzliche Vorgaben gefunden. Daher prüft der GDV seinen Verhaltenskodex regelmäßig und auch ROLAND verifiziert und passt die bereits etablierten Prozesse regelmäßig bei Bedarf an. Die Umsetzung der Vorgaben des Verhaltenskodex lässt ROLAND regelmäßig alle drei Jahre von einer unabhängigen Stelle prüfen.

## 2. Compliance-Management-System von ROLAND

Versicherungsunternehmen müssen gemäß aufsichtsrechtlichen Vorgaben über eine Geschäftsorganisation (Governance-System) verfügen, die eine solide und umsichtige Leitung des Unternehmens gewährleistet. Die praktische Ausgestaltung des Governance-Systems bei ROLAND erfolgt mittels Leitlinien. Die Leitlinie zum Compliance-Management-System (CMS) ist Bestandteil des Governance-Systems. Das CMS von ROLAND ist gemäß den sieben Compliance-Grundelementen des Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer aufgebaut und wird kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Zur Sicherstellung der erforderlichen Regelkonformität hat ROLAND Maßnahmen und Prozesse eingerichtet, deren Rahmen eine etablierte Aufbau- und Ablauforganisation bildet. So können Risiken rechtzeitig erkannt und Regelverstöße verhindert werden. Sofern dennoch Verstöße auftreten, werden diese durch geeignete Prozesse zeitnah aufgedeckt und konsequent sanktioniert.

Der GDV-Verhaltenskodex gilt ausschließlich für Privatkunden.

Nachfolgend wird aufgezeigt, wie die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex im CMS von ROLAND erfüllt werden und welche Prozesse zur Vermeidung von Rechts- und Reputationsrisiken bei ROLAND bestehen.

## 3. Compliance-Kultur

Bei ROLAND umfasst Compliance alle Maßnahmen, die ein rechtmäßiges Verhalten von ROLAND, der Organe und der Mitarbeitenden sicherstellen sollen. Die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und der unternehmensinternen Vorgaben und Richtlinien

obliegt der Geschäftsleitung. Hierfür trifft sie entsprechende organisatorische Maßnahmen. Gleiches gilt ebenfalls für die wirksame Begegnung von möglichen Schwachstellen. Dazu wurde das Compliance-Management-System („CMS“) integriert.

ROLAND hat zur Sicherstellung und Einhaltung gesetzlicher Vorgaben für bestimmte, besonders risikofähige Themenbereiche Compliance- Regelwerke implementiert. Der Verhaltenskodex Compliance ist als elementares Regelwerk für alle ROLAND-Mitarbeitende und die Geschäftsleitung absolut verbindlich.

Der Verhaltenskodex Compliance schafft ein offenes und transparentes Umfeld, in dem nicht nur juristisch verbotene Handlungen zwingend unterbleiben, sondern vor allem auch eine Sensibilisierung für ethisch-moralisch fragwürdige Geschäfte und Geschäftspraktiken erreicht wird. Der Verhaltenskodex Compliance fördert damit eine von Integrität geprägte Unternehmenskultur und schafft so Vertrauen.

Der Vorstand ist sich seiner Vorbildfunktion hinsichtlich der Wichtigkeit der Einhaltung der gesellschaftlichen Verantwortung in der geschäftlichen Tätigkeit sowie der Einhaltung geltenden Rechts bewusst.

ROLAND verfolgt eine sogenannte „Null-Toleranz-Politik“, sodass jeder bekannten Nichteinhaltung interner oder externer Vorgaben konsequent nachgegangen, diese dokumentiert und, falls notwendig, je nach Art, Schwere und Folgen des Verstoßes angemessenen sanktioniert wird.

#### **4. Compliance-Ziele**

ROLAND hat sich zum Ziel gesetzt, bei allen Rechtsschutz-Kunden den höchstmöglichen Zufriedenheitsgrad zu erreichen. Das ist zugleich die Voraussetzung für den geschäftlichen Erfolg des Unternehmens. Dieser hohe Anspruch an sich selbst spiegelt sich auch in den Compliance-Zielen von ROLAND wider. Sie sollen ein regelkonformes Verhalten des Unternehmens und seiner Mitarbeitenden sowie in den Pflichtenkreis einbezogener Dritter gewährleisten.

Das CMS von ROLAND trägt zu Compliance-gerechtem Verhalten bei und sorgt für die Einhaltung der Gesetze und internen Vorgaben. Die Einhaltung und Beachtung von Recht und Gesetz sind elementare Grundsätze von ROLAND.

Das CMS zielt darauf ab, mögliche Compliance-Risiken zu erkennen, zu überwachen und zu minimieren. Gleichzeitig dient es dazu, Compliance-Verstöße aufzudecken und Maßnahmen zu treffen, um Nachteile für ROLAND und die Kunden zu vermeiden.

Als oberste Compliance-Ziele verfolgt ROLAND den Schutz des Verbrauchers und der eigenen Reputation, die Vermeidung negativer finanzieller und wirtschaftlicher Konsequenzen für ROLAND und seine Mitarbeitenden sowie die Förderung der unternehmenseigenen Kultur.

Die Compliance-Aufgaben werden bei ROLAND von der Compliance-Funktion unter Beachtung des aufsichtsrechtlichen Proportionalitätsprinzips wahrgenommen.

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex wurden die Anforderungen des Kodex in das ROLAND-CMS integriert. Die Leitlinie zum CMS wird in jährlichen Reviews überprüft und,

soweit notwendig, angepasst. Die dezentralen Compliance-Manager sorgen dafür, dass die ihren Fach-/Verantwortungsbereiche betreffenden Vorgaben der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex eingehalten und kontrolliert werden. Hierbei werden zusätzlich Erkenntnisse aus dem leitsatzbezogenen Beschwerdemanagement herangezogen.

## **5. Compliance-Risiken**

Die Compliance-Funktion identifiziert und bewertet Risiken in Zusammenarbeit mit den dezentralen Compliance-Managern, dem Risikomanagement und den weiteren Governance-Funktionen. Zur Identifikation der spezifischen Compliance-Risiken werden diese jährlich im Rahmen der Risiko-Kontroll-Assessments (RKA) oder auf ad-hoc-Basis überprüft, neu festgelegt und notwendige Gegenmaßnahmen bestimmt.

Ein individuelles Kontrollumfeld wird durch die Zuordnung interner und externer Anforderungen geschaffen, das den Rahmen der Risikoanalyse und -steuerung festlegt.

Die identifizierten Compliance-Risiken werden im Risikomanagement-Cockpit aufgeführt, beschrieben und bewertet. Dort werden zudem risikomindernde Maßnahmen und Kontrollen bestimmt und dokumentiert.

Die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex sind ebenfalls Gegenstand der Risikoanalyse. Die Zielsetzungen der Leitsätze werden bei der Risikoidentifikation sowie Entwicklung von risikominimierenden Maßnahmen beachtet. Die Leitlinie Risikomanagement definiert den genauen Prozessablauf.

Durch ein von der Compliance-Funktion geleitetes Rechtsmonitoring erfolgt die Beobachtung von etwaigen gesetzlichen und rechtlichen Änderungen. Das Rechtsmonitoring deckt alle erforderlichen Rechtsbereiche ab, um eine möglichst lückenlose Evaluierung sicherzustellen. Rechtliche Änderungen und etwaiger Handlungsbedarf werden vom Stabsbereich Governance dokumentiert und die betreffenden Fachbereiche werden informiert.

## **6. Compliance-Programm**

Die Maßnahmen, auf denen das Compliance-Programm von ROLAND basiert, dienen der Risikosteuerung und Risikominimierung. Um eine angemessene Umsetzung zu gewährleisten, sind diesen Compliance-Maßnahmen Kontrollprozesse zugeordnet. Die wesentlichen Inhalte des Compliance-Programms sind in der Leitlinie zum CMS von ROLAND, weiteren Compliance-Regelwerken sowie in internen Arbeitsanweisungen enthalten.

Sämtliche relevanten Dokumente werden den betroffenen Personen gesondert übermittelt. Gleichzeitig sind sie für alle Mitarbeitenden jederzeit über Confluence abrufbar. Im Falle einer Aktualisierung werden die Mitarbeitenden und betroffenen Personen informiert.

ROLAND hat keinen eigenen Ausschließlichkeitsvertrieb, sondern arbeitet mit Vertriebspartnern in Form von Partnerunternehmen, Maklern und Mehrfachagenten zusammen. Darüber hinaus unterhält ROLAND einen Direktvertrieb sowie einen Angestellten-Vertrieb,

der mit der Betreuung und Schulung der Vertriebspartner betraut ist. Der angestellte ROLAND-Außendienst ist jedoch nicht vermittelnd tätig.

ROLAND setzt die Leitsätze des GDV folgendermaßen um:

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

Sowohl im klassischen Vertrieb über Makler, Mehrfachagenten und die Ausschließlichkeit der Partnergesellschaften, als auch über den telefonischen und digitalen Vertrieb wird dem Kundenwunsch die höchste Bedeutung beigemessen.

Alle Vertriebspartner sind angehalten worden, Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfragen und diese sowie Empfehlungen des Vertriebspartners in einer Beratungsdokumentation bzw. Verzichtserklärung zu erfassen. Nur in Ausnahmefällen soll von der Verzichtsmöglichkeit der Beratung Gebrauch gemacht werden.

Als zentrale Kontrollmaßnahme zur Sicherstellung der bedarfsgerechten Beratung dient das Beschwerdemanagement. Bei Überschreiten eines definierten Schwellenwertes sind Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Das Sales Management von ROLAND unterstützt die bedarfsgerechte Beratung und vermeidet Anreize, die dieser entgegenstehen. Wettbewerbe und Zusatzvergütungen unterliegen einheitlichen Regelungen und Genehmigungsprozessen. Diese sind in der Incentive-Richtlinie und dem dazugehörigen Regelwerk zum Umgang mit Zusatzvergütungen bei Maklern und Mehrfachagenten festgehalten. Insbesondere ist eine Verzielung einzelner Produkte nicht gestattet.

Auf diese Weise kann sich der Vertriebspartner auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz konzentrieren und es wird eine unlautere Beeinflussung des Vertriebspartners in monetärer Hinsicht verhindert.

### 2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Aufgrund der Verpflichtung der Vermittler, dem Kunden beim Erstkontakt ihren Status mitzuteilen, ist die Legitimation gegenüber dem Kunden fester Bestandteil der Beratungsprozesse bei den Partnerunternehmen. Alle Vertriebspartner von ROLAND sind schriftlich aufgefordert, sich beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden klar und eindeutig entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zu legitimieren. Makler und Mehrfachagenten werden im Rahmen einer Standard-Courtagevereinbarung vertraglich auf die Einhaltung der gesetzlichen Legitimationspflichten gegenüber dem Kunden verpflichtet und zeichnen diese gegen.

Im Direktvertrieb werden dem Kunden die gesetzlich vorgeschriebenen allgemeinen Kundeninformationen auf der ROLAND-Abschlussstrecke als verpflichtende Checkbox vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Ein Vertragsabschluss ohne elektronische Bestätigung der Kenntnisnahme des Kunden bezüglich der relevanten Informationen, wie Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblatt, wesentlicher Bestimmungen und Datenschutzinformationen, ist nicht möglich.

Die Umsetzung der eindeutigen und klaren Legitimation gegenüber dem Kunden überprüft ROLAND monatlich im Rahmen des Beschwerdemanagements mithilfe eines diesbezüglichen Beschwerdegrundes und festgelegter Schwellenwerte.

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

Der Wunsch des Kunden nach einem Beratungsgespräch ist für ROLAND wesentlich. Daher wurden alle Vertriebspartner durch ein Anschreiben darauf hingewiesen, Kundenwünsche und Bedürfnisse zu erfragen und diese gegebenenfalls gemeinsam mit Empfehlungen des Vertriebspartners in einer Beratungsdokumentation/Verzichtserklärung zu erfassen. Die Vertriebspartner wurden darauf hingewiesen, dass ein Verzicht auf Beratung bzw. Dokumentation der Beratung die Ausnahme darstellen soll. Dies wird auch im elektronischen Antragsprozess über Pflichtfelder sichergestellt.

ROLAND hat keinen eigenen Ausschließlichkeitsvertrieb, sondern arbeitet mit Partnerunternehmen, Maklern und Mehrfachagenten zusammen. Die Partnerunternehmen haben sich selbst auf die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet und stellen dementsprechend die Aushändigung der Beratungsdokumentation und der Verbraucherinformation sicher. Gleiches gilt für Makler, die darüber hinaus bereits aufgrund ihrer besonderen Rechtsstellung zum Kunden das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellen. Um dies auch für Mehrfachagenten sicherzustellen, hat ROLAND zusätzliche Maßnahmen im Antragsprozess ergriffen.

Im Direktvertrieb über die Serviceeinheiten wird auf Anfrage dem Interessenten ein Angebot gemäß seiner Wünsche und Bedürfnisse durch ROLAND zugesandt. Alle ROLAND-Mitarbeitende im Direktvertrieb sind angewiesen, diesem Angebot einen vorbereiteten Antrag sowie die Verbraucherinformation beizufügen. Im Direktvertrieb über die eigene Website werden dem Kunden sämtliche Informationen unmittelbar über eine verpflichtende Checkbox zur Verfügung gestellt. Ein Vertragsabschluss ohne elektronische Bestätigung der Kenntnisnahme des Kunden bezüglich der relevanten Informationen, wie Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblatt, wesentlicher Bestimmungen und Datenschutzinformationen, ist nicht möglich.

Insgesamt bestätigt der Kunde den Erhalt der Beratungsdokumentation/ Verzichtserklärung sowie der Verbraucherinformation.

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

Die Beratungsgespräche zwischen Kunden und Versicherungsvermittlern von ROLAND werden schriftlich dokumentiert, insbesondere die in einem standardisierten Beratungsprozess getroffenen Empfehlungen des Vertriebspartners und die Wünsche des Kunden. Dadurch wird eine bedarfsgerechte Beratung sichergestellt. Alle Vertriebspartner sind explizit darauf hingewiesen, dass der Verzicht auf eine Beratung die Ausnahme darstellt und nur auf besonderen Wunsch des Kunden und nach dessen schriftlicher Bestätigung erfolgen kann. Dieser Verzicht wird ebenfalls schriftlich dokumentiert und vom Kunden unterzeichnet. Die Unterschrift oder elektronische Bestätigung des Kunden wird bei jedem Antrag vor der Policierung durch ROLAND geprüft. Für den Fall, dass keine Unterschrift auf dem Antrag vorhanden ist, wird der Antrag nicht policiert.



Bei elektronischem Versand der Anträge muss der Vertriebspartner systemseitig bestätigen, dass eine Beratungsdokumentation bzw. Verzichtserklärung erstellt und ausgehändigt wurde, ansonsten findet ebenfalls keine Policierung statt. Dementsprechend ist ohne die Bestätigung der Aushändigung einer Beratungsdokumentation bzw. Verzichtserklärung und Kenntnisnahme der Verbraucherinformation eine weitere Bearbeitung im Rahmen des Antragsprozesses nicht möglich.

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

Die Erstellung von klaren und verständlichen Versicherungsprodukten für den Kunden ist ROLAND sehr wichtig. Daher besteht im Zuge der Entwicklung aller neuen ROLAND-Produkte ein einheitlicher und mehrstufiger Produktentwicklungsprozess (PEP). In diesem Prozess werden die neu konzipierten ROLAND-Produkte auf die Einhaltung verschiedener Kriterien überprüft. Dies dient insbesondere ihrer bedarfsgerechten Ausrichtung. Am Ende jeder Phase des PEP erfolgt eine abschließende Überprüfung aller gemäß dem PEP zu erfüllenden Vorgaben, zu denen neben der konkreten Zielmarktdefinition auch weitere rechtliche Anforderungen sowie Verständlichkeitskriterien gehören. Dieses vom Produktmanagement verantwortete, standardisierte Verfahren soll ein durchgängig verständliches Versicherungsprodukt für die Kunden sicherstellen. Die Vorgaben und Prüfungen des PEP sind in einer eigenen Leitlinie zur Produktentwicklung dokumentiert. Diese wird ergänzt durch eine Richtlinie mit Vorgaben und Prüfungen in Bezug auf die Vertriebs- und Vermarktungsstrategie sowie die implementierte Überwachungsfunktion für den zielmarktgerechten Verkauf von ROLAND-Produkten. Leit- und Richtlinie werden regelmäßig überprüft.

An den PEP angegliedert ist der Prozess zur Erstellung von produktspezifischen Verkaufsförderungsunterlagen (VKF-Prozess). Das zentrale Instrument zur Sicherstellung verständlicher und klarer Produkte ist bei ROLAND das im VKF-Prozess verankerte „Corporate Wording-Manual“ (CW-Manual). Im CW-Manual sind Leitlinien und Grundregeln zur Sprachverständlichkeit festgelegt.

Zur Einhaltung der einheitlichen Schreibregeln des CW-Manuals werden alle genannten Verkaufsförderungsunterlagen im Rahmen eines Abstimmungsprozesses hinsichtlich der Verständlichkeit der Unterlagen entsprechend erstellt und überprüft.

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

ROLAND strebt eine nachhaltige Beziehung zu seinen Kunden durch eine besonders kundenfreundliche Beratung nach Vertragsabschluss an. Um dies sicherzustellen, bietet ROLAND neben der stetigen Beratung durch die Vermittler eine Reihe von Optionen an, mit denen der Kunde zu ROLAND Kontakt aufnehmen kann. Auf allen Schriftstücken, Unterlagen und der Homepage sind die zentrale Rufnummer sowie E-Mail-Adresse und Postanschrift von ROLAND leicht erkennbar. Bei konkreten Anfragen findet eine unmittelbare und qualifizierte Bearbeitung durch den ROLAND-Fachbereich Kundenservice Vertrag und Leistung und – soweit outgesourct – durch die JPS Teams Leistungstelefonie und Vertragsservice oder durch die Weiterleitung an den zuständigen Bereich statt.

Als wesentliche Kontrollmaßnahme zur Sicherstellung der nachvertraglichen Beratung dient ROLAND das Beschwerdemanagement. ROLAND hat dazu spezifische Beschwerdegründe

zur nachvertraglichen Beratung definiert und in das zentrale Beschwerdemanagement implementiert. Durch monatliche Controlling-Prozesse im Beschwerdemanagement will ROLAND, im Interesse des Kunden, gegebenenfalls erforderliche Prozessoptimierungen zügig implementieren.

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

Der Vertrieb von ROLAND-Produkten und die Beratung zu diesen erfolgt über Angestellte von ROLAND sowie über Vertriebspartner. ROLAND stellt über geeignete Maßnahmen sicher, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Personen einen guten Leumund besitzen, über eine angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig weiterbilden. Über interne Richtlinien, angemessene interne Verfahren und eine eingerichtete Vertriebsfunktion wird die ordnungsgemäße Umsetzung überwacht und sichergestellt.

Die Bestimmung der vertrieblich tätigen Angestellten von ROLAND orientiert sich an aufsichtsrechtlichen Vorgaben.

Bei Mitarbeitenden, die für IDD-relevante vertriebliche Tätigkeiten eingestellt werden, wird ein guter Leumund als gegeben angesehen, wenn eine entsprechende Selbsterklärung des neu eingestellten Mitarbeitenden vorliegt.

Darüber hinaus erfolgt für alle Mitarbeitende ein anlassbezogenes Prüfungsverfahren (z. B. bei eingehenden Pfändungen).

Sofern ein schlechter Leumund festgestellt wird, der eine Relevanz für die vertriebliche Tätigkeit hat, werden geeignete Konsequenzen festgelegt.

Im Hinblick auf eine angemessene Qualifikation der vertrieblich tätigen Angestellten orientiert sich ROLAND an den gesetzlichen Vorgaben. Sollte die Grundqualifikation im Sinne gesetzlicher Vorgaben nicht ausreichen, wird die angemessene Qualifikation durch ein unternehmensindividuelles Qualifikationsprogramm erworben.

Durch regelmäßige Weiterbildungen werden die Mitarbeitenden im Hinblick auf Kundenorientierung und bestmögliche Beratung der Versicherungsnehmer geschult. Dies beinhaltet Weiterbildungen in Bezug auf Produkte, Kundenbedarfsanalysen und persönliche Kompetenzen, die sich auf vorbereitende, durchführende und/oder nachbereitende Aspekte der ausgeübten Tätigkeiten beziehen.

Aufgrund seiner besonderen Organisationsstruktur arbeitet ROLAND unmittelbar (Direktverbindungen) und mittelbar (ROLAND-Partnergeseellschaften) mit Vermittlern zusammen.

Sämtliche organisatorische Maßnahmen in Bezug auf Leumunds-, Qualifikations- und Weiterbildungsaktivitäten der Vermittler sind in einer ganzheitlichen „Richtlinie für vertriebliche Weiterbildungsmaßnahmen“ zusammengefasst.

Im Zuge der Vereinbarung einer Zusammenarbeit mit direkt angebotenen Maklern/Mehrfachagenten wird geprüft, ob in Bezug auf diese eine IHK-Registrierungsnummer, eine einwandfreie AVAD-Auskunft und im Falle eines gewünschten Vermittlerinkassos eine unauffällige Auskunft einer Wirtschaftsauskunftei (aktuell Bisnode)

vorliegt. Über die IHK-Registrierung wird sichergestellt, dass ein ausreichender Leumund und eine angemessene Qualifikation vorliegen.

Die dauerhafte Prüfung der direkt angebotenen Makler/Mehrfachagenten wird im Rahmen des sogenannten Löschlitenverfahrens in Verbindung mit der IHK sichergestellt.

Die laufende Sicherstellung des Leumunds ist über das AVAD-Auskunftsverfahren gewährleistet. Zudem werden im Rahmen des Beschwerdemanagements Auffälligkeiten identifiziert und daraus gegebenenfalls geeignete Maßnahmen abgeleitet.

ROLAND unterhält zudem Vermittlungsvereinbarungen mit Partnergesellschaften, die über ihre Vermittlerorganisation ROLAND-Produkte vertreiben und über diese beraten.

Die Partnergesellschaften wurden dazu aufgefordert, dass sie bzw. ihre Vermittler und Angestellten nur dann die ROLAND-Produkte vertreiben und zu diesen beraten, soweit sie die regulatorisch geforderten Leumunds-, Qualifikations- und Weiterbildungs-voraussetzungen erfüllen. Entsprechende Überwachungsverfahren sind mit den Partnergesellschaften vereinbart.

Zudem verfügt ROLAND über eine eigene Akademie, die ein bedarfsgerechtes und angemessenes Weiterbildungsangebot für Vermittler sicherstellt. Die Weiterbildung versetzt die Vertriebspartner in die Lage, eine kundenorientierte Beratung und den entsprechenden Verkauf von ROLAND-Produkten durchzuführen.

## 8. Die Unabhängigkeit von Maklern ist gewahrt

ROLAND hat zentrale Regelungen getroffen, um Vereinbarungen zu vermeiden, die die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse beeinträchtigen könnten. Als Fundament des CMS ist für alle ROLAND-Mitarbeitenden der Verhaltenskodex Compliance verbindlicher Maßstab für ihr Handeln. Er enthält die grundsätzlichen Compliance-Ziele und verweist auf entsprechend weiterführende Regelwerke.

Der Zusammenarbeit mit Maklern und Mehrfachagenten werden die Regeln eines vom Bereich Compliance für adäquat befundenen Verhaltenskodex zugrunde gelegt. Dies ist der Fall, wenn sich der Vertragspartner den „Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter“ des BVK e.V., BDVM e.V. und VOTUM e.V. oder dem AfW-Kodex für Versicherungsvermittlung und -beratung verpflichtet hat. Falls der Vertragspartner sich einem anderen Kodex seines Verbandes angeschlossen hat, wird dieser vor Neuanbindung des Maklers von den Bereichen Recht und Compliance geprüft. Hierauf werden die Geschäftspartner in der Courtagevereinbarung bei der Neuanbindung mit ROLAND hingewiesen.

Die Vergabe von Vergütungsvereinbarungen bei ROLAND und die Gewährung von Kostenerstattungen erfolgt anhand eines mit dem Bereich Compliance abgestimmten, verbindlichen Regelwerkes zum Umgang mit Zusatzvergütungen bei Maklern und Mehrfachagenten. Geregelt sind insbesondere Höchstgrenzen und Genehmigungsprozesse. Ziel des Regelwerks ist eine Beeinflussung der Unabhängigkeit des Maklers oder Mehrfachagenten zu vermeiden, um die Interessen des Kunden zu wahren.

Alle neuen Zusatzvereinbarungen sind entweder auf drei Jahre begrenzt oder unbefristet und jährlich kündbar, , damit diese in Abhängigkeit von der Entwicklung der Geschäftsbeziehung neu bewertet werden können.

Eine Schadenregulierung durch den Makler ist bei ROLAND nicht vorgesehen.

9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagementsystem und ein Ombudsmannsystem

Als wesentliche Kontrollmaßnahme dient ROLAND das Beschwerdemanagement. ROLAND hat dazu leitsatzspezifische Beschwerdegründe definiert und in das Beschwerdemanagement implementiert. Bei Überschreitung definierter Schwellenwerte sind die zuständigen Fachbereiche durch das Beschwerdemanagement gehalten, den Sachverhalt genauer zu analysieren und, soweit erforderlich, entsprechende Gegenmaßnahmen zu entwickeln und einzuleiten.

ROLAND ist zudem Teil des unabhängigen, unbürokratischen Ombudsmann-Systems der Versicherungswirtschaft zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und Vertriebspartnern. Alle ROLAND-Kunden werden im Kundeninformationsblatt (KIB) auf das bestehende Ombudsmann-System hingewiesen. Das Kundeninformationsblatt ist fester Bestandteil der Verbraucherinformationen und wird mit den Antragsunterlagen vor Vertragsschluss an die Kunden ausgehändigt. Zusätzlich wird der Kunde im Internetauftritt von ROLAND im Impressum auf das bestehende Ombudsmann-System hingewiesen.

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

Für alle ROLAND-Mitarbeitenden, leitenden Angestellten sowie den Vorstand gelten einheitliche und verbindliche Leit- und Richtlinien mit Vorgaben zu den Compliance-relevanten Themengebieten. Fundament des CMS ist der Verhaltenskodex Compliance. Jegliche Regelwerke und etwaige Änderungen werden mittels einer internen Mitteilung kommuniziert und stehen den Mitarbeitenden auf Confluence zur Verfügung.

Für Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen zur Vertriebsförderung besteht überdies ein einheitliches Regelwerk, die sog. Incentives-Richtlinie. Diese enthält Vorgaben zu Ausschreibungen, Verhalten bei Unternehmensveranstaltungen und für die Vergabe von Wettbewerben.

Interne Ansprechpartner für Compliance-Verstöße sind der Bereich Compliance sowie die dezentralen Compliance-Manager.

Neben einem internen Hinweisgebersystem hat ROLAND zudem ein externes Hinweisgebersystem in Form eines externen Vertrauensanwalts eingerichtet, der als externer Ansprechpartner für alle Mitarbeitende in Deutschland erreichbar ist. Über beide Systeme können (anonyme) Meldungen von sämtlichen Compliance-Verstößen, auch in Bezug auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz und Geldwäsche, abgegeben werden. Jeder aufgedeckte, tatsächliche Verstoß wird vom Bereich Compliance dokumentiert und anhand der internen Leitlinie sanktioniert.

Der Bereich Compliance überprüft anhand eines einheitlichen Kontrollsystems stichprobenartig die Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben sowie die Einhaltung der internen Regelungen.

Im Rahmen eines verbindlichen und einheitlichen Compliance-E-Learnings werden alle ROLAND-Mitarbeitende regelmäßig zu den relevanten Regelwerken geschult. Dies wird auf technischem Wege durch den Bereich Compliance überprüft, dokumentiert und nachgehalten. Die dezentralen Compliance-Manager werden überdies in regelmäßigen Abständen durch den Bereich Compliance geschult.

Auch zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten bestehen bei ROLAND einheitliche schriftliche Vorgaben und Regelwerke, welche zugleich die Einhaltung des Datenschutzkodex des GDV („Code of Conduct“, Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft) sicherstellen sollen. Alle ROLAND-Mitarbeitende sind über die relevanten Datenschutz-Vorgaben informiert und müssen eine entsprechende Schulung absolvieren. Die Datenschutzbeauftragte prüft und überwacht sowohl interne Prozesse als auch diejenigen von Auftragsverarbeitern. ROLAND arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die rechtlichen Vorgaben zu Datenschutz und -sicherheit einhalten und verlangt dies in vertraglichen Vereinbarungen oder schriftlichen Informationen.

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

ROLAND bekennt sich klar und eindeutig zu dem GDV-Verhaltenskodex. Aus diesem Grund ist das Unternehmen dem GDV-Verhaltenskodex auch bereits im Jahr 2013 beigetreten. Aus den elf Leitsätzen wurden konsequent alle nötigen Maßnahmen abgeleitet, um allen Anforderungen des Kodex gerecht zu werden und entsprechende Prozesse im Unternehmen zu verankern.

ROLAND hat den GDV-Verhaltenskodex zur Geschäftsgrundlage mit den Vertriebspartnern erklärt. Alle Vertriebspartner wurden schriftlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex oder inhaltlich vergleichbarer und bereits durch ROLAND anhand eines Kriterienkatalogs geprüfter Kodizes verpflichtet. Neue Vertriebspartner unterzeichnen Vertriebspartnerverträge, die einen entsprechenden Hinweis enthalten.

Sollte sich ein Vertriebspartner diesen Kodizes nicht verpflichtet fühlen, so muss er aktiv widersprechen. Sollte ein Vertriebspartner gegebenenfalls ein anderes Vorgehen vorschlagen, so prüft dies der Bereich Compliance im Einzelfall. Sollten genannte abweichende Richtlinien gleichwertig sein, können auch diese akzeptiert werden.

Mit dem Verhaltenskodex 2018 wurde beschlossen, die alle drei Jahre stattfindende Prüfung zur Umsetzung des GDV-Kodex intern und durch das unabhängige Risikomanagement durchzuführen.

## 7. Compliance-Organisation

Die Compliance-Organisation ist hinsichtlich der Verantwortlichkeiten und Kernprozesse der Aufbau- und Ablauforganisation in der Leitlinie zum CMS von ROLAND definiert und festgelegt.

Die Compliance-Funktion wird von der Leitung des Stabsbereichs Governance wahrgenommen, der wiederum dem Ressort des Vorstandsvorsitzenden angehängt ist. Die Compliance-Funktion wird von den Compliance-Referentinnen und den dezentralen Compliance-Managern unterstützt. Zwischen den Compliance-Verantwortlichen findet ein regelmäßiger Austausch statt.

Die Compliance-Funktion ist so eingerichtet, dass sie jederzeit ihre Aufgaben unabhängig, objektiv und fair erfüllen kann. Sie ist unternehmensweit und bereichsübergreifend aktiv und überwacht und prüft die Einhaltung der eingeführten Compliance-Maßnahmen und -Regelungen.

Die Angemessenheit und Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen, Grundsätze und Verfahren werden regelmäßig durch die Compliance-Funktion bewertet. Zu den Aufgaben der Compliance-Funktion zählen aber auch die Beratung und Unterstützung der Mitarbeitenden im Hinblick auf die Einhaltung der festgelegten Pflichten.

Bei den dezentralen Compliance-Managern handelt es sich in der Regel um Abteilungs- und Stabsbereichsleiter. Sie sind innerhalb der jeweiligen Fachbereiche für die Umsetzung der Compliance-Maßnahmen und für die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex verantwortlich. Für ihre Funktion sind sie umfangreich durch den Bereich Compliance geschult. Überdies informieren sie den Bereich Compliance über den Schulungsbedarf der ROLAND-Mitarbeitenden.

## **8. Compliance-Kommunikation**

Ein wesentlicher Bestandteil des CMS von ROLAND ist die regelmäßige Kommunikation, um so die Vorgaben der Compliance-Regelwerke zu vermitteln und ein besseres Bewusstsein der ROLAND-Mitarbeitenden zu schaffen.

Auf Confluence sowie durch interne Newsletter werden ROLAND-Mitarbeitenden über wichtige Compliance-Themen informiert. Sämtliche Regelwerke sind auf Confluence verfügbar. Etwaige Sonderthemen werden ad hoc aufgearbeitet und gesondert vom Bereich Compliance im internen Governance-Blog kommuniziert.

Der Bereich Compliance steht überdies allen ROLAND-Mitarbeitenden regelmäßig als Ansprechpartner zur Verfügung.

Alle ROLAND-Mitarbeitenden, einschließlich der Geschäftsleitung, werden regelmäßig in den Bereichen Verhaltenskodex Compliance, Umgang mit Geschenken und Einladungen, Hinweisgeber-Richtlinie, Umgang bei behördlichen Durchsuchungen sowie Datenschutz über ein E-Learning-Programm mit einem verbindlich zu bestehenden Abschluss-Test geschult.

Der Ressortvorstand und die Compliance-Funktion tauschen sich mindestens alle 14 Tage aus. Die Mitarbeitenden des Bereichs Compliance tauschen sich regelmäßig mindestens einmal wöchentlich über die aktuellen Compliance-Themen aus.

Der gesamte Vorstand wird im Rahmen des Risiko- und Compliance-Komitees, das mindesten drei Mal im Jahr stattfindet, über Compliance-relevante Sachverhalte informiert.

Die Compliance-Funktion erstellt zudem für die ROLAND-Geschäftsleitungen jährlich einen Compliance-Jahresbericht. Dieser enthält Erkenntnisse zu Risiken, Verstößen und Kontrollen und deren Angemessenheit und Wirksamkeit sowie einen Ausblick auf geplante Tätigkeiten. Der Compliance-Jahresbericht wird von der Geschäftsleitung zur Kenntnis genommen, was im Protokoll des Risiko- und Compliance-Komitees bestätigt wird. Überdies wird der Compliance-Jahresbericht auch dem Aufsichtsrat zur Verfügung gestellt. Die Compliance-Funktion unterrichtet außerdem die Geschäftsleitungen auf ad-hoc-Basis, sofern es die entsprechende Situation erfordert.

An weitere Schlüsselfunktionen, wie den Aufsichtsrat, wird halbjährlich berichtet.

Die Compliance-Funktion kommuniziert mit den Aufsichtsbehörden. Insbesondere beantwortet sie Compliance-relevante Anfragen der nationalen und internationalen Aufsichtsbehörden und gibt gegebenenfalls erforderliche Meldungen ab.

## **9. Überwachung und Verbesserung**

Der Bereich Compliance ist mit der Umsetzung, Weiterentwicklung und Überwachung des Compliance-Management-Systems von ROLAND beauftragt. Zudem ist er Ansprechpartner für alle ROLAND-Mitarbeitenden im Hinblick auf Compliance-relevante Fragen, zur Beratung in Zweifelsfällen sowie zur Entgegennahme von Hinweisen und Prüfung von Compliance-Verstößen.

Zur stetigen Verbesserung des CMS erfolgt eine Analyse der Ergebnisse der Compliance-Überwachung außerdem mithilfe eines Prozesses zum Beschwerdemanagement, der für einzelne Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex eigene Beschwerdegründe definiert hat. Jegliche Beschwerden werden systematisch aufgenommen, an die fachlich zuständige Stelle bei ROLAND weitergeleitet und dort bearbeitet.

Um eine dauerhafte Verbesserung des Compliance-Programms von ROLAND zu gewährleisten, absolvieren die Compliance-Funktion und die Compliance-Referentinnen regelmäßige Weiterbildungen. Zudem besteht ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit den Compliance-Beauftragten der Gesellschafter von ROLAND sowie im Rahmen von Compliance-Veranstaltungen.