

Angemessenheitsprüfung GDV-Verhaltenskodex nach IDW PS 980 n.F. inkl. PKV- Tarifwechselleitlinien

PRÜFUNGSBERICHT

Debeka-Gruppe
Koblenz

Angemessenheitsprüfung des Compliance-Management-Systems zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel

Inhaltsverzeichnis

1	Prüfungsauftrag	1
2	Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems	3
3	Auftragsdurchführung	5
3.1	Gegenstand der Prüfung	5
3.2	Art und Umfang der Prüfungsdurchführung	6
4	Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System	8
4.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien	8
4.2	Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System	8
5	Prüfungsurteil	9

Wir weisen darauf hin, dass Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch genau ergebenden Werten (Geldeinheiten, Prozentangaben usw.) auftreten können.

Anlagenverzeichnis

Beschreibung des Compliance-Management-Systems zur Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien	1
Allgemeine Auftragsbedingungen	2

1 Prüfungsauftrag

Die gesetzlichen Vertreter des

Debeka Krankenversicherungsvereins a.G., Koblenz,
– im Folgenden auch „Debeka“ oder „Gesellschaft“ genannt –

haben uns mit Schreiben vom 18. Juli 2023 beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung sowie der Angemessenheit und Implementierung des in der CMS-Beschreibung dargestellten Compliance-Management-Systems der dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) beigetretenen Gesellschaften der Debeka-Gruppe im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden Unternehmen der Debeka-Gruppe:

- Debeka Krankenversicherungsverein a.G.
- Debeka Lebensversicherungsverein a.G.
- Debeka Allgemeine Versicherung AG
- Debeka Pensionskasse AG

Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechsel nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf den Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit dem Debeka Krankenversicherungsvereins a.G. für die Debeka-Gruppe geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gesellschaft 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 Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Die unter Abschnitt 1 aufgeführten Gesellschaften sind nicht Dritte im Sinne dieses Prüfungsberichts.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Gesellschaft erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

2 Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems

Unter einem Compliance-Management-System (CMS) ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (im Folgenden zusammenfassend: Regelungen) des Unternehmens zu verstehen, die auf ein regelkonformes Verhalten des Unternehmens und seiner Mitarbeitenden sowie ggf. Dritter abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Regelverstößen in abgegrenzten Teilbereichen.

Die Konzeption eines CMS umfasst bestimmte, allgemein anerkannte Grundelemente:

- die Förderung einer günstigen Compliance-Kultur
- den Aufbau der Compliance-Organisation (Aufbau- und Ablauforganisation)
- die Festlegung der Compliance-Ziele
- den Prozess der Feststellung und Analyse der Compliance-Risiken durch das Unternehmen
- den Prozess der Erstellung des Compliance-Programms
- die Entwicklung des Kommunikationsprozesses
- die Verfahren zur Überwachung und Verbesserung des CMS

Die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zu den Regelungen des CMS sind angemessen dargestellt, wenn sie auf sämtliche Grundelemente eines CMS eingehen und keine wesentlichen falschen Darstellungen enthalten. Dies umfasst unvollständige oder falsche Angaben sowie unangemessene Verallgemeinerungen oder unausgewogene und verzerrende Darstellungen, die eine Irreführung der Berichtsadressaten zur Folge haben können.

Die in der CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien dargestellten Regelungen des CMS sind angemessen, wenn sie geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Hierzu zählt auch, dass bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u. a. Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften verlangt. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex beziehen.

Gemäß Ziffer 3 der PKV-Leitlinien hat das Versicherungsunternehmen dem Versicherten Transparenz über die eigene Tarifwelt zu verschaffen. Das Versicherungsunternehmen hat dabei die Möglichkeit, dem Versicherten das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzuzeigen oder ihm auf Basis eines Auswahlsystems geeignete Tarife auszuwählen. Die der Auswahl zugrunde liegenden Kriterien müssen den Grundsätzen der PKV-Leitlinien entsprechen und die gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. Die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren sind auf ihre Vereinbarkeit mit den PKV-Leitlinien und den gesetzlichen Anforderungen im Rahmen einer Angemessenheitsprüfung geprüft worden.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Regelungen begrenzt, die die Debeka-Gruppe innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Regelungen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „Drittvertrieb“ bezeichnet), waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der Debeka-Gruppe eingerichteten Regelungen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe 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 Debeka-Gruppe vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Debeka-Gruppe 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 (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Auch ein angemessen eingerichtetes CMS kann keine absolute Sicherheit dafür bieten, dass die Regeln des genannten Teilbereichs immer eingehalten werden oder Verstöße durch das System aufgedeckt und geahndet werden. Diese inhärenten Beschränkungen solcher Systeme ergeben sich daraus, dass die menschliche Urteilsbildung in Entscheidungsprozessen fehlerhaft sein kann, Maßnahmen auch in Bezug auf die Kosten der Maßnahmen angemessen sein müssen, Störungen allein aufgrund einfacher menschlicher Irrtümer oder Fehler eintreten können und Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen umgangen werden können.

3 Auftragsdurchführung

3.1 Gegenstand der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung des CMS der Debeka über die Einhaltung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt 2 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Debeka-Gruppe den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt. Zusätzlich hat die Debeka-Gruppe die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 zugrunde gelegt. Unsere Prüfung und unsere Berichterstattung beschränken sich auftragsgemäß auf die Regeln im zuvor beschriebenen CMS-Teilbereich.

Die gesetzlichen Vertreter haben bei der Einrichtung des CMS die Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der die Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft 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 ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die angemessene Darstellung der in der CMS-Beschreibung (Anlage 1) enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka-Gruppe abzugeben.

Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen zur Angemessenheit und Implementierung des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka-Gruppe abzugeben. Unsere Prüfung umfasst nicht die Beurteilung, welche Regelungsbereiche von den gesetzlichen Vertretern als Gegenstand der unternehmensweiten Compliance-Organisation festgelegt bzw. welche Teilbereiche als Gegenstand der CMS-Prüfung abgegrenzt wurden. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung auch nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung von Regeln zu erlangen.

Auftragsgemäß umfasste unsere Prüfung nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Unternehmens dargestellten Regelungen. Ein angemessener Prozess zur Konzeption und Einrichtung eines CMS gewährleistet für sich genommen nicht, dass die implementierten Regelungen in einem Zeitraum wirksam durchgeführt werden.

3.2 Art und Umfang der Prüfungsdurchführung

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Management-Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt. Unsere WP-Praxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet. Die Berufspflichten gemäß der WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Zudem haben wir uns an dem IDW Prüfungshinweis: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) orientiert, der zwischenzeitlich aufgrund der Aktualisierung des GDV-Verhaltenskodex aufgehoben wurde.

Hiernach haben wir die Prüfung 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 (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern
- und ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 31. Januar 2024 implementiert waren.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Debeka-Gruppe berücksichtigt und auf dieser Grundlage Befragungen und eine Durchsicht von Organisationsunterlagen zum CMS vorgenommen. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Befragungen, des Nachvollzug von Prozessabläufen und von stichprobenhaften Einsichtnahmen 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 CMS zur Einhaltung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

Im Einzelnen haben wir folgende Prüfungshandlungen zur Beurteilung der Angemessenheit und Implementierung auf zentraler Ebene durchgeführt:

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinie
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Debeka-Gruppe mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sowie den Anforderungen der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien
- Beurteilung der eingerichteten Regelungen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien für die unternehmenseigenen Vertriebswege der Debeka-Gruppe
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Debeka-Gruppe

Darüber hinaus haben wir insbesondere mit folgenden Personen im Prüfungsablauf Gespräche geführt:

- Vorstandsmitglied für Vertrieb (Marketing), Personalentwicklung und Service-Center
- Vorstandsmitglied für die Bereiche Krankenversicherung/Vertrag inkl. Leistungsbereiche, Risikomanagement, Recht und Steuern, Compliance, Konzerndatenschutz und Geldwäscheprävention
- Chief Compliance Officer
- Mitarbeiter der Konzernrevision
- Teilprojektleiter der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex
- Maßnahmenverantwortlicher für die Umsetzung der PKV-Leitlinien
- Abteilungsleiter im Bereich Krankenversicherung/Vertrag

Bei Drittvertrieben der Debeka-Gruppe, wie bei Maklern und Mehrfachvertretern, haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die Debeka-Gruppe im Rahmen des Leisatzes 8 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung in den Monaten Dezember 2023 bis April 2024 bis zum 16. April 2024 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.

4 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

4.1 Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmen die Debeka-Gruppe vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der Debeka-Gruppe sowie in Ausführungen zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Regelungen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden. Darüber hinaus enthält das Dokument Ausführungen zu den Regelungen zur Einhaltung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und verankert. Dabei wurden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex entsprechend der jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege ausgestaltet.

4.2 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

Im Rahmen der Prüfung wurden keine Feststellungen und Empfehlungen identifiziert, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

5 Prüfungsurteil

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich ausschließlich auf die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung der Debeka dargestellten Regelungen im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Leitlinien.

Jede Übertragung des Prüfungsurteils auf andere, von diesem CMS-Teilbereich nicht abgedeckte Compliance-Sachverhalte ist nicht zulässig.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Januar 2024 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb sowie die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien 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 Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
 - zum 31. Januar 2024 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Regelungen beschränkt hat, die die Debeka-Gruppe bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka-Gruppe wurde zum 31. Januar 2024 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Auch ein angemessen erscheinendes CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. 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 von Regeln zu erlangen.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für den Debeka Krankenversicherungsvereins a.G. erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Schreiben enthaltenen Information bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an. Entsprechend ist unsere Haftung für fahrlässig verursachte Schäden gegenüber sämtlichen Anspruchsstellern auf einen Gesamtbetrag von EUR 4 Mio begrenzt.

Düsseldorf, den 16. April 2024

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Stauder
Wirtschaftsprüfer

Tober

Anlagen

Anlage 1
Beschreibung des Compliance-
Management-Systems zur
Umsetzung der Anforderungen
aus dem GDV-Verhaltenskodex
und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

Debeka

Versicherungen

GDV-Verhaltenskodex

Compliance-Management-System-Beschreibung Vertrieb

Beschreibung des Systems der Debeka zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Einleitung	5
1..... Compliance-Kultur	7
2..... Compliance-Ziele und Umsetzung	9
3..... Compliance-Risiken	11
4..... Compliance-Organisation	12
5..... Aufbauorganisation für den GDV-Verhaltenskodex	14
6..... Compliance-Kommunikation	15
7..... Schulungen	16
8..... Compliance-Programm	17
8.1 Leitsatz 1 – Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	17
8.1.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....	17
8.1.2 Anspruchsniveau der Debeka.....	17
8.1.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	17
8.1.3.1 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses vor Vertragsabschluss	19
8.1.3.2 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im elektronischen Beratungsprozess	19
8.1.3.3 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im papiergestützten Beratungsprozess	19
8.1.3.4 Geschäftspläne und Steuerung.....	19
8.1.3.5 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement.....	20
8.2 Leitsatz 2 – Statuserklärung	21
8.2.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.	21
8.2.2 Anspruchsniveau der Debeka.....	21
8.2.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	21
8.2.3.1 Bestellung der Debeka-Visitenkarte	21
8.2.3.2 Aushändigung der Debeka-Visitenkarte	21
8.2.3.3 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement.....	22
8.3 Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.....	23
8.3.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.	23
8.3.2 Anspruchsniveau der Debeka.....	23
8.3.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	24
8.3.3.1 Beratungsprozess	24
8.3.3.2 „Der Blaue Faden/Vorgaben und Vorlagen zur Texterstellung“	25
8.4 Leitsatz 4 – Beratungsdokumentation bei Abschluss	26
8.4.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.	26

8.4.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	26
8.4.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	26
8.4.3.1	Elektronischer Beratungsprozess.....	26
8.4.3.2	Papiergestützter Beratungsprozess	27
8.5	Leitsatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	28
8.5.1	Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.	28
8.5.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	28
8.5.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	29
8.5.3.1	Zielmarkt	29
8.5.3.2	Produktüberwachung	29
8.5.3.3	Einfache und verständliche Produktunterlagen	29
8.6	Leitsatz 6 – Nachhaltige Betreuung.....	31
8.6.1	Anforderungen des GDV-Kodex und der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.....	31
8.6.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	31
8.6.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	32
8.6.3.1	Kontaktaufnahme durch den Kunden	32
8.6.3.2	Beratung und Betreuung des Kunden aufgrund von Beratungsanlässen.....	33
8.6.3.3	Ganzheitliche und nachhaltige Betreuung	33
8.6.3.4	Abwerbung von Versicherungsverträgen.....	33
8.6.3.5	Tarifauswahlverfahren im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung.....	34
8.6.3.6	Beratung und Betreuung des Kunden im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung	35
8.7	Leitsatz 7 – Qualifikation.....	36
8.7.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.....	36
8.7.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	36
8.7.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	36
8.7.3.1	Einstellung von vertrieblich Tätigen – Grundqualifikation.....	37
8.7.3.2	Nachweis der Sachkunde der Vermittler und Ausbildung	37
8.7.3.3	Weiterbildung.....	38
8.8	Leitsatz 8 – Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern	40
8.8.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.	40
8.8.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	40
8.8.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	40
8.8.3.1	Kooperation mit Versicherungsmaklern.....	40
8.8.3.2	Courtagevereinbarung.....	40

8.9	Leitsatz 9 – Beschwerdemanagement und Ombudsmannsystem.....	41
8.9.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....	41
8.9.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	41
8.9.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	41
8.9.3.1	Beschwerdemanagement.....	41
8.9.3.2	Beschwerdeservice.....	41
8.9.3.3	Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden.....	42
8.10	Leitsatz 10 – Compliance.....	43
8.10.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.....	43
8.10.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	43
8.10.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	44
8.10.3.1	Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.....	44
8.10.3.2	Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit.....	44
8.10.3.3	Klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen.....	45
8.10.3.4	Klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen	45
8.10.3.5	Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen.....	46
8.10.3.6	Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten.....	46
8.11	Leitsatz 11 – Verbindlichkeit und Transparenz des Kodex	47
8.11.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Der Kodex ist verbindlich und transparent.	47
8.11.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	47
8.11.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	47
8.11.3.1	Angestellter Außendienst	48
8.11.3.2	Externe Vertriebe.....	48
9.....	Compliance-Überwachung und Verbesserung.....	49

Einleitung

Der vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft entwickelte Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) verfolgt das Ziel, eine hohe Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten sicherzustellen und solchen Vertriebspraktiken entgegenzuwirken, die nicht dem Kundeninteresse entsprechen.

Diesen Ansatz unterstützt die Debeka-Unternehmensgruppe voll und ganz. Deshalb ist sie als eines der ersten Unternehmen – bereits zum Start im Juli 2013 – dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Darüber hinaus ist der Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (PKV-Tarifwechselleitlinien) unmittelbar im Juli 2014 beigetreten.

Da Versicherungsschutz in hohem Maß erklärungsbedürftig ist und die Beratung dazu ein besonderes Vertrauensverhältnis erfordert, übernimmt die Debeka eine große Verantwortung gegenüber ihren Mitgliedern. Um dieser gerecht zu werden, hat die Debeka die Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex noch um die Inhalte aus den PKV-Tarifwechselleitlinien ergänzt.*

Die hohe Bedeutung der Kundenbetreuung und des Kundenservice ist fest im Unternehmensleitbild der Debeka verankert: „Wir wissen, dass wir nur durch unsere Mitglieder existieren (...). Wir sind dazu da, die Ansprüche unserer Mitglieder gemeinschaftlich zu erfüllen.“

Zur Debeka-Gruppe, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten ist, zählen folgende Gesellschaften:

- Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Debeka Lebensversicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Debeka Allgemeine Versicherung Aktiengesellschaft
- Debeka Pensionskasse Aktiengesellschaft

Gemäß dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) gelten die Regeln des Verhaltenskodex für den Vertrieb der Versicherungsprodukte an Privatkunden.

Um den damit verbundenen Aufgaben gerecht zu werden, hat die Debeka eine Vertriebscompliance (als Teil des übergeordneten Compliance-Management-Systems) etabliert. Unter dem Begriff „Vertriebscompliance“ verstehen wir die organisatorischen Einrichtungen und Maßnahmen, die wir im Folgenden beschreiben. Damit wirken wir auf ein rechtskonformes Verhalten – sowohl der internen Vertriebsmitarbeiter als auch der externen Vertriebspartner – hin.

* Die Inhalte der PKV-Tarifwechselleitlinien hat die Debeka in den Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodex integriert. Somit zählen die Anforderungen aus den PKV-Tarifwechselleitlinien zu den Anforderungen der Debeka Compliance-Management-System-Beschreibung Vertrieb. Im Folgenden werden die PKV-Tarifwechselleitlinien immer als Bestandteil des GDV-Verhaltenskodex betrachtet.

Compliance-konformes Verhalten bedeutet hier die Einhaltung relevanter gesetzlicher, regulatorischer und unternehmensinterner Vorgaben für den Vertrieb. Dabei ist es wichtig, dass die Vorstände der Debeka in ihrem Bekenntnis zu Compliance die jeweiligen Verantwortlichen uneingeschränkt dabei unterstützen, das Compliance-Management-System umzusetzen. Sie haben es sich zur Aufgabe gemacht, das Thema Vertriebscompliance und die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie der PKV-Tarifwechselleitlinien intern an alle Beschäftigten des gesamten Unternehmens verbindlich zu kommunizieren.

Die Debeka-Gruppe vertreibt ihre Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukte über ihren angestellten, hauptberuflichen Werbeaußendienst mit rund 8.000 Beschäftigten. Andere Vertriebswege werden nur geringfügig genutzt. Dabei handelt es sich um einige Makler (15) und nebenberufliche Vermittler (rund 200). Außerdem bieten wir seit 2019 im Rahmen unserer hybriden Vertriebsstrategie für diverse Produkte auch einen Online-Abschluss an.

Die Vertriebscompliance legt alle organisatorischen Maßnahmen fest, die dazu beitragen sollen, Rechtskonformität des Versicherungsvertriebs zu gewährleisten. Aufgabe der Vertriebscompliance ist es jedoch nicht nur Rechtsverstöße zu verhindern, sondern auch langfristige Tendenzen im regulatorischen Umfeld zu beobachten und auf eine fristgerechte Umsetzung im Unternehmen hinzuwirken. Compliance-Verstöße werden standardisiert und systembasiert nach einem klar definierten Vorgehen analysiert, bearbeitet und dokumentiert.

1 Compliance-Kultur

Unsere Compliance-Kultur ist in den Compliance-Grundsätzen festgehalten, zu denen sich die Vorstände und Geschäftsleitungen[†] der Debeka-Gruppe bekannt haben: „Dem genossenschaftlichen Gründungsgedanken des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit verpflichtet, verfolgen die Unternehmen der Debeka-Gruppe unabhängig von ihrer Rechtsform nach wie vor ein Ziel: sichere, bestmögliche und dauerhafte Leistungen für unsere Mitglieder und Kunden.

Wir sind davon überzeugt, dass wir dieses Ziel nur auf Basis verantwortungsvollen, integren und regelkonformen Handelns (Compliance) erreichen können.“

Compliance-Kultur bedeutet für die Debeka das tiefgehende Verständnis dafür, alle Aufgaben und Prozesse mit den gesetzlichen, anderen externen und vom Unternehmen festgelegten Regelungen in Einklang zu bringen. Sie beinhaltet die umfassende Akzeptanz des Themas in der Belegschaft.

Bei der Umsetzung von Compliance unterstützt die Debeka ihre Beschäftigten durch die Compliance-Funktionen. So können Fragen der Beschäftigten zum Thema Compliance frühzeitig und ergebnisoffen besprochen werden.

Als wesentlicher Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Compliance-Kultur und die Implementierung effektiver Compliance-Funktionen im gesamten Unternehmen gilt daher der „Tone at the Top“ – also das Verhalten und die Äußerungen der gesamten Führungsebene der Debeka hinsichtlich einer gelebten Compliance-Kultur. Die Haltung der Führungsebene ist richtungsweisend für alle Beschäftigten (Vorbildfunktion). Die Vorstände der Debeka-Gruppe bekennen sich ausdrücklich zur Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen internen und externen Vorgaben. Dasselbe erwarten sie auch von allen Personen, die für die Debeka tätig sind. Die Vorstände und die Führungskräfte agieren als Vorbilder für verantwortungsbewusstes und regelkonformes Handeln.

Die Compliance-Kultur der Debeka strebt die gleichen Ziele zu Qualität im Versicherungsvertrieb an wie der GDV-Verhaltenskodex und die PKV-Tarifwechselleitlinien. Das bedeutet auch, dass sie Vertriebspraktiken unterbindet, die nicht in erster Linie den Belangen des Kunden entsprechen.

In der Rahmenbetriebsvereinbarung sind Verhaltensrichtlinien verankert, die grundlegende und richtungsweisende Grundsätze für einen fairen und vertrauensvollen Umgang miteinander definieren. Demnach ist jeder Beschäftigte zu verantwortungsvollem Handeln und zur Einhaltung des geltenden Rechts verpflichtet.

Diese verpflichtenden Verhaltensrichtlinien sind ein wichtiger Teil des gemeinsamen Bekenntnisses des Unternehmens zur Wahrung der Compliance-Konformität.

Neben dem Unternehmensleitbild und den Compliance-Grundsätzen enthält auch unser Mitarbeiter- und Führungsleitbild Maßstäbe für verantwortungsvolles Handeln: „Wir stellen die

[†] Die Compliance-Grundsätze wurden sowohl von den Vorständen der Versicherungsunternehmen, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, als auch von weiteren Geschäftsleitungen der Debeka-Gruppe unterzeichnet. Der Vereinfachung halber sprechen wir im Folgenden von Debeka-Vorständen.

Bedürfnisse unserer Mitglieder und Kunden in den Mittelpunkt unserer Arbeit und handeln dabei – nach innen wie nach außen – verantwortungsbewusst und service-orientiert.“

Compliance soll sich zu einer Selbstverständlichkeit entwickeln. Dazu müssen die entsprechenden Prozesse so in die Geschäftsabläufe integriert werden, dass sie die täglichen Abläufe nicht beeinträchtigen.

Die Compliance-Kultur in der Debeka-Gruppe verfolgt daher als klares Ziel die Wahrung der Qualität der Produkte sowie kundenorientierte Beratung, um zufriedenstellend auf die individuellen Bedürfnisse der Mitglieder einzugehen.

Im Rahmen dieser Kultur bekennt sich die gesamte Debeka zu den Inhalten und Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Tarifwechselleitlinien.

2 Compliance-Ziele und Umsetzung

Die Unternehmen der Debeka-Gruppe möchten ihren Mitgliedern und Kunden bestmögliche Leistungen bieten sowie den Mitarbeitern sichere Arbeitsplätze, leistungsgerechte Entlohnung und überdurchschnittliche Sozialleistungen.

Diese Ziele und weitere dazugehörige Aspekte stehen auch im Fokus des Compliance-Management-Systems der Debeka. Insbesondere können wir das Ziel „bestmögliche Leistungen für Mitglieder und Kunden“ nur dann nachhaltig erreichen, wenn wir die einschlägigen externen und internen Regeln beachten. Die Umsetzung aller rechtlichen Vorgaben sichert zudem das Fortbestehen der Debeka und damit die Arbeitsplätze.

Vor diesem Hintergrund erfüllen die Compliance-Funktionen der Debeka die aufsichtsrechtlich vorgegebenen Aufgaben der Beratung, Frühwarnung, Überwachung und Risikokontrolle. Dies bedeutet im Einzelnen:

1. Sie beraten die Vorstände, wie die Gesetze, Verordnungen und regulatorischen Anforderungen eingehalten werden, die für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts gelten. Zusätzlich beraten und schulen die Compliance-Funktionen andere Bereiche. So tragen sie dazu bei, dass Beschäftigte Compliance-Themen verinnerlichen und diese bei ihrer täglichen Arbeit beachten
2. Die Fachbereiche beobachten und beurteilen im Rahmen der Gesamtverantwortung der Hauptabteilung Recht und Steuern die Änderungen des Rechtsumfelds und leiten entsprechende Vorkehrungen und Maßnahmen ein. Die Compliance-Funktionen überwachen die Durchführung der Rechtsfeldbeobachtung und die Umsetzung der Maßnahmen. Sie informieren die Vorstände anlassbezogen über wesentliche Rechtsänderungen.
3. Außerdem überwachen die Compliance-Funktion risikoorientiert, dass die zu beachtenden Gesetze und Verordnungen, die regulatorischen Anforderungen und internen Vorgaben eingehalten werden.
4. Die Compliance-Funktionen verantworten ein System der Analyse von Compliance-Risiken. Dabei werden die Compliance-Risiken durch die Fachbereiche in Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und Risikoauswirkung bewertet und durch die Compliance-Funktionen validiert. Die Compliance-Funktionen wirken dann auf die Implementierung wirksamer Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen und der internen Vorgaben hin.

Mit der Implementierung des Compliance-Management-Systems und der entsprechenden Prozesse samt Maßnahmen unterstreicht die Debeka die Notwendigkeit und das Selbstverständnis, das Kundeninteresse in den Mittelpunkt ihres Handelns zu stellen. Denn so kann sie Interessenskonflikte und Risiken für Regelverstöße frühzeitig erkennen.

Dementsprechend sind alle Beschäftigten der Debeka dazu verpflichtet, geltendes Recht einzuhalten und verantwortungsvoll zu handeln. Das gesamte Unternehmen bekennt sich ausdrücklich zur Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen rechtlichen Vorgaben. Insbesondere die Führungskräfte sollen als Vorbilder agieren. Alle Beschäftigten sind dazu verpflichtet,

sich nach den vereinbarten Verhaltensrichtlinien zu richten. So können Rechtsrisiken frühzeitig erkannt und Rechtsverstöße vermieden werden.

Im Rahmen der Compliance-Funktionen trägt die Debeka dazu bei, dass die gesetzlichen und sonstigen rechtlichen Vorgaben eingehalten werden. Darüber hinaus schützen die Compliance-Funktionen die Mitglieder, Kunden und Debeka-Beschäftigten, denn sie soll auch das Risiko von Haftungsansprüchen, Reputationsschäden und von Sanktionen minimieren.

Die Compliance-Funktionen überwachen, dass Anforderungen eingehalten werden. Dabei operieren sie unabhängig, um Einflüsse, Kontrollen oder Beschränkungen durch andere Fachbereiche zu vermeiden.

Rechtsverstöße sollen primär vermieden werden. Für den Fall, dass sie dennoch auftreten, werden diese systematisch aufgeklärt. Die Debeka reagiert anlassbezogen mit Sanktionierungen und/oder strukturellen Änderungen.

3 Compliance-Risiken

Eine der Kernaufgaben von Compliance ist die kontinuierliche Beobachtung, Identifizierung, Analyse und Steuerung von Compliance-Risiken. Die umfassende Bestimmung von Compliance-Risiken wird aufsichtsseitig gefordert und bildet die Grundlage zur Ableitung der Compliance-Planung und Compliance-Überwachungsaktivitäten innerhalb der Vertriebsorganisation.

Die identifizierten Risiken sollen durch geeignete Maßnahmen verringert und, wenn möglich, vermieden werden. Grundlage für diese risikoorientierten Maßnahmen bildet eine Compliance-Risikoanalyse, in der auch die Szenarien für den Vertrieb berücksichtigt werden.

Zu den Compliance-Risiken gehören in Anlehnung an die aufsichtsseitige Definition

1. das Risiko rechtlicher, aufsichtsbehördlicher Sanktionen und Bußgelder,
2. das Risiko wesentlicher finanzieller Verluste sowie
3. das Risiko von Reputationsverlusten,

soweit diese daraus entstehen, dass relevante Anforderungen nicht eingehalten werden.

Die Compliance-Risikoanalyse ist ein elementarer Teil des umfassenden Compliance-Management-Systems der Debeka. Ausgangspunkt der Compliance-Risikoanalyse ist die Bestandsnormenanalyse in der alle relevanten Anforderungen ermittelt und Compliance-Themengebieten zugeordnet werden. Zusätzlich werden gesetzliche, regulatorische und branchenweite Neuerungen und Änderungen beobachtet.

Inhaltlich befasst sich die Compliance-Risikoanalyse mit der risikobasierten Steuerung von Compliance-Maßnahmen im Zusammenhang mit der Quantifizierung und Steuerung der Compliance-Risiken. Die Compliance-Risiken werden szenariobasiert erfasst und bewertet, hieraus werden Compliance-Maßnahmen abgeleitet.

Anhand der Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse lassen sich Präventionsmaßnahmen risikoorientiert ableiten, planen und durchführen – unter anderem in Form von Schulungen und prozessintegrierten Kontrollen. Hierdurch schafft die Debeka Voraussetzungen für die Steuerung von Compliance-Risiken. Mithilfe der Ergebnisse wird eine valide und transparente Argumentationsbasis geschaffen für präventive Compliance-Maßnahmen in den jeweiligen Fachbereichen. Zudem kann damit auf die Implementierung risikovermindernder Maßnahmen hingewirkt werden.

Durch die kontinuierliche Compliance-Risikoanalyse sowie deren Weiterentwicklung erkennt die Debeka das Compliance-Risikopotenzial. Die laufende Identifikation sowie Bewertung neuer Risiken ermöglicht es, Compliance-Risiken zu minimieren. Darüber hinaus wird jährlich eine Risikoinventur und -validierung der bestehenden Risikoszenarien durchgeführt. Die Erkenntnisse der Analyse bilden eine fundierte Grundlage für die Berichterstattung im Rahmen der Compliance-Funktionen.

4 Compliance-Organisation

Die Debeka-Versicherungsgruppe hat unter anderem im Vertrieb ein Compliance-Management-System implementiert. Damit wird der Vertrieb aufgrund seiner Bedeutung für die Debeka zentraler Bestandteil der Compliance-Aktivitäten.

Die Debeka hat ihre Compliance-Funktionen dezentral organisiert. Neben der zentralen Organisationseinheit Compliance gibt es weitere Bereiche, die Aufgaben der Compliance-Funktionen übernehmen.

Die zentrale Organisationseinheit Compliance in der Hauptverwaltung leitet der Debeka-Compliance-Beauftragte, der direkt dem Vorstand unterstellt ist.

Die Organisationseinheit Compliance, die Compliance-Teilfunktionen, Ansprechpartner in den Grundsatzbereichen sowie die Verwaltungsleiter als dezentrale Ansprechpartner in den Landesgeschäftsstellen sollen für Compliance in den Unternehmensstrukturen sorgen. Dabei fungieren die Ansprechpartner in den Landesgeschäftsstellen als Bindeglied zwischen Compliance und den Beschäftigten vor Ort. So ermöglichen sie einen regelmäßigen Austausch zu den Compliance-Themen.

Die Umsetzung des Compliance-Management-Systems in den nachfolgend genannten Themenfeldern/-gebieten fällt in die Zuständigkeit der Organisationseinheit Compliance: Versicherung (inkl. VAG, VVG und Vertriebscompliance), Finanzen und Unternehmen (inkl. Steuercompliance), Kartellrechtscompliance, Urheberrechtscompliance, Immobilienverwaltungscompliance, Betrugs- und Korruptionsprävention (AFM), Personalcompliance und Allgemeine Unternehmenspflichten.

Die Teilfunktionen Geldwäschebekämpfung, Datenschutz, IT-Compliance, Finanzsanktionen Embargo, Arbeitssicherheit und Allgemeine Gleichbehandlung liegen in der Verantwortung des entsprechenden Beauftragten oder der zuständigen Stelle.

Der Compliance-Beauftragte der Debeka-Gruppe koordiniert die Tätigkeiten der Compliance-Funktionen. Die Beschäftigten der Organisationseinheit Compliance haben jeweils zugewiesene Fachthemengebiete. Innerhalb dieser verfolgen sie die notwendigen Maßnahmen, um ein effizientes Compliance-Management-System umzusetzen.

Die Compliance-Funktionen haben spezielle, themenübergreifende Kompetenzen, um ihre Anforderungen und Aufgaben erfüllen zu können. Sie haben die Beratungs- und Schulungskompetenz in allen ihren Themen. Dabei definieren sie insbesondere die Rahmenbedingungen für Beratung und Schulungen zu Compliance-relevanten Themen und sind für deren inhaltliche, fachliche und organisatorische Qualität zuständig.

Im Zusammenhang mit Compliance-relevanten Fragestellungen definiert die Organisationseinheit Compliance die inhaltlichen und formellen Vorgaben und ist für die Konzeptionierung, Gestaltung, Erstellung und fortlaufende Aktualisierung der betreffenden Dokumente zuständig.

Zusätzlich haben die Compliance-Funktionen die Kompetenz zu überwachen, ob relevante externe und interne Vorgaben umgesetzt werden. Diese Überwachungskompetenz beinhaltet ein umfassendes Informations-, Auskunfts- und Einsichtsrecht in alle entsprechenden Unterlagen. Zusätzlich übernehmen die Compliance-Funktionen auch Präventionsaufgaben. Insbesondere wirken sie darauf hin, dass Rechtsverstöße bereits im Vorfeld durch entsprechende Maßnahmen verhindert werden (bspw. Betrugs- und Korruptionsbekämpfung).

Die Abteilung Fraud, die Teil der Schlüsselfunktionen Revision ist, nimmt als interne Meldestelle Hinweise zu möglichem Fehlverhalten entgegen und ist für die Aufklärung und Nachverfolgung zuständig. In Abstimmung mit den Vorständen ist sie bei Compliance-Verstößen verantwortlich für die Kommunikation mit externen Behörden. Die Abteilung Fraud kann zudem Strafanzeigen erstatten. Unabhängig davon kommunizieren einzelne Compliance-Teilfunktionen im Rahmen der jeweiligen gesetzlichen Anforderungen mit den Behörden.

5 Aufbauorganisation für den GDV-Verhaltenskodex

Die Aufbauorganisation für die Umsetzung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex inklusive der PKV-Tarifwechselleitlinien findet im Regelbetrieb auf vier Ebenen innerhalb der Unternehmensstruktur der Debeka statt.

1. Die Umsetzung der unternehmensindividuellen Maßnahmen (siehe Kapitel 8) fällt in den Verantwortungsbereich der einzelnen Maßnahmenverantwortlichen, abhängig von ihrer jeweiligen Position innerhalb der relevanten Abteilungen.
2. Die Überprüfung der Umsetzung erfolgt durch die Leitsatzverantwortlichen, die bei der Debeka auf HauptabteilungsleiterEbene angesiedelt sind.
3. Die Zwischenkonsolidierung über alle Leitsätze hinweg verantwortet die Hauptabteilung Vertrieb Back-End. Damit ist sie die Schnittstelle zu der Organisationseinheit Compliance und zum Vorstand. Die Umsetzung erfolgt über die Abteilung Vertrieb Back-End Regulatorik, die an die Maßnahmen- und Leitsatzverantwortlichen berichtet.
4. Die Verantwortlichkeit für das Gesamtprogramm des GDV-Verhaltenskodex und die Integration in das Compliance-Management-System der Debeka liegt in den Hauptabteilungen Vertrieb Back-End und Vertrieb Front-End und bei der Organisationseinheit Compliance.

Im Regelbetrieb sollen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sowie die Debeka-eigenen Anspruchsniveaus anhand der beschriebenen Maßnahmen eingehalten und zusätzlich weiterentwickelt werden.

Die Anforderungen der PKV-Tarifwechselleitlinien sind in die Aufbauorganisation des GDV-Verhaltenskodex integriert und werden zusammen mit dem Leitsatz 6 im Regelbetrieb betrachtet. Die Debeka stellt sicher, dass die im Hinblick auf die Zieldarfe zur Verfügung gestellten Informationen aktuell und vollständig sind. Die Abteilung Krankenversicherung/Technik Grundsatz (KT/G) ist dafür verantwortlich und koordiniert die Pflege dieser Informationen.

6 Compliance-Kommunikation

Großen Wert legt die Debeka auf eine erfolgreiche Kommunikation neu eingeführter Prozesse und Strategien. Denn Ziel ist es, allen Beschäftigten die gewünschte Compliance-Kultur der Debeka und die dazugehörigen Richtlinien und weiteren Vorgaben zu vermitteln. Nur, wenn alle ihre individuelle Rolle und Verantwortung verstehen und wissen, wie sie mit ihrem Handeln zu den Compliance-Zielen beitragen, können sie die Vorgaben bestmöglich und nachhaltig in ihr Alltagshandeln integrieren. Daher ist es wichtig, sie für alle aktuell und auch künftig geltenden Rahmenbedingungen zu sensibilisieren.

Eine kontinuierliche, fortdauernde und regelmäßige Ansprache steigert die Wahrnehmung der Compliance-Funktionen innerhalb des Unternehmens und stärkt damit langfristig die Compliance-Kultur. Dabei findet die Sensibilisierung auf allen Hierarchiestufen der Debeka und für alle Bereiche durch adäquate Informations- und Kommunikationsmaßnahmen statt.

Die Kommunikation erfolgt bei der Debeka unternehmensweit standardmäßig über das Mitarbeiterportal. Bei nicht vorhersehbaren Ereignissen, wie z. B. wichtigen vertriebsrelevanten Entwicklungen im regulatorischen Umfeld, kann es notwendig werden, über Rundschreiben und Führungskräfteinfos (ebenfalls über das Intranet/Mitarbeiterportal oder die persönliche Ansprache) zu kommunizieren.

Bei Führungskräfte tagungen kommt das Multiplikatorenprinzip zum Tragen: Führungskräfte sollen Informationen, die sie hier erhalten, an ihre Beschäftigten weiterleiten. Außerdem können sich Vertriebsmitarbeitende bei Fragen an die Compliance-Verantwortlichen wenden.

Die Compliance-Funktionen stellen sicher, dass die relevanten Personen über alle wesentlichen Compliance-Aktivitäten informiert werden. Dafür sind z. B. definierte Berichterstattungskonzepte sowie Intervalle für die einzelnen Zielgruppen festgelegt.

7 Schulungen

Alle bei der Debeka beschäftigten Personen werden zu Themen der Compliance geschult. Inhalte, Form und Adressaten von Schulungsmaßnahmen sowie deren Frequenz werden regelmäßig in Abstimmung mit den operativen Einheiten unter dem Gesichtspunkt der Risikoorientierung bestimmt und aktualisiert.

Die Compliance-Schulungen sind zentraler Bestandteil und reguläres Handlungselement in der Umsetzung des Compliance-Management-Systems.

Die Schulungsmaßnahmen erfolgen grundsätzlich risikoorientiert und sind daher dort besonders aufwendig, wo die Risiken hoch oder die Vorschriften komplex sind. Daher dienen die Ergebnisse aus der Compliance-Risikoanalyse als Grundlage für die Entscheidung über mögliche Schulungsmaßnahmen.

Das Schulungskonzept Compliance definiert Schulungsparameter, das risikoorientierte Vorgehen sowie die entsprechenden Rollen und Verantwortlichkeiten. Einheitliche Prozesse und eine technische Umgebung stehen zur Verfügung.

Seit 2016 gibt es Lernprogramme, die alle zwei Jahre zu wiederholen sind. Damit sie den Compliance-Gedanken aktiv leben können, vermitteln die Lernprogramme den Beschäftigten den Sinn und Zweck, den Inhalt und den Mehrwert der Compliance-Vorschriften sowie Möglichkeiten, wie sie Fehler und Interessenkonflikte vermeiden können. Angehende Fach- und Führungskräfte werden darüber hinaus funktionsbezogen über Compliance informiert.

Weitere Compliance-relevante Informationen vermittelt die Debeka in der Regel entweder durch Präsenzsulungen oder über Lernprogramme. Innerhalb der Schulungsprogramme geht sie verstärkt auf die Schulungsbedürfnisse der jeweiligen Adressaten ein.

Da es für die Debeka eine Selbstverständlichkeit ist, die Beschäftigten regelmäßig weiterzubilden, um so den Interessen der Kunden umfassend Rechnung zu tragen, ist sie Mitglied von „gut beraten“. Dazu hat sie den Akkreditierungsprozess als Bildungsdienstleister und Trusted Partner erfolgreich durchlaufen (siehe dazu Kapitel 8.7 im Leitsatz 7).

In der Vertriebscompliance spielt auch der Vertrieb selbst eine große Rolle im Bereich Schulung und Kommunikation.

8 Compliance-Programm

8.1 Leitsatz 1 – Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

8.1.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

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

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

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

8.1.2 Anspruchsniveau der Debeka

Über einen standardisierten Prozess ermittelt die Debeka die Bedürfnisse ihrer Kunden. Dabei berücksichtigt sie auch bereits bestehende Absicherungen. Den so ermittelten Bedarf erfasst sie vor der Angebotserstellung und zusätzlich bei der Antragserstellung transparent in der Beratungsdokumentation.

Die Debeka schließt Versicherungsverträge mit ihren Interessenten und Mitgliedern ausschließlich über das Antragsmodell. Alle vertragsrelevanten Informationen und Bedingungen stellen wir ihnen vor der Antragstellung digital oder analog zur Verfügung – je nach Wunsch.

Für die Debeka ist es selbstverständlich, die bedarfsgerechte Beratung durch die Vertriebssteuerung zu unterstützen. Unsere Schlüsselfunktionen bewerten, ob vergütungsrelevante Maßnahmen zu Fehlanreizen im Außendienst führen können. Daher gibt es im Vertrieb keine produkt- bzw. tarifspezifischen Kampagnen ohne entsprechende Qualitätssicherung. Geschäftspläne sind pro Sparte auf eine Jahresgesamtleistung ausgelegt.

Die Debeka hat sich zum Ziel gesetzt, ihre Kunden immer bestmöglich und nachhaltig zu beraten. Deshalb haben wir uns für den Vertriebsweg des angestellten Außendienstes entschieden. Dieser erhält monatlich ein tarifvertragliches – und somit leistungsunabhängiges – Mindesteinkommen.

8.1.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Interessen und Wünsche des Kunden haben bei der Debeka höchste Priorität. Der Außendienst ermittelt diese systematisch und berücksichtigt die individuelle Situation (z. B. Familienstand, Berufsstellung, bestehender Versicherungsschutz). Die erhobenen Daten strukturiert der Außendienst und wertet sie aus.

Dafür stehen ihm – je nach Kundenwunsch – verschiedene analoge und digitale Werkzeuge zur Verfügung.

Über den Debeka-Vorsorgecheck können wir die Wünsche und Bedürfnisse digital erheben und dokumentieren. Damit unterstützen wir unseren Außendienst bei der umfassenden und ganzheitlichen Betreuung unserer Interessenten/Kunden noch stärker.

Neben der ganzheitlichen Beratung über den Debeka-Vorsorgecheck kann der Außendienst die Wünsche und Bedürfnisse ebenfalls im Rahmen der Antragsstellung in der digitalen Beratungsdokumentation erfassen. So stellen wir sicher, dass alle Wünsche und Bedürfnisse dokumentiert sind.

Der Außendienst ist dazu verpflichtet, die Beratungsdokumentation (ggf. Verzichtserklärung) zu erstellen und dem Kunden auszuhändigen. Daher haben wir die Antragssoftware so programmiert, dass die Beratungsdokumentation immer zwingender Bestandteil des Antrags ist.

Um ihrem eigenen Anspruch gerecht zu werden, stattet die Debeka ihren Außendienst mit umfangreichen elektronischen Arbeitsmitteln aus. Alle verfügen über ein Debeka-Hybridgerät und einen mobilen Thermodrucker. Die Unterschrift bei der Antragstellung über den touchbasierten Bildschirm des Hybridgeräts ist rechtssicher. Die nachfolgend beschriebenen digitalen Werkzeuge gewährleisten die ganzheitliche und professionelle Beratung.

Selbstverständlich können wir aber auch ausschließlich analog anhand der Debeka-Werbe-drückstücken beraten, wenn der Kunde das wünscht. Nur für die finale Angebotsermittlung und die Antragsstellung muss das Hybridgerät verwendet werden. So stellen wir einen systembasierten und qualitätsgesicherten Prozess sicher.

Beschwerden zur Beratung durch Vermittler erfasst unser Beschwerdemanagement und wertet diese regelmäßig aus. Auch so überprüft die Debeka, ob die Vorgaben eingehalten werden.

8.1.3.1 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses vor Vertragsabschluss

Dem Außendienst stehen unterschiedliche Werkzeuge zur Verfügung, um die Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfassen und zu analysieren – auch außerhalb einer Angebots- und Antragsstellung.

Mit dem Debeka-Vorsorgecheck stellen wir unserem Außendienst ein digitales Werkzeug zur Kundenbetreuung bereit. Mit diesem Werkzeug kann er zum einen persönliche Angaben abgleichen, Wünsche und Bedürfnisse erheben sowie bestehende Absicherungen dokumentieren. Zum anderen bietet der Debeka Vorsorgecheck weitere unterschiedliche Medien zur umfassenden und ganzheitlichen Betreuung an.

Der Debeka Vorsorgecheck ermöglicht somit eine bedarfsgerechte und vertrauensvolle Beratung.

8.1.3.2 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im elektronischen Beratungsprozess

Für die Bedarfsermittlung bietet die Angebots- und Antragssoftware der Debeka neben dem Debeka-Vorsorgecheck eine Beratungsscheckliste.

Je nach Kundenwunsch ist mit dem Angebots- und Antragsystem sowohl eine ganzheitliche als auch eine produkt- bzw. anlassbezogene Beratung möglich.

8.1.3.3 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im papiergestützten Beratungsprozess

Die Debeka unterstützt nur noch in Ausnahmefällen einen papiergestützten Beratungsprozess. Daher erfolgt nur noch die Antragsstellung über ein Papierformular. Für die Bedarfsermittlung und die Dokumentation der Beratung nutzt unser Außendienst die oben genannten digitalen Vertriebstools.

8.1.3.4 Geschäftspläne und Steuerung

Bei der Gestaltung, Steuerung und Ausrichtung des Vertriebs der Debeka steht das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt. Die Steuerung basiert sowohl auf Wachstumsergebnissen (spartenübergreifende Nettoproduktionsziele) als auch auf der Neuproduktion.

Wachstum bedeutet für die Debeka die nachhaltige Steigerung der Beitragseinnahmen in allen Sparten. Die Neuproduktion spielt folglich eine entscheidende Rolle, ist aber nicht das ausschließliche Ziel. Der Fokus liegt – neben den Neuabschlüssen – auch auf der aktiven Bestandssicherung.

Ihren Vertrieb steuert die Debeka über die vom Gesamtvorstand beschlossenen Vorgaben und in Abstimmung mit dem Gesamtbetriebsrat.

Um falsche Anreize bei der bedarfsgerechten Beratung zu vermeiden, unterliegen vom Vorstand ausgelobte Wettbewerbe folgenden Prinzipien:

- Vorgeschlagene Maßnahmen werden im Vorfeld immer durch die Schlüsselfunktionen Compliance, Risikomanagement und Datenschutz bewertet.

- Wenn spartenspezifische Eingangshürden bzw. Sonderwertungen verwendet werden, so stehen diese unter einer signifikanten Qualitätssicherung.
- Wenn produktspezifische Eingangshürden bzw. Sonderwertungen verwendet werden, so stehen diese unter einer signifikanten Qualitätssicherung.

Ausschreibungen nach Einzelprodukten sowie nach spartenspezifischen Zielen finden nur bedingt und zeitlich befristet – z. B. bei der Einführung neuer Produkte – statt. Falls diese Steuerungselemente zum Einsatz kommen, unterliegen sie strengen Qualitätskontrollen.

Die Debeka-Hauptverwaltung initiiert diese qualitätssichernden Maßnahmen. In den Landesgeschäftsstellen sind dezentrale Beauftragte für Qualitätsmanagement eingesetzt, die diese durchführen. Damit soll sichergestellt werden, dass bei der Steuerung keine falschen Anreize entstehen, die dem Interesse der Kunden entgegenstehen.

Bei der Vertriebssteuerung muss die bedarfsgerechte Beratung unterstützt und das Kundeninteresse ins Zentrum des Handelns gestellt werden.

Darüber hinaus integrieren wir sukzessiv qualitative – produktionsunabhängige – Kriterien in unsere zentralen Wettbewerbe.

Neben der zentralen Ausrichtung des Vertriebs sind dezentrale Wettbewerbe ein weiteres Instrument der Vertriebssteuerung, die lediglich in kleinem Rahmen durchgeführt werden. Auch alle dezentralen Wettbewerbe unterliegen Qualitätskontrollen, um fehlgeleitete Anreize zu vermeiden.

Analog den Prinzipien der zentralen Wettbewerbe gelten unternehmensweit auch für die dezentralen Wettbewerbe festgelegte Regularien. Sie müssen – gemäß bestimmten Grenzen – durch die nächsthöhere Hierarchieebene genehmigt werden und unterliegen strengen Anforderungen. Anhand einer entsprechenden Checkliste werden die festgelegten Rahmenbedingungen geprüft und dokumentiert.

Um einen möglichen Interessenkonflikt zwischen Provision und eigenen Vermögensverhältnissen entgegenzuwirken, führen wir - sofern ungeordnete Vermögensverhältnisse unseres Außendienstes vorliegen - eine ergänzende Qualitätssicherung durch. Damit sichern wir auch für diese Einzelfälle die bedarfsgerechte Beratung und Vermittlung.

8.1.3.5 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement

Die Debeka prüft die Qualität der Beratung auch nach dem Vertragsabschluss, indem sie dafür spezifische Beschwerdegründe definiert hat. Diese werden im Beschwerdemanagementprozess, der einheitlich für alle Debeka-Gesellschaften gilt, erfasst und regelmäßig ausgewertet.

Stellt das Beschwerdemanagement signifikante Auffälligkeiten bei der Beratung fest, sind die Leitsatzverantwortlichen angehalten, eine detaillierte Analyse einzuleiten und ggf. angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

8.2 Leitsatz 2 – Statuserklärung

8.2.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

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

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

8.2.2 Anspruchsniveau der Debeka

Unsere Mitglieder und Kunden entscheiden selbst, von wem und wie (persönlich, telefonisch oder online) sie beraten werden möchten.

Der Außendienst der Debeka muss sich unaufgefordert beim Erstkontakt gegenüber Mitgliedern und Interessenten klar und eindeutig mit der Debeka-Visitenkarte legitimieren.

Die Visitenkarten erstellen wir über einen standardisierten Prozess. Damit ist gewährleistet, dass alle erforderlichen Informationen korrekt aufgenommen sind.

Die Aushändigung der Visitenkarte wird in der Beratungsdokumentation in jedem Antrag aufgeführt. Mit seiner Unterschrift bestätigt der Antragssteller, dass er die Visitenkarte erhalten hat.

8.2.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.2.3.1 Bestellung der Debeka-Visitenkarte

Wir verpflichten unseren Außendienst dazu, ausschließlich zentral erstellte Debeka-Visitenkarten zu verwenden. Damit stellen wir sicher, dass die Visitenkarten alle gesetzlich geforderten Informationen enthalten. Auch die geforderten Hinweise zum Status und zur Vergütung des Vermittlers sind in die Visitenkarten integriert.

Unser Außendienst bestellt die Visitenkarte in einem standardisierten Prozess. Dabei werden die notwendigen Daten systembasiert erfasst und durch die Debeka überprüft.

Anschließend stellen wir die Visitenkarten zur Verfügung.

8.2.3.2 Aushändigung der Debeka-Visitenkarte

Unsere Vermittler legitimieren sich beim persönlichen Erstkontakt, in dem sie ihre Visitenkarte übergeben. Wir weisen alle Vermittler darauf hin, dass sie zur Übergabe der Visitenkarte verpflichtet sind.

Die Aushändigung und der Empfang der Visitenkarte sind explizit in der Beratungsdokumentation aufgeführt. Der Antragssteller bestätigt den Empfang der Visitenkarte mit seiner Unterschrift. Andernfalls wird der Antrag nicht poliziert.

Im elektronischen Beratungsprozess werden darüber hinaus die Kontaktdaten des Vermittlers automatisch durch die Angebots- und Antragssoftware auf allen Angebots- und Antragsdokumenten angegeben.

Findet der Erstkontakt telefonisch statt, muss sich der Vermittler mündlich durch eindeutige zur Legitimation erforderlichen Informationen identifizieren.

Die Möglichkeit einer Online-Beratung ist in unserem elektronischen Beratungsprozess integriert. Analog zum telefonischen Erstkontakt muss sich der Vermittler auch in der Online-Beratung eindeutig mit den zur Legitimation erforderlichen Informationen mündlich identifizieren. Zusätzlich bietet der Außendienst die Debeka-Visitenkarte digital zum Download an.

8.2.3.3 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement

Die Debeka hat die Beschwerdegründe um den Punkt „Unzureichende Legitimation“ erweitert. So können wir im Nachgang feststellen, wenn die Legitimation nicht korrekt war, und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Diese werden in dem bereits 2014 eingeführten Beschwerdemanagementprozess, der für alle Debeka-Gesellschaften gilt, erfasst und regelmäßig ausgewertet (siehe Leitsatz 9).

Stellen wir bei Kundenbeschwerden zur Legitimation signifikante Auffälligkeiten fest, sind die Leitsatzverantwortlichen angewiesen, eine detaillierte Analyse einzuleiten und ggf. angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

8.3 Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

8.3.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

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

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

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

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

8.3.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die nachhaltige und ganzheitliche Betreuung unserer Kunden hat höchste Priorität. Deshalb stellen wir unserem Außendienst unterschiedliche digitale Werkzeuge (z. B. Anwendungen wie EASY2000, digitale Beratungsmedien und Online-Tarifrechner) zur Verfügung, mit denen die Kundenwünsche erhoben werden können. Daraufhin analysiert und bewertet unser Außendienst zusammen mit dem Kunden dessen Bedarf.

Bei besonders beratungsintensiven Produkten (z. B. die Altersvorsorge mit Fondskomponenten) prüfen wir darüber hinaus, ob diese für den Kunden angemessen und geeignet sind (§ 7c VVG).

Alle vorvertraglichen Informationen erhält der Kunde fristgerecht. Möglich ist das über unterschiedliche Wege.

Im Rahmen der Antragstellung dokumentiert der Außendienst die Beratung. Er beschreibt das Für und Wider der unterschiedlichen Produkte und dokumentiert den Kundenwunsch.

Die Debeka achtet nicht nur sorgfältig darauf alle rechtlichen Anforderungen zuverlässig einzuhalten. Sie legt auch größten Wert darauf, Interessenten und Mitglieder bedarfsgerecht und kompetent zu beraten und alle Produkte – einschließlich der zugehörigen Informationen und Vertragsunterlagen - verständlich zu erklären.

Ändert sich während der Vertragslaufzeit die Lebenssituation eines Kunden (weil z. B. die Ausbildung endet), wird der Außendienst über ein digitales Auftragswesen informiert.

Dieser nimmt dann Kontakt mit dem Kunden auf, um etwaige Vertragsanpassungen an die neue Bedarfssituation zu erörtern.

8.3.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Für eine zielgerichtete und verständliche Beratung unterstützen wir unseren Außendienst mit einem einheitlichen und digitalen Beratungsprozess. Der „Blaue Faden“ hilft zusätzlich bei der Formulierung verständlicher Texte.

8.3.3.1 Beratungsprozess

Unsere Kunden entscheiden selbst, ob und wie sie beraten werden möchten – persönlich, telefonisch oder online.

Die bestehende Absicherung sowie Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden erhebt der Außendienst gemeinsam mit dem Kunden bzw. Interessenten. Dafür kann er die Beratungsscheckliste in unserer Akquisesoftware sowie die Anwendung „Vorsorgecheck“ nutzen.

Die dokumentierten Wünsche und Bedürfnisse werden in einem Ergebnisdokument zusammengefasst und dem Kunden übergeben. Auch hierbei wählt der Kunde, ob er das Dokument per E-Mail, in Papierform oder digital im Rahmen der Videoberatung erhalten möchte.

Anhand dieser Dokumentation ermittelt der Außendienst den Bedarf. Zusammen mit dem Kunden bespricht und erarbeitet er die fehlenden Absicherungen und bietet ihm die passenden Debeka-Produkte an. Dabei erhält der Kunde die erforderlichen, sachgerechten Informationen als verschlüsselte E-Mail, per USB-Stick oder als Ausdruck. Die Sicherheit der personenbezogenen Daten sowie die rechtskräftige Bereitstellung der Informationen ist hierbei für die Debeka von höchster Bedeutung.

Wenn wir besonders beratungsintensive Produkte anbieten (vor allem die Altersvorsorge mit Fondskomponente), prüfen wir, ob diese für den Kunden angemessen und geeignet sind. Mithilfe eines digitalen Assistenten fragen wir nach den Anlagezielen, der Risikotoleranz, den finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen sowie den Nachhaltigkeitspräferenzen bei (Versicherungs-)Anlageprodukten.

Am Ende der Beratung erhält der Kunde alle Unterlagen (Antragsunterlagen, Allgemeine Versicherungsbedingungen).

Über unsere digitale Live-Beratungsplattform kann unser Außendienst sein Video sowie Anwendungen und Formulare teilen, um eine optimale und digitale Beratung zu gewährleisten. Zudem bieten wir neben der persönlichen Identifikation eine Video-Identifikation über die Firma IDNow an. Diese kann der Außendienst in der digitalen Beratung oder im persönlichen Gespräch nutzen.

Um den Kunden auch nach dem Vertragsabschluss bedarfsgerecht betreuen zu können, erhält der Außendienst über ein digitales Auftragswesen konkrete Gesprächsanlässe. Das können neben Anfragen vom Kunden auch Vertragsabläufe oder eine geänderte Lebenssituation (wie der Abschluss einer Ausbildung) sein.

Sofern der Kunde keine Beratung wünscht, hat er die Möglichkeit den Versicherungsschutz für ausgewählte Produkte eigenständig online zu beantragen. Dieses Angebot erweitern wir sukzessive. Eine nachträgliche Beratung kann auf Kundenwunsch stattfinden. Mit Wirksamkeit des Vertrags werden die Außendienstmitarbeiter beauftragt auf den Kunden zuzugehen, um proaktiv eine Beratung für den Abschluss und eine ganzheitliche Beratung anzubieten.

8.3.3.2 „Der Blaue Faden/Vorgaben und Vorlagen zur Texterstellung“

Mit dem „Blauen Faden“ (Handbuch zur Unternehmenssprache) und dem Fachbuch „Vorgaben und Vorlagen zur Texterstellung“ hat die Debeka konzernweit geltende Kriterien und Regeln für kundennahe und verständliche Texte definiert. Diese helfen den Beschäftigten, verständliche und formal richtige Texte zu verfassen. Dies betrifft nicht nur die vertragsnahen Unterlagen, sondern die gesamte Korrespondenz mit Mitgliedern und Kunden. Die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation ist für die Einhaltung der definierten Grundsätze verantwortlich.

Ein verbindlicher Prozess stellt sicher, dass die Vorgaben auch bei der Entwicklung neuer Produkte berücksichtigt und die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation einbezogen wird. Dabei prüft die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation die vorvertraglichen Informationen sowie die Antragsunterlagen, Versicherungsscheine und sonstigen Vertragsunterlagen zu einem neuen Produkt. Erst dann bietet die Debeka das Produkt an.

Existieren zu bestimmten Dokumenten bereits Empfehlungen in Form von Muster-Dokumenten (wie z. B. GDV-Muster für Allgemeine Versicherungsbedingungen oder Standmitteilung gem. § 155 VVG), berücksichtigen wir auch diese bei der Entwicklung.

Ergänzend dazu bietet die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation u. a. Lernprogramme sowie darauf abgestimmte Workshops (SPRACHE · MACHT · EINDRUCK) in Präsenz und online an, um Beschäftigte zu den Grundlagen verständlichen Schreibens und zur Unternehmenssprache zu schulen.

8.4 Leitsatz 4 – Beratungsdokumentation bei Abschluss

8.4.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

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

8.4.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Debeka stellt auf allen Vertriebswegen sicher, dass jede Beratung nachvollziehbar ist. Deshalb policieren wir Anträge nur mit einer vom Kunden und Außendienst unterschriebenen Beratungsdokumentation. Die Debeka schließt Versicherungsverträge über ihren angestellten Außendienst ausschließlich über das Antragsmodell.

Neben dem Beratungsprozess ist auch ein Online-Abschluss möglich. Diesen bietet die Debeka für diverse Produkte an. Bei den online angebotenen Produkten ermittelt sie durch Fragen den Versicherungsumfang des Kunden, den sie dann in einer Zusammenfassung dokumentiert. Diese Dokumentation erhält der Antragssteller anschließend per E-Mail. Darüber hinaus geht ein Beratungsauftrag über das digitale Auftragssystem an den Außendienst, den dieser entsprechend den Wünschen des Kunden bearbeitet.

Möchte der Kunde auf die Beratungsdokumentation verzichten, wird das ebenfalls durch den Kunden und den Berater gegengezeichnet. Eine Ausnahme ist dabei die Umdeckung von Versicherungsverträgen im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung (siehe Leitsatz 6). Hier ist ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ausgeschlossen.

8.4.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Wir weisen grundsätzlich alle Vermittler darauf hin, dass ohne unterschriebene Beratungsdokumentation oder unterschriebene Verzichtserklärung keine Policierung möglich ist. Jedem Antrag ist zwingend eine von der Debeka zur Verfügung gestellte Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung beizufügen.

Die Erstellung einer Beratungsdokumentation ist systemseitig gesichert und kann sowohl in einem papiergestützten als auch in einem elektronischen Prozess erfolgen.

8.4.3.1 Elektronischer Beratungsprozess

Die Beratungsdokumentation ist automatisch Bestandteil aller über das elektronische Angebots- und Antragssystem erstellten Anträge. So können wir sicher sein, dass sie in jedem Beratungsgespräch des elektronischen Beratungsprozesses erstellt wird.

Damit der Kunde die Beratungsdokumentation erhält, sind alle Vermittler dazu verpflichtet, diese auszuhändigen.

Unsere Kunden sollen die Vollständigkeit ihrer Unterlagen nachvollziehen können. Daher sind alle Anlagen zum Antrag - inklusive der Beratungsdokumentation - durchnummeriert. Darüber hinaus ist die Beratungsdokumentation separat vom Mitglied und vom Vermittler zu unterschreiben und mit dem Antrag zur Policierung bei der Debeka einzureichen.

Möchte das Mitglied ausdrücklich auf die Dokumentation der Beratung verzichten, wird äquivalent zum beschriebenen Prozess der Beratungsdokumentation eine Verzichtserklärung Bestandteil des Antrags. Diese müssen Mitglied und Vermittler ebenfalls zwingend unterschrieben und bei der Debeka einreichen

Der Verzicht auf eine Dokumentation der Beratung sollte die Ausnahme sein. Um dies sicherzustellen, erfassen wir die Verzichtsquote bei elektronischen Anträgen und werten sie aus.

8.4.3.2 Papiergestützter Beratungsprozess

In Einzelfällen ist eine systembasierte Antragserstellung über EASY2000 noch nicht möglich. Dann muss der Vermittler den Antrag in Papierform nutzen. Die Beratungsdokumentation wird hierbei digital erstellt und beigefügt. Auch hier gilt die oben beschriebene Verfahrensweise: Ohne eine Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung polizieren wir keinen Antrag.

8.5 Leitsatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

8.5.1 Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

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

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

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

8.5.2 Anspruchsniveau der Debeka

Dass die vertriebenen Versicherungsprodukte dem tatsächlichen Bedarf der Mitglieder entsprechen, hat für die Debeka eine hohe Bedeutung.

Die Debeka hat konzernweite Regeln für die Entwicklung neuer und für wesentliche Änderungen bestehender Versicherungsprodukte in Form einer Leitlinie aufgestellt. Diese orientiert sich an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben und definiert die Anforderungen an das Produktfreigabeverfahren (POG) der Debeka-Versicherungsunternehmen. Hierin ist u. a. geregelt, wie wir den Zielmarkt bestimmen und die Produkte überwachen.

Diese Vorschriften sind für alle neu einzuführenden Versicherungsprodukte und darüber hinaus auch bei jeder wesentlichen Änderung eines bestehenden Produkts anzuwenden. Dies gilt sowohl im Privat- als auch im Gewerbe-/Industriekundenbereich.

Die jeweiligen Versicherungsunternehmen unterhalten eigenverantwortlich spartenspezifische Prozesse zur Produktfreigabe und -überwachung, wobei sie die Vorgaben der Debeka Leitlinie zur Produktfreigabepolitik (POG) als Rahmen einhalten müssen.

Die Debeka legt großen Wert darauf, dass alle Produkte und die dazugehörigen Dokumente für Interessenten und Mitglieder verständlich sind. Dafür hat sie konzernweit geltende Kriterien und Regeln erstellt, die bei der Entwicklung neuer Produkte berücksichtigt werden.

8.5.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.5.3.1 Zielmarkt

Ihren produktspezifischen Zielmarkt definieren die einzelnen Versicherungsunternehmen der Debeka in ihren Produktprozessen und stimmen ihn mit der Hauptabteilung Vertrieb Frontend ab.

Der Begriff Zielmarkt ist dabei zunächst abstrakt zu verstehen. Er spezifiziert für jedes Versicherungsprodukt allgemein und abstrakt-generell die Kundengruppe/n, für die das Produkt geeignet ist und an die das Produkt vertrieben werden soll. Dabei halten wir den rechtlich zulässigen Rahmen ein, d. h. wir prüfen, ob es in versicherungsvertragsrechtlicher, aufsichtsrechtlicher und zivilrechtlicher Hinsicht verbindliche Vorgaben zum Zielmarkt gibt.

Den Zielmarkt bestimmen wir anhand der Merkmale, des Risikoprofils, der Komplexität und der Art des Produkts. Gemäß Art. 5 DVO POG berücksichtigen wir dabei - soweit möglich - Nachhaltigkeitsfaktoren als Produkteigenschaft. Wir greifen dabei beispielsweise auf Marktbeobachtungen, Vorabratings und Expertenrunden zurück.

8.5.3.2 Produktüberwachung

Die Produktüberwachung dient dazu, kritische Ereignisse zu erkennen, welche die wesentlichen Merkmale, die Risikodeckung und die Garantien des Produkts erheblich beeinflussen oder sonstige Nachteile für den Kunden haben könnten.

Außerdem prüfen wir, ob die einzelnen Produkte weiterhin den Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen des Zielmarkts entsprechen. Dazu gehört auch die bereits etablierte regelmäßige Rechtsfeldbeobachtung, die sicherstellt, dass die Produkte (noch) rechtskonform sind.

Für die Produktüberwachung betrachten wir das Marktgeschehen sowie das Rechtsumfeld, welches auch Nachhaltigkeitsaspekte umfasst. Überprüfungsintervalle von maximal drei Jahren legen wir entsprechend fest. Außerordentliche Prüfungen werden dann erforderlich, wenn sich das Rechtsumfeld ändert (insbesondere durch höchstrichterliche Rechtsprechungen oder Gesetzesänderungen). Das regelmäßige Prüfungsintervall hängt von der Intensität und der Häufigkeit ab, mit der die Komplexität des Versicherungsprodukts und die zu berücksichtigenden Ereignissen geprüft werden müssen.

Die jeweiligen Versicherungsunternehmen gewährleisten durch die festgelegten Maßnahmen innerhalb ihrer Prozesse die Produktüberwachung.

8.5.3.3 Einfache und verständliche Produktunterlagen

Eine klare und verständliche Sprache ist der Debeka sehr wichtig. Deshalb prüfen wir bei der Entwicklung neuer Produkte in einem verbindlichen Prozess zur Qualitätskontrolle alle Informationen und Vertragsunterlagen im Hinblick auf die Vorgaben des „Blauen Fadens“ (Handbuch zur Unternehmenssprache) sowie des Fachbuchs „Vorgaben und Vorlagen zur Texterstellung“. Erst wenn diese erfüllt sind, geben wir das Produkt frei (siehe Leitsatz 3).

Dieser Prozess gewährleistet einfache und verständliche Produktunterlagen, die dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen.

Die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation bietet auch die Lernprogramme sowie darauf abgestimmte Workshops (SPRACHE · MACHT · EINDRUCK) in Präsenz und online an, um Beschäftigte zu den Grundlagen verständlichen Schreibens zu schulen.

8.6 Leitsatz 6 – Nachhaltige Betreuung

8.6.1 Anforderungen des GDV-Kodex und der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

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

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

„Sein Tarifwechselrecht im wohlverstandenen Eigeninteresse ausüben kann nur der informierte Kunde. Dazu bedarf es eines verständlichen Überblicks über die für einen Wechsel in Betracht kommenden Tarifalternativen. Transparenz über die Tarifwelt können die Versicherungsunternehmen dem Versicherten dadurch verschaffen, dass sie ihm das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzeigen. Um auch bei einer breiten Tariflandschaft die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit für den Kunden zu erleichtern, können die Unternehmen alternativ auf der Basis eines Auswahlsystems geeignete Tarife für den Kunden auswählen. Der Umstand, dass es sich um eine Auswahl handelt, muss benannt werden. Die Auswahl soll verkaufsoffene und andere, bestandsstarke Tarife umfassen. Je nach Unternehmensgröße und -historie müssen die Schwellenwerte für die Bestandsgröße vom Unternehmen individuell festgelegt werden.“

Die der Auswahl zugrunde liegenden Kriterien müssen den Grundsätzen dieser Leitlinien entsprechen und sie müssen die gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen, insbesondere § 12 der Krankenversicherungsaufsichtsverordnung, wonach sich das gesetzliche Tarifwechselrecht nur auf Tarife mit „gleichartigem Versicherungsschutz“ bezieht, sowie den § 6 Abs. 2 der VVG-Informationspflichtenverordnung mit den entsprechenden zusätzlichen Informationspflichten bei Beitragsanpassungen. Die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren sind auf ihre Vereinbarkeit mit den Leitlinien und den gesetzlichen Anforderungen durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft im Rahmen einer Angemessenheitsprüfung zu prüfen.“

8.6.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Interessen und Wünsche unserer Kunden haben bei uns höchste Priorität. Um den Servicegedanken nachhaltig zu festigen, bieten wir auch im Schadens- und Leistungsfall unterschiedliche Möglichkeiten an, uns schnell und unkompliziert zu erreichen: persönlich, telefonisch, per E-Mail oder per Online-Formular. Neben dem Außendienst als Ansprechpartner vor Ort, sind selbstverständlich auch die nächstgelegene Geschäftsstelle, mehrere Service-Center oder der Schadensservice für unsere Mitglieder und Kunden da.

Die nachhaltige Betreuung auch nach Vertragsschluss ist über unterschiedliche Werkzeuge sichergestellt. Dafür erhebt unser angestellter Außendienst gemeinsam mit dem Kunden dessen Bedarf, aktualisiert Kontaktdaten und Informationen zur persönlichen Situation sowie zu den bestehenden Absicherungen. Mit dieser Bedarfsanalyse kann er den Kunden ganzheitlich beraten. Zusätzlich stellt die Debeka dem Außendienst digital konkrete Anlässe zur

Ansprache zur Verfügung. Damit unterstützt sie die Betreuung während des gesamten Versicherungsverhältnisses.

Über unser digitales Auftragswesen erhält der Außendienst Beratungsanfragen. Diese können Interessenten und Kunden an die zentralen und dezentralen Standorte oder an www.debeka.de richten.

Für Verträge der Krankheitskostenvoll-, Renten- und Lebensversicherung und der selbstständigen Berufsunfähigkeit akzeptieren wir bei Abwerbungen oder Umdeckungen explizit keinen Beratungsverzicht (Verzichtserklärung siehe Kapitel 8.4 – Leitsatz 4). Bei diesen sensiblen Themen ist die Beratungsdokumentation verpflichtend.

Ergänzend fragen wir auch in der Sachversicherung nach zusätzlichen und früheren Versicherungsverträgen bei anderen Unternehmen.

Diese Informationen dokumentieren wir im Antrag.

Insbesondere beim Tarifwechselrecht in der Krankenversicherung sind uns die Transparenz über die Tarifwelt, Auswahlkriterien und das Auswahlverfahren sehr wichtig. Das erreichen wir, indem wir die Leistungsunterschiede – also die Mehr- und Minderleistungen – der verschiedenen Tarifkombinationen verständlich in Tabellen darstellen. Daraus ergibt sich, dass es sich um gleichwertige Tarife handelt, da die Debeka keine speziellen Tariflinien – zum Beispiel für Einsteiger – anbietet.

Für eine ausgeglichene Risikostruktur in den bestehenden Tarifen verzichten wir auf sogenannte Paralleltarife. Damit ist gewährleistet, dass wir – entsprechend der Tarifwechselleitlinie – ein im Sinne des Mitglieds konzipiertes Produkt anbieten können.

8.6.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.6.3.1 Kontaktaufnahme durch den Kunden

Dass unser Mitglied auch nach Vertragsabschluss umfassend betreut ist, sichern wir primär durch unseren Außendienst, aber auch durch unsere bundesweit verteilten Geschäftsstellen sowie durch ebenfalls ausgebildetes Fachpersonal im Debeka-Service-Center und in den Fachabteilungen.

Unsere Kontaktdaten sind auf der Debeka-Internetseite zu finden – je nach Anliegen stehen die zentrale Rufnummer (beispielsweise für allgemeine Fragen zu den Versicherungen) des Service-Centers oder auch die der Geschäftsstellen zur Verfügung. Damit gewährleisten wir eine anlassbezogene Beratung und Betreuung.

Falls das Service-Center oder die Geschäftsstellen eine Anfrage nicht abschließend bearbeiten können, leiten sie diese an den zuständigen Außendienst oder den Fachbereich weiter. Möchte der Kunde einen Vertrag umstellen oder seinen Versicherungsschutz erweitern, wird ein Beratungsauftrag über ein digitales Auftragswesen angestoßen. Der Außendienstmitarbeiter muss hier innerhalb von fünf Werktagen die Kontaktaufnahme dokumentieren.

8.6.3.2 Beratung und Betreuung des Kunden aufgrund von Beratungsanlässen

Neben Kontaktanfragen von Kunden und Interessenten stellen wir über unser digitales Auftragswesen einzelne Anlässe zur nachhaltigen Betreuung unserer Kunden zur Verfügung. Im Leben unserer Kunden kann sich nach Vertragsschluss einiges ändern, sodass die Absicherung angepasst werden muss. Deshalb verweisen wir unseren Außendienst regelmäßig auf geänderte Lebenssituationen und Daten unserer Kunden (z. B. das Ende der Ausbildung). Solche Anlässe – aber auch ein Vertragsablauf – machen den persönlichen Kontakt zum Kunden notwendig.

Die Bearbeitung der Anlässe halten wir über das digitale Auftragssystem nach.

8.6.3.3 Ganzheitliche und nachhaltige Betreuung

Über unterschiedliche Werkzeuge kann der Außendienst gemeinsam mit dem Kunden den aktuellen Bedarf erheben und in die ganzheitliche Beratung einsteigen. Hierbei werden zum einen die Kontaktdaten, die familiäre Situation etc. geprüft und ggf. aktualisiert. Zum anderen kann der Außendienst die Wünsche der Kunden erheben und festhalten. Die Ergebnisse werden in einem Ausgabedokument festgehalten und anschließend dem Kunden ausgehändigt.

Mithilfe der aktualisierten Daten in unserer Akquisesoftware können wir den Kunden bedarfsgerecht beraten.

Dies ist über den Debeka-Vorsorgecheck oder über die digitale Beratungscheckliste möglich. Zudem ist der Debeka-Vorsorgecheck verpflichtend alle drei Jahre vor einem Beratungsgespräch mit dem Kunden durchzugehen. Hierbei werden die Kontaktdaten, die familiäre Situation und die Wünsche und Bedürfnisse aktualisiert.

8.6.3.4 Abwerbung von Versicherungsverträgen

Unsere Außendienstmitarbeiter tragen gerade bei der Abwerbung oder Umdeckung von Versicherungsverträgen eine besondere Verantwortung. Sie müssen unsere Kunden umfassend über die Vor- und Nachteile informieren. Dies wird in der Beratungsdokumentation festgehalten.

In der jeweiligen Beratungsdokumentation erfassen wir explizit den Sachverhalt Umdeckung oder Abwerbung in der Lebens- oder Rentenversicherung, der Krankheitskostenvollversicherung und der selbstständigen Berufsunfähigkeitsversicherung.

Aus der unterschriebenen Beratungsdokumentation geht hervor, dass der Kunde über Nachteile und Risiken aufgeklärt wurde und die Vertragsgestaltung ausdrücklich wünscht.

Bei einer Umdeckung oder Abwerbung ist ein Beratungsverzicht nicht möglich.

In der Beratungsdokumentation wird immer festgehalten, ob es sich um eine Umdeckung handelt, oder nicht.

Ergänzend fragen wir auch in der Sachversicherung nach zusätzlichen und früheren Versicherungsverträgen bei anderen Unternehmen.

Diese Informationen dokumentieren wir im Antrag.

8.6.3.5 Tarifauswahlverfahren im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung

Möchte das Mitglied den Tarif wechseln, selektieren wir vorab mithilfe eines Tarifauswahlverfahrens, welche Tarife wir anbieten können. Dieses Verfahren enthält zunächst alle Tarife der Debeka. Die Programmierung kann ausschließlich die Hauptverwaltung beauftragen und umsetzen.

Für die Auswahl der Tarife bei der Debeka sind die gesetzlichen Anforderungen und die Vorgaben der PKV-Tarifwechselleitlinien sowie die Wünsche des Mitglieds maßgebend.

Den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden, ist für die Debeka selbstverständlich. Darüber hinaus berücksichtigen wir die Inhalte und Ansprüche der PKV-Tarifwechselleitlinien und setzen diese um:

- Gleichartigkeit bedeutet, dass wir nur gleichartige Tarife gemäß § 12 Krankenversicherungsaufsichtsverordnung in die Auswahl aufnehmen.
- Tarife, die den Anforderungen des § 193 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz nicht genügen, sind von der Auswahl ausgeschlossen (Pflicht zur Versicherung).
- Der Notlagentarif ist als Ziel- und Ausgangstarif ausgeschlossen (gesetzlicher Ausschluss des Tarifwechsels).
- In die Auswahl nehmen wir nur Tarife der Krankheitskostenvollversicherung.
- Bisex-Tarife, die weniger als ein Prozent des Gesamtbestands der jeweiligen Tarifgruppe ausmachen, schließen wir aus.
- Bei Unisexтарifen muss sich die Auswahl auf die verkaufsoffenen Tarife erstrecken.

Um die möglichen Zieltarife aus der somit geschaffenen Grundgesamtheit individuell herauszufiltern, gehen wir in zwei Schritten vor:

- Die Eingrenzung durch den bestehenden Ausgangstarif. Dies bedeutet, wir bestimmen die Zieltarife anhand des Ausgangstarifs. Dabei berücksichtigen wir die folgenden drei Kriterien:
 - N-/B-Tarife: Sofern bereits ein Tarif besteht, der einen Beihilfeanspruch voraussetzt, ist davon auszugehen, dass *auch im Zieltarif ein entsprechender Tarif für Beihilfeberechtigte zu wählen ist.*
 - Unisex-/Bisex-Tarife: Ist der Ausgangstarif ein Unisex-Tarif, wählen wir auch nur Unisex-Tarife als Zieltarife. Ist der Ausgangstarif ein Bisex-Tarif, wählen wir als Zieltarif Bisex- und Unisex-Tarife.
 - Versicherungsfähigkeit: Tarife mit eingeschränkter Versicherungsfähigkeit bieten wir jedem an. Dabei berücksichtigen wir die Eingrenzungen der N-/B-Tarife und

der Unisex-/Bisex-Tarife. Dabei weisen wir aber darauf hin, dass sich nur bestimmte Personen nach diesen Tarifen versichern können.

- Die Eingrenzung durch generelle Kundenwünsche bedeutet, dass der Kunde die möglichen Zieltarife weiter eingrenzen kann. Das erfolgt systembasiert und anhand folgender Auswahlkriterien:
 - Tarife mit Wahlleistungen: Wir bieten ausschließlich Tarife mit Absicherung von Wahlleistungen bei stationärer Krankenhausbehandlung (Chefarztbehandlung und Unterbringung im Ein- oder Zweibettzimmer) an.
 - Tarife mit gleichem Selbstbehalt: Wir bieten nur Tarife mit dem bisher vereinbarten Selbstbehalt an.
 - Unisex-Tarife: Wir bieten ausschließlich Unisex-Tarife an. Diese Eingrenzung ist nur in EASY2000 und DIBAS möglich, jedoch nicht im Internet.
 - Wir bieten ausschließlich preisgünstigere Tarife an. Diese Eingrenzung ist nur in DIBAS möglich, nicht in EASY2000 und im Internet.
 - Sozialtarife (Standard- und Basistarif) können wir separat anbieten.

Das Mitglied hat unabhängig von den möglichen Auswahlkriterien immer auch einen Anspruch auf eine gesamte Übersicht ohne die Eingrenzung.

8.6.3.6 Beratung und Betreuung des Kunden im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung

Tarifwechselanfragen können bei der Debeka in vier unterschiedlichen Bereichen eingehen – und zwar über das Internet, die Hauptverwaltung, die Geschäftsstellen und den Außendienst.

Der Internetauftritt der Debeka bietet ein Tarifwechseltool. Dabei kann sich das Mitglied einen Überblick über Tarifalternativen im Vergleich zum bisherigen Versicherungsschutz verschaffen. Über ein Kontaktformular kann es Informationen zu den ausgewählten Tarifen mit Beiträgen (unter Anrechnung der Alterungsrückstellung) anfordern. Der Außendienst wird darüber informiert.

Bei Anfragen zum Tarifwechsel in der Hauptverwaltung oder Geschäftsstelle erhält der Kunde eine Vorabinformation, die eine Kontaktaufnahme durch den Außendienst ankündigt.

In allen Fällen stellen wir dem Kunden die Leistungsunterschiede (Mehr- und Minderleistungen) tabellarisch dar. Auf der Übersicht weisen wir darauf hin, dass es sich um eine Auswahl von Tarifalternativen handelt. Dadurch stellen wir sicher, dass die Versicherten den Hinweis vor Vertragsabschluss bzw. -umstellung erhalten.

Anschließend berät der anhand der Angebots- und Antragssoftware.

8.7 Leitsatz 7 – Qualifikation

8.7.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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

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

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

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

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

8.7.2 Anspruchsniveau der Debeka

Als größter Ausbildungsbetrieb in der Versicherungsbranche hat die Qualifikation der vertrieblich Tätigen bei der Debeka einen besonders hohen Stellenwert. Durch eine gezielte Aus- und Weiterbildung ermöglichen wir es unseren Beschäftigten, ihre Aufgaben kundenorientiert und kompetent auszuüben. Die Debeka-Akademie stellt die hohe Qualität der Bildungsmaßnahmen sicher. Sie aktualisiert das Fachwissen und stärkt damit die Beratungskompetenz laufend.

Die versicherungsaufsichtsrechtlichen Anforderungen an eine angemessene Qualifikation und eine regelmäßige Weiterbildung entsprechen dem Selbstverständnis der Debeka.

8.7.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Auf der Grundqualifikation aufbauend stellt die Debeka hohe Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung der vertrieblich tätigen Beschäftigten im Innen- und Außendienst.

Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft hat mit „gut beraten“ einen branchenweiten Qualifizierungsanspruch formuliert. Die Debeka gewährleistet als akkreditierter Bildungsdienstleister ein Qualifizierungsniveau im Sinne von „gut beraten“. Hierzu unterzieht sie sich regelmäßigen externen Audits.

8.7.3.1 Einstellung von vertrieblich Tätigen – Grundqualifikation

Die Beratung und Vermittlung von Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukten stellt hohe Anforderungen an die angemessene Qualifizierung sowie persönliche Eignung der vertrieblich Tätigen.

Diesen ausgesprochen hohen Qualitätsanspruch berücksichtigen wir bereits bei der Einstellung. Dafür prüfen wir den Leumund der Bewerber für eine vertriebliche Tätigkeit mithilfe folgender Auskunftsquellen:

- AVAD-Auskunft (bei Bewerbungen für den Außendienst)
- aktuelles Führungszeugnis, d. h. nicht älter als drei Monate
- ggf. aktuelle Gewerbezentralregisterauskunft (wenn in der Vergangenheit durch den Bewerber ein Gewerbe ausgeübt wurde), ebenfalls nicht älter als drei Monate
- Insolvenzbekanntmachungen
- Auskunft Schuldnerverzeichnis
- EU-Finanzsanktionsliste
- Schuldnerverpflichtungserklärung

Damit stellen wir sicher, dass nichts gegen eine beratende und vertriebliche Tätigkeit spricht. Außerdem weisen die Bewerber ihre persönliche Eignung in einem mehrstufigen, qualifizierten Auswahlverfahren nach. Dazu gehören für eine vertriebliche Tätigkeit auch „Schnuppertage“ bzw. „Probearbeitstage“, die ihnen einen Einblick in diese Arbeit ermöglichen.

8.7.3.2 Nachweis der Sachkunde der Vermittler und Ausbildung

Neben der persönlichen Eignung der vertrieblich Tätigen stellt die Debeka gemäß ihrem Unternehmensleitbild dieselben hohen Anforderungen an die fachliche Eignung ihrer Auszubildenden und dienstjungen Beschäftigten und legt besonders großen Wert auf eine hochwertige Ausbildung.

Bei allen Bewerbern im Außendienst prüfen wir vor der Einstellung, ob sie einen Sachkundenachweis gemäß § 5 VersVermV besitzen. Bewerber ohne die entsprechende Sachkunde oder eine angemessene Qualifizierung durchlaufen ein entsprechendes Qualifizierungsprogramm zu Beginn der Beschäftigungsverhältnisse, das mit Bestehen der IHK-Prüfung abgeschlossen wird. Unabhängig davon nehmen alle Neuestellten an einem umfangreichen Schulungsprogramm teil.

Auch die Debeka-Auszubildenden durchlaufen ein ausführliches, vielfältiges und intensiv betreutes Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramm, das mit dem Abschluss zum/zur Kaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen (IHK) endet.

Sofern sie keine Sachkunde gemäß § 4 FinVermV besitzen, legen alle vollumfänglich im Vertrieb tätigen Beschäftigten und Auszubildenden der Geschäftsstellen die Prüfung zum/zur Fachmann/frau für Finanzanlagen (DVA) ab. Dafür bildet die Debeka sie vorher intensiv aus, wobei sie sich an den Anforderungen an die Sachkundeprüfung nach Anlage 1 der FinVermV orientiert.

Auszubildende zum/zur Kaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen (IHK), die ab dem 1. August 2022 ihre Ausbildung beginnen, erlangen die Sachkunde gemäß § 4 FinVermV auf Grundlage des neu geordneten Berufsbilds.

In unbefristete Beschäftigungsverhältnisse übernehmen wir nur Beschäftigte mit der gesetzlich geforderten und nachgewiesenen Sachkunde oder einer gleichgestellten angemessenen Qualifikation.

Handelsvertretern im Nebenberuf (NV) bestellen wir nur dann zum nebenberuflichen Vermittler, wenn ein Sachkundenachweis gemäß § 5 VersVermV vorliegt.

Neben der gesetzlich geforderten Qualifikation schulen wir alle vollumfänglich im Vertrieb tätigen Beschäftigten und Auszubildenden intern zu den Debeka-Produkten. Bevor sie eigenständig im Vertrieb eingesetzt werden, müssen sie ihre betriebsinterne Spartensachkunde durch einen Zertifikatstest zu den entsprechenden Sparten nachweisen. Die jeweilige Spartenzertifizierung wird digital hinterlegt.

Bis zur Zertifizierung begleiten qualifizierte Führungs- oder Vertriebskräfte die dienstjungen Beschäftigten bei der Beratung und im Vertrieb und bilden sie aus.

Die Debeka-Auszubildenden betreut ein sogenannter Ausbildungscoach. Sie können erst dann selbstständig im Vertrieb tätig werden, wenn sie eine ausreichende betriebsinterne Spartensachkunde nachweisen können. Ein alleiniger Außendienst ist frühestens nach zwölf Monaten möglich – jedoch nur dann, wenn sie alle Spartenzertifikate besitzen.

Im Rahmen des Vermittlervertrags mit „Wir für Gesundheit“ erfolgt eine Spartenzertifizierung der vermittelnden Beschäftigten ausschließlich in Bezug auf das begrenzte Produktportfolio der betrieblichen Krankenversicherung. Hierzu erfolgt eine entsprechende Qualifizierung, die mit einem Spartenzertifikat abgeschlossen wird.

Bei vertrieblich Tätigen im Innendienst gilt die Einarbeitungszeit (i. d. R. sechs Monate) als Grundqualifizierung. Diese ist mit dem Einschätzungsgespräch durch die Führungskraft zum Ende der Probezeit abgeschlossen und in der Beurteilung zu dokumentieren.

8.7.3.3 Weiterbildung

Die Debeka arbeitet ausschließlich mit vertrieblich Tätigen zusammen, die ihr Fachwissen stetig aktualisieren und ihre Beratungskompetenz regelmäßig weiterentwickeln. Die regelmäßige Weiterbildung folgt voll den Anrechnungsregeln von „gut beraten“.

Alle vertrieblich Tätigen im Außen- und Innendienst sowie die Handelsvertreter im Nebenberuf (NV) weisen die Weiterbildung verpflichtend gemäß den Qualitätsstandards von „gut beraten“ nach. Danach sind mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr im Rahmen der gesetzlich verpflichteten Weiterbildung zu erfüllen.

Die Inhalte der Weiterbildung richten sich ausschließlich nach den fachlichen Vorgaben der Anrechnungsregeln von „gut beraten“.

Um die stetige Weiterbildung zu fördern, ist die Debeka-Akademie als Bildungsdienstleister durch „gut beraten“ akkreditiert. Sie bietet ihren Beschäftigten Veranstaltungen auf Landesgeschäftsstellen- und Geschäftsstellenebene sowie (Haupt-)Abteilungsebene, Fach- und Führungskräfte-Tagungen sowie Bildungsmaßnahmen und E-Learnings (zum Beispiel Web-based-Trainings, Selbststudien) an.

Alle Bildungsmaßnahmen werden im persönlichen Bildungspass der Beschäftigten geführt und aus dem Beschäftigten- und Bildungsmanagement-System an die zentrale Weiterbildungsdatenbank von „gut beraten“ gemeldet. Den Bildungsstand jedes vertriebllich Tätigen prüfen wir regelmäßig.

8.8 Leitsatz 8 – Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern

8.8.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

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

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

8.8.2 Anspruchsniveau der Debeka

Bei der Debeka ist der angestellte Außendienst der mit Abstand größte Vertriebsweg. Mit Versicherungsmaklern arbeiten wir nur in Einzelfällen zusammen.

Im Sinne des Kundeninteresses und der Zufriedenheit ihrer Mitglieder legt die Debeka großen Wert auf die Unabhängigkeit des Vermittlers. Deshalb achtet sie besonders darauf, dass Vereinbarungen mit den Versicherungsmaklern keine falschen Anreize enthalten, die das Bedürfnis der Kunden beeinträchtigen könnten.

8.8.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.8.3.1 Kooperation mit Versicherungsmaklern

Als Unternehmen mit einem angestellten Außendienst setzt die Debeka den Fokus auf diesen Vertriebsweg. Sollte vor Ort jedoch im absoluten Ausnahmefall eine Zusammenarbeit mit einem Makler gewünscht werden, besteht die Möglichkeit, unter bestimmten Voraussetzungen eine Kooperationsvereinbarung zu treffen.

Voraussetzung für diese Kooperationsvereinbarung ist, dass es sich um einen Makler nach § 93 HGB handelt, der im Versicherungsvermittlerregister eingetragen ist. Die Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten nach § 84 HGB, Maklerpools sowie Online-Maklern schließen wir generell aus.

Der Umgang mit Maklern ist in einem Fachbuch, das die Hauptabteilung Vertrieb Back-End transparent zur Verfügung stellt, verpflichtend geregelt.

8.8.3.2 Courtagevereinbarung

Die Debeka achtet besonders darauf, dass die Courtagevereinbarung die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt.

Um unserem Anspruchsniveau gerecht zu werden, vereinbaren wir mit Maklern keine Staffelp Provisionen, Produktions-Zusatzvergütungen, Sondervergütungen, Bonuszahlungen oder Sachleistungen.

8.9 Leitsatz 9 – Beschwerdemanagement und Ombudsmannsystem

8.9.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

„Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.

Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“

8.9.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Debeka legt großen Wert auf ein Feedback der Mitglieder und Interessenten. Dafür gibt es u. a. ein Beschwerdemanagement und einen Beschwerdeservice. Aber auch positives Feedback ist über mehrere Formulare und Fragebögen möglich.

Um bei Meinungsverschiedenheiten eine unabhängige Einrichtung zur Schlichtung zu bieten, unterstützt die Debeka das Ombudsmannsystem der Versicherungsbranche (Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und Versicherungsombudsmann e. V).

Zusätzlich können Kunden eine Beschwerde bei der BaFin einreichen.

8.9.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.9.3.1 Beschwerdemanagement

Um mögliche Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungen zu realisieren, haben wir ein etabliertes Beschwerdemanagement. Teil davon ist die Beschwerdemanagementfunktion (Beschwerde-Komitee) mit dem Beschwerdemanagementbeauftragten. Das Beschwerdemanagement ist im Unternehmen fest verankert und setzt die Anforderungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) um (Rundschreiben 3/2013 (VA) und die Sammelverfügung vom 20. September 2013).

Neben dem Beschwerdeservice haben wir in allen Organisationseinheiten, die ebenfalls in die Beschwerdebearbeitung involviert sind, Beschwerdekoordinatoren benannt. Sie stellen sicher, dass alle eingehenden Beschwerden in den Abteilungen regelkonform bearbeitet werden und bilden somit ein Beschwerdemanagementsystem. Denn eine schnelle und kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden leistet einen erheblichen Beitrag dazu, die Mitglieder und ihre Anliegen in den Mittelpunkt zu stellen.

8.9.3.2 Beschwerdeservice

Damit sich unsere Mitglieder und Interessenten zuerst direkt an uns wenden können, um ihr Feedback und/oder ihre Beschwerden vorzutragen, haben wir einen unternehmensweiten Beschwerdeservice etabliert. Dieser bearbeitet eingehende Beschwerden im Rahmen eines übergreifenden Prozesses. Die Verantwortung des Prozesses liegt beim Beschwerdemanagement.

Neben den üblichen Kommunikationswegen wie Brief, E-Mail oder Telefon können Kunden eine Beschwerde auch über das Online-Formular „Anregungen und Kritik mitteilen“ an uns richten.

Wir erfüllen die gesetzlichen Anforderungen der statistischen Erfassung und Auswertung von Beschwerden. Auch die Beschwerdekoordinatoren in den einzelnen Organisationseinheiten stellen die ordnungsgemäße und qualitätsgesicherte Beschwerdebearbeitung sicher.

8.9.3.3 Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden

Die Debeka informiert im Online-Auftritt www.debeka.de auf den Seiten „Anregung und Kritik mitteilen“ sowie im „Impressum“ explizit über das bestehende Ombudsmannsystem sowie die BaFin. Hier nennt sie auch die Kontaktdaten.

Die Suchfunktion der Internetpräsenz führt die Nutzer – mit der Schlagwortsuche „Ombudsmann“ – unmittelbar zu diesen Seiten.

Damit stellen wir sicher, dass die relevanten Informationen zum Ombudsmannsystem für eine große Zielgruppe öffentlich und leicht zugänglich sind.

Auf den Debeka-Visitenkarten und den Vertragsinformationen verweisen wir standardmäßig auf das Ombudsmannsystem. In den Vertragsinformationen sind die Kontaktdaten der Ombudsstellen und BaFin grafisch hervorgehoben. Auf den Visitenkarten weisen wir neben dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und den Versicherungsombudsmann e. V. auch auf den Debeka-Beschwerdeservice hin.

Jeder Vermittler muss sich beim ersten Kontakt mit Mitgliedern und Interessenten klar und eindeutig durch die Debeka-Visitenkarte legitimieren. Der Interessent erkennt somit, dass der Vermittler die Voraussetzungen erfüllt, sach- und fachgerecht zu beraten (siehe Leitsatz 2).

8.10 Leitsatz 10 – Compliance

8.10.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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

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

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

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“

8.10.2 Anspruchsniveau der Debeka

Der Vertrieb ist aufgrund seiner besonderen Bedeutung für die Debeka zentraler Bestandteil der Compliance-Aktivitäten. Um die Compliance im Vertrieb zu gewährleisten, hat die Debeka ein Compliance-Management-System implementiert.

Die Debeka hat für sich und ihre Vermittler klare Regeln zu den Themen

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

aufgestellt.

Um diese Vorgaben zu kontrollieren und zu überwachen, haben wir angemessene Maßnahmen und Prozesse definiert und implementiert.

8.10.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Unsere wesentlichen Compliance-Vorschriften haben wir in der Rahmenbetriebsvereinbarung „Verhaltensrichtlinien“ zusammengefasst. Diese Verhaltensrichtlinien sind für alle Beschäftigten des Innen- und Außendienstes verbindlich. Sie traten zum 31. Oktober 2013 in Kraft und wurden 2022 aktualisiert. Neue Beschäftigte und nebenberufliche Vermittler werden mit einer Verpflichtungserklärung dazu angewiesen, diese einzuhalten. Bei Vorstandsmitgliedern und Führungskräften ist die Verpflichtungserklärung Bestandteil des aktuellen Musterarbeitsvertrags.

Zur weiteren Konkretisierung der Regeln im Unternehmen haben wir unter anderem

- eine Richtlinie zum „Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen“ sowie
 - eine Richtlinie zum „Umgang mit Interessenkonflikten“
- implementiert.

Das Kartellrecht schützt den freien Wettbewerb und verbietet eine wettbewerbsbeschränkende Zusammenarbeit von Unternehmen in jeder denkbaren Form. Die sich daraus ergebenden Hinweise für die tägliche Arbeit sind bei der Debeka im Leitfaden für Kartellrecht, der Bestandteil der Rahmenbetriebsvereinbarung ist, festgehalten und geregelt. Zusätzlich hat die Organisationseinheit Compliance Verhaltensregeln für den Kontakt mit Wettbewerbern erstellt und diese allen Beschäftigten per Rundschreiben bekannt gegeben. Zudem werden die Mitarbeitenden durch ein Kapitel im regelmäßig zu absolvierenden Compliance-Lernprogramm auf die kartellrechtlichen Vorgaben hingewiesen.

Unsere Beschäftigten verpflichten sich mit ihrem Arbeitsvertrag, die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft bei ihren Werbeaufgaben zu beachten.

Etwaige Verstöße gegen die Verhaltensrichtlinien werden zur Aufklärung und Reaktion über definierte Meldewege an die internen Meldestellen gemeldet.

8.10.3.1 Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften

Die Debeka verpflichtet alle Vermittler, die wettbewerbsrechtlichen Vorschriften einzuhalten. Hierzu erhält jeder Vermittler zu Beginn der Tätigkeit entsprechende Informationen, u. a. die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft. Indem alle Vermittler die Verpflichtungserklärung unterschreiben, bestätigen sie uns die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien.

Mit einem Merkblatt erhalten die Vermittler weitere Informationen zum wettbewerbsrechtlichen Verhalten.

Darüber hinaus führt die Hauptabteilung Vertrieb Back-End zentral die Freigabeverhandlungen in der Krankenversicherung. Gemäß den Wettbewerbsrichtlinien gibt es eine entsprechende Arbeitsanweisung.

8.10.3.2 Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit

Die Debeka gibt für ihre Beschäftigten und insbesondere für den Außendienst Compliance-Vorschriften vor und legt großen Wert darauf, dass sie eingehalten werden. Deshalb verpflichtet sie alle Betriebsangehörigen in einer gesonderten Erklärung auf die Verhaltensrichtlinien.

In einer Kernaussage unserer Rahmenbetriebsvereinbarung definieren wir, wie wichtig uns die Prävention und Aufklärung strafbarer Handlungen ist und wie wir darauf reagieren: „Die Debeka toleriert keinerlei Form der Bestechung und Korruption“.

Zu den Rahmenbedingungen gehört außerdem die Einrichtung von Meldestellen bei Compliance-Verstößen. Darüber hinaus ist das Compliance-Thema „präventive Betrugs- und Korruptionsbekämpfung (Anti-Fraud)“ in der Organisationseinheit Compliance integriert. Das regelmäßig zu absolvierende Lernprogramm zu Compliance beinhaltet ein eigenes Kapitel „Anti-Korruption“.

8.10.3.3 Klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen

Für alle Beschäftigten der Debeka gibt es klare und verbindliche Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen. Die entsprechende Richtlinie haben wir mit einem Rundschreiben bekannt gemacht und im Mitarbeiterportal veröffentlicht.

Eine Kernaussage ist, dass die Annahme und Gewährung von Geschenken grundsätzlich nur bis zu einem Wert von höchstens 30 Euro erlaubt ist.

Ausnahmen muss die Organisationseinheit Compliance genehmigen. Dafür führt sie ein zentrales Zuwendungsmelderegister. Auf die besonders strengen Regeln, die für den öffentlichen Dienst gelten, weist die Richtlinie ausdrücklich hin. Die Richtlinie steckt den Rahmen ab, in dem sich die Beschäftigten in einem rechtssicheren Umfeld bewegen können. Die Debeka bekräftigt hierin ihre Null-Toleranz gegenüber Korruption. Die Richtlinie ist auch Bestandteil der Lernprogramme zu Compliance. Eine Mitarbeiterportalseite informiert über häufig gestellten Fragen und Antworten zur Zuwendungsrichtlinie.

8.10.3.4 Klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen

Entsprechend unserer Philosophie und dem Unternehmensleitbild legen wir großen Wert auf niedrige Verwaltungskosten. Dafür verzichten wir auf teure Werbung wie z. B. TV-Spots. Es liegt in der Verantwortung der Hauptabteilung Vertrieb Front-End, Werbemaßnahmen festzulegen und zu koordinieren sowie den Kostenrahmen vorzugeben.

Vorgaben für bestimmte Werbeanlässe sind in der entsprechenden internen Anweisung beschrieben und festgelegt. Alle Akteure/Entscheidungsträger handeln im Rahmen der geltenden Kompetenzrichtlinien.

Der Außendienst ist angewiesen, für Anzeigen ausschließlich standardisierte Muster zu verwenden, die die Hauptabteilungen Vertrieb Back-End, Vertrieb Front-End und Unternehmenskommunikation zentral gestalten. Darüber wurden sie per Rundschreiben informiert.

Incentive-Veranstaltungen für den Außendienst werden im vorgegebenen Rahmen gestaltet und mit einer Checkliste dokumentiert. Derartige Veranstaltungen müssen vorab der Vorstand und die Organisationseinheit Compliance genehmigen. Der Vorstand ist bei diesen Veranstaltungen immer vertreten.

Spenden durch den Außendienst, die einen Bezug zur Debeka haben, sind nicht zulässig.

Auch individuelles Sponsoring des Außendienstes ist zentral durch die Hauptverwaltung geregelt. Ab einer definierten Grenze unterliegen solche Maßnahmen einer Melde- und Zustimmungspflicht durch die Hauptabteilung Vertrieb Back-End. Diese führt hierzu ein zentrales Sponsoringmelderegister.

8.10.3.5 Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen

Als Teil des Compliance-Management-Systems hat die Debeka ein Interessenkonfliktmanagement aufgebaut. Maßnahmen und Meldewege sind in der „Richtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten“ festgehalten.

Es gibt ein Meldeformular, mit dem jeder Beschäftigte bestehende oder potenzielle Konfliktsituationen an die Organisationseinheit Compliance melden kann. Diese analysiert und bewertet den Interessenkonflikt und schlägt dem Meldenden eine entsprechende Maßnahme vor. Das kann z. B. die Separierung vom Konflikt betroffenen Personen und der Aufgabenbereiche, die Offenlegung der Konfliktsituation oder auch die das Abstandnehmen als konkreter Verzicht auf das jeweilige Versicherungsgeschäft sein.

8.10.3.6 Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten

Durch den Beitritt zu den „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ und die Umsetzung der damit verbundenen Anforderungen belegt die Debeka, dass Datenschutz einen hohen Stellenwert im Unternehmen hat. Diese Ziele erfordern zum einen die konsequente Vermittlung gesetzlicher Bestimmungen und zum anderen eine datenschutzkonforme Gestaltung der vertrieblichen Prozesse sowie der Datenschutzorganisation.

Alle Beschäftigten sind verpflichtet, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sowie die betrieblichen Regelungen zu beachten und einzuhalten.

Schulungsveranstaltungen vermitteln allen Mitarbeitern des Vertriebs alle für sie relevanten Bestimmungen. Dazu gehören – neben den Grundlagen des Datenschutzes (Sensibilisierung und Verschwiegenheitspflichten) – auch gezielt die datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Erhebung, Speicherung und Nutzung personenbezogener Daten zu Werbezwecken („Datenschutz beim Umgang mit personenbezogenen Daten in der Werbung“). Das schließt die relevanten Sachverhalte des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb ein. Wir verpflichten auch nebenberufliche Vermittler dazu, die Datenschutzbestimmungen einzuhalten, und machen sie mit den relevanten Regelwerken vertraut.

Der Konzerndatenschutzbeauftragte der Debeka verfügt über eine angemessene Zahl an qualifizierten Beschäftigten. Dadurch ist er in der Lage, neben seinen Prüf- und Beratungsaufgaben auch die beschriebenen Schulungen durchzuführen.

Operative Aufgaben (z. B. die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden) übernimmt ein explizit dafür zuständiger Rechtsbereich.

Die Debeka ist dezentral strukturiert. Jede der 24 Landesgeschäftsstellen, hat einen eigenen sogenannten Datenschutzkoordinator. Diese wurden fachlich ausgebildet und sind für alle Beschäftigten vor Ort – vor allem für die Vertriebsmitarbeiter – die Ansprechpartner für Datenschutzfragen.

In der Debeka-Hauptverwaltung gibt es außerdem ausgebildete Datenschutzfachkräfte. Sie sollen Datenschutzthemen in ihren Bereichen aufgreifen und dazu beitragen, die Arbeitsabläufe datenschutzkonform zu gestalten.

8.11 Leitsatz 11 – Verbindlichkeit und Transparenz des Kodex

8.11.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Der Kodex ist verbindlich und transparent.

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

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

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

8.11.2 Anspruchsniveau der Debeka

Bereits seit dessen Etablierung informieren wir alle Vertragspartner – unseren angestellten Außendienst und externe Vertriebe – über die Identifikation mit dem GDV-Verhaltenskodex und die damit verbundene freiwillige Selbstverpflichtung. Erkennen Vertriebspartner den GDV-Verhaltenskodex nicht an oder folgen keinem vergleichbaren Kodex, beenden wir die Zusammenarbeit.

Wird uns ein anderer Kodex nachgewiesen, prüft die Organisationseinheit Compliance diesen. Sollte er nicht unseren definierten Anforderungen bzw. denen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen, kündigen wir – nach Bestätigung durch den Vertriebsvorstand – das Vertragsverhältnis.

Alle Vermittlerverträge enthalten einen Passus, in dem die aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex gegengezeichnet werden muss.

8.11.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Bereits 2011 haben wir den GDV-Verhaltenskodex für alle Beschäftigten als verbindlich erklärt. Zum frühestmöglichen Zeitpunkt sind wir auch der überarbeiteten Neuauflage (Stand 14. November 2012) beigetreten. Den Anpassungen an den neuen Rechtsrahmen und den Prüfungsvorschriften im Jahr 2018 folgten wir sofort.

Es liegt in unserem Selbstverständnis und an unserer Rechtsform als Verein auf Gegenseitigkeit, dass wir den Grundgedanken des Kodex – den Kunden und das Mitglied in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen – uneingeschränkt unterstützen.

Die Grundsätze des Kodex kommunizieren wir sichtbar und verpflichtend als Mindeststandards an den angestellten Außendienst und die Vertriebspartner. Wir arbeiten auch nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

Alle drei Jahre weisen wir die Bescheinigung der Angemessenheit nach IDW PS 980 nach und lassen uns von einer berechtigten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft – und somit einer unabhängigen Stelle – prüfen.

8.11.3.1 Angestellter Außendienst

Alle – sowohl neue als auch bereits eingestellte – Beschäftigten der Debeka werden rechtlich bindend dazu verpflichtet, die Kodex-Grundsätze einzuhalten.

8.11.3.2 Externe Vertriebe

Wir kooperieren nur mit Versicherungsvermittlern, die zugestimmt haben, den GDV-Verhaltenskodex einzuhalten. Es ist unser Anspruch, dass alle Vertriebspartner den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex gerecht werden und dies schriftlich anerkennen.

In allen Vermittlerverträgen – sowohl in den bestehenden als auch in den neuen – muss die aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex gegengezeichnet werden. Eine Zusammenarbeit wird immer zentral durch die Hauptverwaltung freigegeben.

Vergleichbare Verhaltenskodizes akzeptieren wir nur dann, wenn diese mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex übereinstimmen. Unsere Compliance-Organisationseinheit prüft die Vergleichbarkeit zusammen mit der Hauptabteilung Vertrieb Back-End. Bei einem Widerspruch beenden wir die Zusammenarbeit.

9 Compliance-Überwachung und Verbesserung

Zunächst sind die operativen Fachbereiche selbst für die Einhaltung aller einschlägigen regulatorischen Vorgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit verantwortlich. Dafür bestimmen sie eine Kontrollintensität und -frequenz, die sich nach dem individuellen Risiko der Fachabteilung richten. Durch Selbstkontrollen und Qualitätsmanagement sollen sie sicherstellen, dass diese Richtlinien eingehalten werden.

Compliance überwacht die unternehmensweite Einhaltung von Gesetzen und sonstigen Vorgaben durch die Fachbereiche, um potenzielle Schwachstellen aufzudecken und zu beheben.

Die interne Revision schließlich prüft u. a. die Ordnungsmäßigkeit aller Prozesse im Unternehmen, die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems und die Gesetzes- und Regelkonformität. Dabei prüft sie auch, ob die weiteren Schlüsselfunktionen ihren Aufgaben gerecht werden.

Teil eines funktionierenden Compliance-Management-Systems ist die regelmäßige und standardisierte Überwachung der Maßnahmen. Gemäß den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen haben die Compliance-Funktionen die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen zu überwachen. Die Überwachungsinstrumente im Bereich Vertriebscompliance sollen eine kontinuierliche und anlassbezogene Überwachung der Anforderungen an den Vertrieb ermöglichen. Diese Überprüfung erfolgt in Form von regelmäßigen Überwachungshandlungen durch Compliance.

Compliance überwacht, ob die Fachbereiche die einschlägigen Vorgaben einhalten, und identifiziert bzw. behebt Compliance-Verstöße. So wird auf die Gesetzes- und Compliance-Konformität bei der Debeka hingewirkt. Diese Handlungen leitet Compliance von der Risikoanalyse ab.

Die Ergebnisse und Berichte werden an den beteiligten Bereich, den Vorstand, die Schlüsselfunktionen und bedarfsweise an weitere Fachbereiche geliefert.

Koblenz, den 31. Januar 2024



Thomas Brahm
Vorstandsvorsitzender



Annabritta Biederbick
Vorständin Compliance



Paul S. Stein
Vorstand Vertrieb



Dr. Jürgen Göbel
Compliance-Beauftragter

Anlage 2

Allgemeine Auftrags- bedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen 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 schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

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

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 schriftlichen Vereinbarung.

(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 Folgerungen 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 schriftlichen Erklärung 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 schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich 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 schriftlichen 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 Fehlschlagen, Unterlassen bzw. berechtigter 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) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Ansprüche 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 die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

(3) Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

(4) 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.

(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 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. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen 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.

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 schriftlicher 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 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 schriftlichen Vereinbarung umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher 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 schriftlicher Vereinbarungen 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, Einheitsbewertung und Vermögensteuer 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, Kapitalverkehrssteuer, 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 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

15. Anzuwendendes Recht

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