



# Angemessenheitsprüfung GDV Verhaltenskodex nach IDW PS 980 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

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Prüfungsauftrag</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System</b>	<b>7</b>
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien	7
3.2	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	7
<b>4</b>	<b>Prüfungsurteil</b>	<b>9</b>

# Anlagenverzeichnis

<b>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</b>	<b>1</b>
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>	<b>2</b>

# 1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 12. November 2020 haben uns die gesetzlichen Vertreter des Debeka Krankenversicherungsvereins a.G., Koblenz (im Folgenden auch „Gesellschaft“ genannt), beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance Management Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) 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, Koblenz,**

– im Folgenden auch „Debeka“ genannt – 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.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und den Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 4. Januar 2021 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u. a. Compliance-Vorschriften zu geben, die 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 Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. 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 für ihn 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 Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Debeka-Gruppe innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der Debeka-Gruppe eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen 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 sonstiger Vermögensentscheidungen treffen.

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 gegenüber der Gesellschaft. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

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.

## 2 Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS haben die in Abschnitt 1 genannten Gesellschaften den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 zugrunde gelegt. Zusätzlich hat die Gesellschaft die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien zugrunde gelegt. Gesellschaft hat bei der Umsetzung der Anforderungen von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien die Version vom 3. Juni 2014 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen der PKV-Leitlinien die Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer nach Ziffer 3 der Leitlinien vom 5. Oktober 2015 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie die Verantwortung für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Debeka-Gruppe.

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

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder aus der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.



Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten, unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes 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 in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und 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 dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 4. Januar 2021 implementiert waren.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der in Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinie,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Debeka mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sowie den Anforderungen der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien und den Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer nach Ziffer 3 der Leitlinien,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien,
- Durchführung von Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Debeka.

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

- Vertriebsvorstand,
- Vorständin für die Bereiche Krankenversicherung/Vertrag inkl. Leistungsbereiche, Risikomanagement, Recht und Steuern, Compliance, Konzerndatenschutz und Geldwäscheprävention,
- Chief Compliance Officer,
- Leiter der Konzernrevision
- Teilprojektleiter der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex,
- Maßnahmenverantwortlicher für die Umsetzung der PKV-Leitlinien,
- Abteilungsleiterin im Bereich Krankenversicherung/Vertrag

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von November 2020 bis April 2021 bis zum 9. April 2021 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.

# 3 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und 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 Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden. Darüber hinaus enthält das Dokument Ausführungen zu den Grundsätzen, Maßnahmen und Prozessen 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 / 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 werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex entsprechend den jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege ausgestaltet.

## 3.2 Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben

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



# 4 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex sowie die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße 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 die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 4. Januar 2021 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die Debeka-Gruppe mit den in Abschnitt 1 genannten Gesellschaften 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 wurde zum 4. Januar 2021 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

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.

Düsseldorf, den 9. April 2021

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Marc Stauder  
Wirtschaftsprüfer

ppa. Julia Quade  
Steuerberaterin



# Anlagen





## Anlage 1

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



*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
<b>8.1 Leitsatz 1 – Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....</b>	<b>17</b>
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
<b>8.2 Leitsatz 2 – Statuserklärung .....</b>	<b>21</b>
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
<b>8.3 Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden .....</b>	<b>23</b>
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 „Leitfaden zur Texterstellung“ .....	25
<b>8.4 Leitsatz 4 – Beratungsdokumentation bei Abschluss .....</b>	<b>26</b>
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
<b>8.5</b>	<b>Leitsatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....</b>	<b>28</b>
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
<b>8.6</b>	<b>Leitsatz 6 – Nachhaltige Betreuung .....</b>	<b>30</b>
8.6.1	Anforderungen des GDV-Kodex und der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten. ....	30
8.6.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	30
8.6.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	31
8.6.3.1	Kontaktaufnahme durch den Kunden.....	31
8.6.3.2	Beratung und Betreuung des Kunden aufgrund von Beratungsanlässen .....	32
8.6.3.3	Ganzheitliche und nachhaltige Betreuung .....	32
8.6.3.4	Abwerbung von Versicherungsverträgen .....	32
8.6.3.5	Tarifauswahlverfahren im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung.....	33
8.6.3.6	Beratung und Betreuung des Kunden im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung .....	34
<b>8.7</b>	<b>Leitsatz 7 – Qualifikation .....</b>	<b>35</b>
8.7.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.....	35
8.7.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	35
8.7.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	35
8.7.3.1	Einstellung von vertrieblich Tätigen – Grundqualifikation .....	36
8.7.3.2	Nachweis der Sachkunde der Vermittler und Ausbildung .....	36
8.7.3.3	Weiterbildung .....	37
<b>8.8</b>	<b>Leitsatz 8 – Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern.....</b>	<b>38</b>
8.8.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....	38
8.8.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	38
8.8.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	38
8.8.3.1	Kooperation mit Versicherungsmaklern .....	38
8.8.3.2	Courtagevereinbarung .....	38

<b>8.9</b>	<b>Leitsatz 9 – Beschwerdemanagement und Ombudsmannsystem .....</b>	<b>39</b>
8.9.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem. ....	39
8.9.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	39
8.9.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	39
8.9.3.1	Beschwerdemanagement .....	39
8.9.3.2	Beschwerdeservice .....	39
8.9.3.3	Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden .....	40
<b>8.10</b>	<b>Leitsatz 10 – Compliance .....</b>	<b>41</b>
8.10.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung. ....	41
8.10.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	41
8.10.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	42
8.10.3.1	Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften .....	42
8.10.3.2	Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit.....	42
8.10.3.3	Klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen .....	43
8.10.3.4	Klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen .....	43
8.10.3.5	Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen .....	44
8.10.3.6	Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten .....	44
<b>8.11</b>	<b>Leitsatz 11 – Verbindlichkeit und Transparenz des Kodex.....</b>	<b>45</b>
8.11.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Der Kodex ist verbindlich und transparent. ....	45
8.11.2	Anspruchsniveau der Debeka .....	45
8.11.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	45
8.11.3.1	Angestellter Außendienst.....	46
8.11.3.2	Externe Vertriebe .....	46
9.....	Compliance-Überwachung und Verbesserung .....	47

## 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. 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 sehr großes Vertrauensverhältnis erfordert, übernimmt die Debeka eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitgliedern. Um diesem Anspruch 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: Die Mitglieder und Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns, für sie leisten wir Service mit Herz und Verstand.

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 die Verpflichtungen aus dem GDV-Verhaltenskodex umzusetzen und zusätzlich die PKV-Tarifwechselleitlinien einzubinden, hat die Debeka eine Vertriebscompliance etabliert. Sie ist Bestandteil eines übergreifenden Compliance-Management-Systems. 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.

Compliance-konformes Verhalten bedeutet hier die Einhaltung relevanter gesetzlicher, regulatorischer und unternehmensinterner Vorgaben für den Vertrieb. Dabei ist es wichtig, dass

---

\* 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.

die Vorstände der Debeke 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 Mitarbeiter des gesamten Unternehmens verbindlich zu kommunizieren.

Die Debeke-Gruppe vertreibt ihre Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukte über ihren angestellten, hauptberuflichen Werbeaußendienst mit rund 8.500 Mitarbeitern. Andere Vertriebswege werden nur geringfügig genutzt. Dabei handelt es sich um einige Makler (23) und nebenberufliche Vermittler (rund 200). Außerdem bieten wir seit 2019 für die Auslandsreisekrankenversicherung sowie für die Reiseversicherung seit 2020 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

---

Compliance-Kultur bedeutet für die Debeka das tiefgehende Verständnis der Aufgaben und Prozesse im Einklang mit den entsprechenden gesetzlichen, weiteren externen und vom Unternehmen festgelegten Regelungen sowie eine umfassende Akzeptanz des Themas in der Belegschaft. Bei der Umsetzung von Compliance unterstützt die Debeka ihre Mitarbeiter durch die Compliance-Funktion. So können ihre Fragen zum Thema Compliance frühzeitig und ergebnisoffen besprochen werden.

Als wesentlicher Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Compliance-Kultur und die Implementierung einer effektiven Compliance-Funktion 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 Mitarbeiter (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. Besonders die Führungskräfte müssen als Vorbilder sicherstellen, dass die Entscheidungen und Handlungen in ihren Verantwortungsbereichen den rechtlichen Bestimmungen entsprechen.

Diese Maxime wird besonders im Bekenntnis des Gesamtvorstands der Debeka zu Compliance deutlich:

„Die Debeka lebt vom Vertrauen ihrer Mitglieder bzw. Kunden, ihrer Mitarbeiter sowie vom Vertrauen der Öffentlichkeit in die Leistungsstärke und Integrität der Unternehmensgruppe. Vertrauen ist eine Grundlage für den Erfolg der Debeka. Um dieses Vertrauen zu gewinnen, zu erhalten und zu rechtfertigen, hat regelkonformes Verhalten (Compliance) aller für die Debeka tätigen Personen besondere Bedeutung.“

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 Mitarbeiter zu verantwortungsvollem Handeln und zur Einhaltung des geltenden Rechts verpflichtet.

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

Ebenfalls definiert die Rahmenbetriebsvereinbarung Verhaltensgrundsätze für den Umgang zwischen den Mitarbeitern und gegenüber Dritten. Alle Betriebsangehörigen sind angehalten, sich in ihrem Arbeitsumfeld aufrichtig und fair, mit Anstand und Integrität zu verhalten. Sie sollen sich – auch in Konflikten – respektvoll und wertschätzend begegnen, verantwortungsbewusst handeln und sachlich kommunizieren.

Compliance soll sich zu einer Selbstverständlichkeit entwickeln: Compliance-Prozesse sind so in die Geschäftsabläufe zu integrieren, 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 Unternehmensziele der Debeka sind

- bestmögliche Leistungen für Mitglieder und Kunden sowie
- sichere Arbeitsplätze, leistungsgerechte Entlohnung und überdurchschnittliche Sozialleistungen für Mitarbeiter.

Diese Ziele und weitere dazugehörige Aspekte stehen auch im Fokus des Compliance-Management-Systems der Debeka. Insbesondere das Ziel „bestmögliche Leistungen für Mitglieder und Kunden“ können wir 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 das weitere Unternehmensziel „sichere Arbeitsplätze“.

Dementsprechend sind alle Mitarbeiter 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 und sicherstellen, dass die Entscheidungen und Handlungen in ihrem Verantwortungsbereich den rechtlichen Bestimmungen entsprechen. Alle Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, sich nach den vereinbarten Verhaltensrichtlinien zu richten. So können Rechtsrisiken frühzeitig erkannt und Rechtsverstöße vermieden werden.

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

Die Compliance-Funktion überwacht, dass Anforderungen eingehalten werden. Dabei operiert 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.

Damit erfüllt die Compliance-Funktion der Debeka die aufsichtsrechtlich vorgegebenen Aufgaben der Beratung, Frühwarnung, Überwachung und Risikoanalyse. Dies bedeutet im Einzelnen:

1. Sie berät den Vorstand, wie die Gesetze, Verordnungen und regulatorischen Anforderungen eingehalten werden, die für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts gelten. Zusätzlich berät und schult die Compliance-Funktion andere Bereiche. Damit trägt sie dazu bei, den Mitarbeitern Compliance-Themen bewusst zu machen und darauf hinzuwirken, dass diese in der täglichen Arbeit beachtet werden.
2. Die Compliance-Funktion und die Fachbereiche beobachten und beurteilen kontinuierlich mögliche Auswirkungen von Änderungen des Rechtsumfelds und ergreifen entsprechende Vorkehrungen und Maßnahmen. Den Vorstand informieren sie darüber anlassbezogen.
3. Außerdem überwacht die Compliance-Funktion, dass die zu beachtenden Gesetze und Verordnungen, die regulatorischen Anforderungen und internen Vorgaben eingehalten werden. Sie bewertet einzelne Risiken im Hinblick auf deren Einfluss, Wichtigkeit und Wahrscheinlichkeit. Dabei beurteilt sie auch die Angemessenheit der eingeführten Verfahren und wirkt 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.

### 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 dabei aufsichtsseitig gefordert und bildet gleichzeitig 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 die entsprechenden Szenarien für den Vertrieb berücksichtigt werden.

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

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

soweit diese Risiken aus der Nichteinhaltung relevanter Anforderungen resultieren.

Die Compliance-Risikoanalyse ist daher ein elementarer Teil des umfassenden Compliance-Management-Systems der Debeka. In einer periodisch wiederkehrenden Wesentlichkeitsanalyse werden alle relevanten Teilrechtsgebiete ermittelt. 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 szenarienbasiert erfasst und bewertet, hieraus werden Compliance-Maßnahmen abgeleitet.

Anhand der Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse können Präventionsmaßnahmen risikoorientiert abgeleitet, geplant und durchgeführt werden – insbesondere in Form von Schulungen und Kontrollen. So schafft die Debeka entsprechende Voraussetzungen für die Steuerung von Compliance-Risiken. Mithilfe der Ergebnisse wird eine valide und transparente Argumentationsbasis geschaffen für präventive Compliance-Maßnahmen in den Fachbereichen. Außerdem kann sie damit auf die Implementierung risikovermindernder Maßnahmen hinwirken.

Durch eine kontinuierliche Compliance-Risikoanalyse erkennt die Debeka das Compliance-Risikopotenzial. Die laufende Aufnahme bzw. Berücksichtigung neuer Risiken bei der Identifikation sowie Bewertung ermöglicht es, Compliance-Risiken zu minimieren. Die Erkenntnisse der Analyse bilden außerdem eine fundierte Grundlage für die Berichterstattung im Rahmen der Compliance-Funktion.

## 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 Organisationseinheit Compliance gibt es weitere Bereiche, die Aufgaben der Compliance-Funktion übernehmen.

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

Die Mitarbeiter der 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 Mitarbeitern 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 steht an der Spitze der Compliance-Funktion. Die Mitarbeiter der Organisationseinheit Compliance haben jeweils zugewiesene Fachthemengebiete und verfolgen innerhalb dieser die notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung eines effizienten Compliance-Management-Systems.

Die Compliance-Funktion hat spezielle, themenübergreifende Kompetenzen, um ihre Anforderungen und Aufgaben erfüllen zu können. Sie hat die gruppenweite Beratungs- und Schulungskompetenz in allen ihren Themen. Dabei definiert sie insbesondere die Rahmenbedingungen für Beratung und Schulungen zu Compliance-relevanten Themen und ist 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 hat die Compliance-Funktion die gruppenweite Kompetenz zu kontrollieren, ob relevante externe und interne Vorgaben umgesetzt werden. Diese Kontrollkompetenz beinhaltet ein umfassendes Informations-, Auskunfts- und Einsichtsrecht in alle entsprechenden Unterlagen. Zusätzlich übernimmt die Compliance-Funktion auch Präventionsaufgaben. Insbesondere wirkt 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 dem Vorstand ist sie verantwortlich für die Kommunikation mit externen Behörden bei Compliance-Verstößen. Zusätzlich besitzt sie die Kompetenz, Strafanzeigen zu 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 und stellt damit die Schnittstelle zu der Organisationseinheit Compliance wie auch zum Vorstand dar. Die Umsetzung erfolgt über die Abteilung Vertrieb Grundsatz, 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 der Hauptabteilung Vertrieb und bei der Schlüsselfunktion 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 Zieltarife 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

---

Besonders großen Wert legt die Debeka auf eine erfolgreiche Kommunikation neu eingeführter Prozesse und Strategien. Damit gehen Erwartungen an das Verhalten der Mitarbeiter einher. Nur wenn die Mitarbeiter 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. Dazu ist Compliance-Kommunikation zwingend notwendig.

Ziel der Compliance-Kommunikation ist es also, die gewünschte Compliance-Kultur der Debeka und die dazugehörigen Richtlinien und weiteren Vorgaben an die Mitarbeiter zu vermitteln. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, die Mitarbeiter für alle aktuell und auch zukünftig geltenden Rahmenbedingungen zu sensibilisieren, die für ein Compliance-konformes Verhalten nötig sind.

Diese Sensibilisierung erfolgt auf allen Hierarchiestufen der Debeka und für alle Bereiche durch adäquate Informations- und Kommunikationsmaßnahmen. Eine kontinuierliche, fort-dauernde und regelmäßige Ansprache steigert die Wahrnehmung der Compliance-Funktion innerhalb des Unternehmens und stärkt damit langfristig die Compliance-Kultur.

Kommunikationsanlässe ergeben sich dabei

1. aus sämtlichen geplanten und wiederkehrenden Maßnahmen oder
2. aus anlassbezogenen Maßnahmen, wenn außergewöhnliche Umstände eintreten, die eine gesonderte Kommunikation mit bestimmten Zielgruppen erfordern (insbesondere Veränderungen in den Richtlinien und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter, Wissensvertiefung und Sensibilisierung).

Die Kommunikation erfolgt bei der Debeka unternehmensweit standardmäßig über das Intranet. 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 oder die persönliche Ansprache) zu kommunizieren.

Eine weitere Kommunikationsebene ist das Multiplikatorenprinzip im Rahmen von Tagungen der Führungskräfte. Dabei können Inhalte von Compliance an die Führungskräfte übermittelt werden, die wiederum angewiesen sind, diese an ihre Mitarbeiter weiterzuleiten. Zusätzlich können sich Vertriebsmitarbeiter bei Fragen an die Compliance-Verantwortlichen wenden. Aufbauend auf der Compliance-Kommunikation stellt die Compliance-Funktion sicher, dass die relevanten Personen über alle wesentlichen Compliance-Aktivitäten unterrichtet werden. Dafür sind z. B. definierte Berichterstattungskonzepte sowie Intervalle für die einzelnen Zielgruppen der Compliance-Berichterstattung festgelegt.

## 7 Schulungen

---

Aufgabe der Organisationseinheit Compliance ist die Schulung der Mitarbeiter zu Themen der Compliance. 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.

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, um allen Mitarbeitern ein Compliance-Basiswissen zu vermitteln und sie darüber zu unterrichten, wie Fehler und Interessenkonflikte vermieden werden können. Angehende Fach- und Führungskräfte werden in Präsenzs Schulungen über Compliance informiert.

Die Debeka legt großen Wert darauf, dass der Compliance-Gedanke aktiv gelebt wird. Dafür vermittelt sie den Mitarbeitern den Sinn und Zweck sowie den Inhalt der Compliance-Vorschriften und deren Mehrwert.

Compliance-relevante Informationen vermittelt die Debeka entweder durch Präsenzs Schulungen oder über E-Learning. Innerhalb der Schulungsprogramme geht sie verstärkt auf die Schulungsbedürfnisse der jeweiligen Mitarbeitergruppen ein.

Sämtliche Schulungsmaßnahmen erfolgen 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 der jeweiligen Schulungsmaßnahmen.

Zusätzlich ist die Debeka Mitglied von „gut beraten“. Denn für sie ist es eine Selbstverständlichkeit, die Mitarbeiter regelmäßig weiterzubilden, um den Interessen der Kunden umfassend Rechnung zu tragen. Dazu hat die Debeka den erforderlichen 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 Angebotserstellung und zusätzlich bei der Antragserstellung für den Kunden transparent in der Beratungsdokumentation.

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

Es ist das Selbstverständnis der Debeka, die bedarfsgerechte Beratung durch die Vertriebssteuerung zu unterstützen. Unsere Schlüsselfunktionen bewerten vergütungsrelevante Maßnahmen auf mögliche Fehlanreize. Infolgedessen 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 Außendienstmitarbeiter ermittelt diese systematisch unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundensituation (z. B. Familienstand, Berufsstellung, bestehender Versicherungsschutz). Die erhobenen Daten strukturiert der Außendienstmitarbeiter und wertet sie aus.

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

Über das Druckstück „Ich behalte den Überblick“ kann der Außendienstmitarbeiter gemeinsam mit dem Interessenten dessen Wünsche und Bedürfnisse erarbeiten und dokumentieren.

Neben der ganzheitlichen Beratung über das Druckstück können die Wünsche und Bedürfnisse ebenfalls im Rahmen der Antragsstellung in der Beratungsdokumentation erfasst werden. Über die Beratungsdokumentation ist sichergestellt, dass eine Dokumentation der Bedürfnisse sowie der Antragstellung gewährleistet wird. Die Beratungsdokumentation erfolgt in digitaler Form.

Alle Außendienstmitarbeiter sind dazu verpflichtet, die Beratungsdokumentation (ggf. Verzichtserklärung) zu erstellen und dem Kunden auszuhändigen. Sie ist ein zwingender Bestandteil des Antrags. Es ist systemseitig sichergestellt, dass die Beratungsdokumentation immer Bestandteil des Antrags ist.

Über den Debeka-Vorsorgecheck können wir zukünftig die Wünsche und Bedürfnisse digital erheben und dokumentieren. Damit unterstützen wir unsere Außendienstmitarbeiter bei der umfassenden und ganzheitlichen Betreuung unserer Interessenten/Kunden noch stärker. Der Debeka-Vorsorgecheck wird aktuell in einer Pilotphase erprobt.

Um ihrem eigenen Anspruch gerecht zu werden, stattet die Debeka ihren Außendienst mit umfangreichen elektronischen Arbeitsmitteln aus. Jeder Außendienstmitarbeiter verfügt 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 können damit die ganzheitliche und professionelle Beratung der Kunden gewährleisten.

Selbstverständlich können wir aber auch ausschließlich analog mit den Debeka-Werbedruckstücken 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.

Kundenbeschwerden zur Beratung der 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**

Jedem Außendienstmitarbeiter stehen unterschiedliche Werkzeuge zur Verfügung, um die Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfassen und zu analysieren – auch außerhalb einer Angebots- und Antragserstellung.

Das Druckstück „Ich behalte den Überblick“ kann der Außendienstmitarbeiter nutzen, um gemeinsam mit dem Kunden/Interessenten dessen persönlichen Daten abzugleichen, die Wünsche und Bedürfnisse zu erheben und bereits bestehende Absicherungen zu dokumentieren. Das ausgefüllte Druckstück wird dann dem Kunden/Interessenten ausgehändigt.

Diese Erhebung ermöglicht eine bedarfsgerechte und vertrauensvolle Beratung.

Um unseren Außendienstmitarbeiter zukünftig auch digital zu unterstützen, haben wir den Debeka-Vorsorgecheck erarbeitet. Neben dem Abgleich der persönlichen Angaben, der Erhebung der Wünsche und Bedürfnisse sowie der bestehenden Absicherungen bietet dieses Werkzeug weitere unterschiedliche Medien zur umfassenden und ganzheitlichen Betreuung an. Der Debeka-Vorsorgecheck wird aktuell im Rahmen einer Pilotphase erprobt.

### **8.1.3.2 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im elektronischen Beratungsprozess**

Für die Bedarfsermittlung bietet die Angebots- und Antragssoftware der Debeka neben dem Druckstück „Ich behalte den Überblick“ und dem Debeka-Vorsorgecheck eine Beratungsscheckliste.

Je nach Kundenwunsch ist mit dem Angebots- und Antragssystem 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. Die Bedarfsermittlung und die Dokumentation der Beratung erfolgt über die oben genannten 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 aktiver Bestandssicherung.

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

Um falsche Anreize bezüglich 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 festgelegter Grenzen – durch die nächst höhere 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, unterziehen wir die geordneten Vermögensverhältnisse unserer Außendienstmitarbeiter einer ergänzenden Qualitätssicherung. 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.

Werden in den Beschwerden der Mitglieder signifikante Auffälligkeiten zur Beratung festgestellt, 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

Jeder Kunde kann sich von einem Außendienstmitarbeiter seiner Wahl beraten lassen. Er entscheidet auch über die Art der Beratung (persönlich, telefonisch oder online).

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

Die Erstellung der Visitenkarten erfolgt 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 unsere Außendienstmitarbeiter 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.

Die Visitenkarten werden in einen standardisierten Prozess durch unsere Außendienstmitarbeiter bestellt. Dabei werden die notwendigen Daten des Außendienstmitarbeiters systembasiert erfasst und durch die Debeka überprüft.

Anschließend stellen wir den Mitarbeitern die Visitenkarten zur Verfügung.

#### 8.2.3.2 Aushändigung der Debeka-Visitenkarte

Die Legitimation des Vermittlers beim Erstkontakt erfolgt beim persönlichen Kontakt durch die Übergabe der Visitenkarte an den Interessenten. Alle Vermittler werden auf die Verpflichtung zur Übergabe der Visitenkarte hingewiesen.

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, hat sich der Vermittler mündlich durch eindeutige zur Legitimation erforderlichen Informationen zu identifizieren.

Um in Zeiten der Corona-Pandemie unseren Kunden eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung auch ohne physischen Kontakt gewährleisten zu können, wurde innerhalb kürzester Zeit die befristete Möglichkeit einer Online-Beratung geschaffen. Im Rahmen eines vereinbarten Notfallszenarios stand die schnellstmögliche Aufrechterhaltung der persönlichen Beratung und Betreuung durch unseren Außendienst bei der Implementierung der Video-Beratung an erster Stelle. Analog zum telefonischen Erstkontakt hat sich der Vermittler auch per Online-Beratung eindeutig mit den zur Legitimation erforderlichen Informationen mündlich zu identifizieren.

Um der erhöhten Nachfrage hinsichtlich einer digitalen Beratungsmöglichkeit auch zukünftig gerecht zu werden ist ein langfristiger Einsatz der Online-Beratung vorgesehen. Zur Überführung in einen Regelprozess ist die Veröffentlichung einer Arbeitsrichtlinie mit Anweisung zur Legitimation bei Online-Beratung für den 25.02.2021 geplant. Darüber hinaus wird die Anwendung vollumfänglich in unseren elektronischen Beratungsprozess integriert.

### **8.2.3.3 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement**

Die Debeka hat zur Sicherstellung der Legitimation spezifische Beschwerdegründe definiert. 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 unseren Außendienstmitarbeitern unterschiedliche digitale Werkzeuge (z. B. Anwendungen wie EASY2000, digitale Beratungsmedien und Online-Tarifrechner) zur Verfügung, mit denen er die Kundenwünsche erheben kann. Daraufhin analysiert und bewertet er zusammen mit dem Kunden dessen Bedarf.

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

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

Im Rahmen der Antragstellung dokumentiert der Außendienstmitarbeiter die Beratung. Hier wird das Für und Wider der unterschiedlichen Produktausprägungen beschrieben und der Kundenwunsch dokumentiert.

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.

Während der Vertragslaufzeit erhält der Außendienstmitarbeiter über ein digitales Auftragswesen eine Information darüber, wenn sich die Lebenssituation eines Kunden ändert – weil er z. B. eine Ausbildung beendet). Unser Außendienstmitarbeiter nimmt 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 unsere Außendienstmitarbeiter mit einem einheitlichen und digitalen Beratungsprozess. Der „Leitfaden zur Texterstellung“ hilft zusätzlich bei der Formulierung verständlicher Texte in der Kundenkorrespondenz.

#### 8.3.3.1 Beratungsprozess

Der Kunde entscheidet, wie er beraten wird – persönlich, telefonisch oder online.

Die bestehende Absicherung sowie Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden erhebt der Außendienst zusammen mit dem Kunden bzw. Interessenten. Dafür kann er das Druckstück „Ich behalte den Überblick“, die Beratungscheckliste in unserer Akquisesoftware sowie die neue Anwendung „Vorsorgecheck“ nutzen. Den Debeka-Vorsorgecheck testen wir aktuell in einer Pilotphase.

Die dokumentierten Wünsche und Bedürfnisse werden in einem Ergebnisdokument zusammengefasst und dem Kunden übergeben. Auch hierbei wählt der Kunde zwischen unterschiedlichen Wegen – per E-Mail, in Papierform oder digital im Rahmen der Videoberatung.

Anhand dieser Dokumentation ermittelt der Außendienst den Bedarf. Zusammen mit dem Kunden bespricht und erarbeitet er die fehlenden Absicherungen und bietet ihm die entsprechenden 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 Produkt anbieten (vor allem die Altersvorsorge mit Fondskomponente), prüfen wir, ob dies für den Kunden angemessen und geeignet ist. Mithilfe eines digitalen Assistenten fragen wir nach den Anlagezielen, der Risikotoleranz, den finanziellen Verhältnissen sowie Kenntnissen und Erfahrungen bei (Versicherungs-)Anlageprodukten.

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

Über unsere digitale Live-Beratungsplattform kann unser Außendienstmitarbeiter sein Video sowie verwendete Anwendungen und Formulare teilen, um eine optimale und digitale Beratung zu gewährleisten.

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

### 8.3.3.2 „Leitfaden zur Texterstellung“

Mit dem „Leitfaden zur Texterstellung“ hat die Debeka einen Leitfaden mit konzernweit geltenden Kriterien und Regeln für klare und verständliche Texte erstellt. Die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation ist für deren Einhaltung verantwortlich. Der Leitfaden hilft den Mitarbeitern, verständliche und formal richtige Texte zu erstellen. Dies betrifft nicht nur die vertragsnahen Unterlagen, sondern die gesamte Korrespondenz mit Mitgliedern und Kunden.

Ein verbindlicher Prozess stellt sicher, dass die Vorgaben auch bei der Entwicklung neuer Produkte berücksichtigt und die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation einbezogen wird. Dabei werden die vorvertraglichen Informationen sowie die Antragsunterlagen, Versicherungsscheine und sonstigen Vertragsunterlagen zu einem neuen Produkt geprüft. 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), werden auch diese bei der Entwicklung berücksichtigt.

Ergänzend dazu bietet die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation das Methodentraining „Lesergerecht formulieren – verständlich schreiben“ an, um Mitarbeiter zu den Grundlagen verständlichen Schreibens 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 werden Anträge nicht ohne eine vom Kunden und Außendienstmitarbeiter unterschriebene Beratungsdokumentation poliziert. 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 z. B. für die Reiseversicherung 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 als E-Mail. Darüber hinaus geht ein Beratungsauftrag über das digitale Auftragssystem an den Außendienst. Bei der Bearbeitung dieses Auftrags richtet er sich nach den Wünschen des Kunden.

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 Polizierung 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 verpflichtend darauf hingewiesen, diese auszuhändigen.

Damit auch der Kunde die Vollständigkeit seiner Unterlagen nachvollziehen kann, 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 Polizierung 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. Sie ist ebenfalls zwingend gegenzuzeichnen und bei der Debeka einzureichen.

Der Verzicht auf Dokumentation der Beratung sollte die Ausnahme sein. Um dies sicherzustellen, wird die Verzichtquote bei elektronischen Anträgen erfasst und ausgewertet.

#### **8.4.3.2 Papiergestützter Beratungsprozess**

In Einzelfällen, in denen noch keine systembasierte Antragserstellung über EASY2000 möglich ist, muss der Vermittler eine papiergestützte Antragsstellung vornehmen. Die Beratungsdokumentation wird hierbei digital erstellt und beigefügt. Auch hier gilt die oben beschriebene Verfahrensweise: Ohne eine Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung wird kein Antrag poliziert.

## 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 aufgestellt. Diese Richtlinie 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 die Vorgaben der internen POG-Richtlinie als Rahmen einzuhalten sind.

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 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. Dabei greifen wir 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 nachteilige Auswirkungen auf 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, um sicherzustellen, dass die Produkte (noch) rechtskonform sind.

Für die Produktüberwachung betrachten wir das Marktgeschehen sowie das Rechtsumfeld. Überprüfungsintervalle werden entsprechend festgelegt und betragen maximal drei Jahre. 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 „Leitfadens 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 ein Methodentraining zum Thema „Lesergerecht formulieren – verständlich schreiben“ an, um Mitarbeiter 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 Schaden- und Leistungsfall unterschiedliche Möglichkeiten, uns schnell und unkompliziert zu erreichen: persönlich, telefonisch, per E-Mail oder per Online-Formular. Neben dem Außendienstmitarbeiter als Ansprechpartner vor Ort, stehen selbstverständlich auch die nächstgelegene Geschäftsstelle, mehrere Service-Center oder der Schadensservice für unsere Mitglieder und Kunden zur Verfügung.

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 der bestehenden Absicherungen. Mit dieser Bedarfsanalyse kann er den Kunden ganzheitlich beraten. Zusätzlich stellt die Debeka allen Außendienstmitarbeitern digital konkrete



Anlässe zur Kundenansprache 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](http://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. Diese 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 Interesse der Kunden konzipiertes Produkt anbieten können.

### **8.6.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka**

#### **8.6.3.1 Kontaktaufnahme durch den Kunden**

Die umfassende Betreuung des Mitglieds nach Vertragsschluss wird durch den Debeka-Außendienst, die Mitarbeiter der bundesweit verteilten Kundenzentren in Geschäftsstellen und Servicebüros sowie durch ausgebildetes Fachpersonal im Debeka-Service-Center und in den Fachabteilungen, gewährleistet.

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

Falls das Service-Center oder die Geschäftsstellen eine Kundenanfrage nicht abschließend bearbeiten können, leiten sie diese an den zuständigen Außendienstmitarbeiter 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. Das Interesse des Kunden hat höchste Priorität.

### 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 Werbeanlässe 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. Das können z. B. das Ende der Ausbildung sein. Solche Anlässe – aber auch ein Vertragsablauf – machen den persönlichen Kontakt zum Kunden notwendig.

Die Bearbeitung der Anlässe wird über das digitale Auftragssystem nachgehalten.

### 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. aktualisiert. Zum anderen kann der Mitarbeiter die Wünsche der Kunden erheben und festhalten. Außerdem prüft er bei einem persönlichen Termin die Kundendaten. Die Ergebnisse dokumentiert er in einem Ausgabedokument, das er dem Kunden aushändigt.

Mit Hilfe der aktualisierten Kundendaten in unserer Akquisesoftware kann eine bedarfsgerechtere Kundenberatung erfolgen.

Dies kann über das Druckstück „Ich behalte den Überblick“ oder über die digitale Beratungsscheckliste erfolgen.

Mit der Einführung des Debeka-Vorsorgechecks stellen wir zudem ein weiteres digitales Werkzeug zur ganzheitlichen Beratung zur Verfügung. Aktuell testen wir dieses in einer Pilotphase.

### 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 kapitalbildenden 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 auch um:

- Die 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 Unisexstarifen muss sich die Auswahl auf die verkaufsoffenen Tarife erstrecken.

Um die möglichen Zieltarife aus der somit geschaffenen Grundgesamtheit individuell einzugrenzen, 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, bei der Hauptverwaltung, den Geschäftsstellen und beim Außendienstmitarbeiter.

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 er 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 Außendienstmitarbeiter. Dafür steht ihm die Angebots- und Antragssoftware zur Verfügung.

## 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 vertriebllich tätigen Mitarbeiter bei der Debeka einen besonders hohen Stellenwert. Durch eine gezielte Aus- und Weiterbildung ermöglichen wir es unseren Mitarbeitern, 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 vertriebllich tätigen Mitarbeiter 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 jedes Bewerbers für eine vertriebliche Tätigkeit mithilfe folgender Auskunftsquellen:

- AVAD-Auskunft
- Führungszeugnis
- Insolvenzbekanntmachungen
- Selbstauskunft 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 Lehrlinge und dienstjungen Mitarbeiter 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. Unabhängig davon nehmen alle Neuestellten an einem umfangreichen Schulungsprogramm teil.

Auch die Debeka-Lehrlinge durchlaufen ein ausführliches, vielfältiges und intensiv betreutes Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramm.

Sofern sie keine Sachkunde gemäß § 4 FinVermV besitzen, legen alle vollumfänglich im Vertrieb tätigen Mitarbeiter und Lehrlinge 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.

In ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis übernehmen wir nur Mitarbeiter mit der gesetzlich geforderten und nachgewiesenen Sachkunde oder einer gleichgestellten angemessenen Qualifikation.

Neben der gesetzlich geforderten Qualifikation schulen wir alle vollumfänglich im Vertrieb tätigen Mitarbeiter und Lehrlinge 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 Mitarbeiter bei der Beratung und im Vertrieb und bilden sie aus.

Die Debeka-Lehrlinge werden durch einen sogenannten Ausbildungscoach betreut. 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 nicht bevor sie alle Spartenzertifikate besitzen.

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“.

Unser angestellter Außendienst sowie vertrieblich tätige Mitarbeiter, die in mehreren Versicherungssparten beraten, weisen die Weiterbildung verpflichtend gemäß den Qualitätsstandards von „gut beraten“ nach. Hierfür gelten die Durchführungsbestimmungen von „gut beraten“ in der jeweils gültigen Fassung. Danach sind zurzeit 30 Stunden Bildungszeit im Jahr bzw. 150 Stunden in fünf Jahren vorgegeben, wobei mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr im Rahmen der gesetzlich verpflichteten Weiterbildung erfüllt werden müssen.

Alle weiteren vertrieblich Tätigen erfüllen die regelmäßige Weiterbildung im Rahmen der gesetzlichen Vorgabe von jährlich 15 Stunden. 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 Mitarbeitern Präsenzveranstaltungen auf Landesgeschäftsstellen- und Geschäftsstellenebene sowie (Haupt-)Abteilungsebene, Fach- und Führungskräfte-Tagungen sowie Bildungsmaßnahmen und E-Learning (zum Beispiel Web-based-Trainings, Selbststudien) an.

Alle Bildungsmaßnahmen werden im persönlichen Bildungspass des Mitarbeiters geführt und aus dem Mitarbeiter- und Bildungsmanagement-System an die zentrale Weiterbildungsdatenbank von „gut beraten“ gemeldet. Den Bildungsstand jedes vertrieblich 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 arbeitet sie 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 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 einer 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](http://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 den 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 verweisen wir neben dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und den Versicherungsombudsmann e. V. auch auf den Debeka-Beschwerdeservice.

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 und 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 sind in der Rahmenbetriebsvereinbarung „Verhaltensrichtlinien“ zusammengefasst. Diese Verhaltensrichtlinien sind für alle Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes verbindlich. Sie traten zum 31. Oktober 2013 in Kraft. Neue Mitarbeiter 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 Leitlinie 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 ergebende 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 allen Mitarbeitern per Rundscheiben bekannt gegeben.

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich laut Arbeitsvertrag, bei der Erledigung seiner Werbeaufgaben die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu beachten.

Etwaige Verstöße gegen die Verhaltensrichtlinien werden zur Aufklärung und Reaktion über definierte Meldewege an die Abteilung Fraud 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. Mit Unterschrift der Verpflichtungserklärung bestätigt uns jeder Mitarbeiter die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien.

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

Darüber hinaus werden die Freigabeverhandlungen in der Krankenversicherung zentral von der Hauptabteilung Vertrieb geführt. Gemäß den Wettbewerbsrichtlinien gibt es eine entsprechende Arbeitsanweisung.

#### 8.10.3.2 Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit

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

Die Notwendigkeit der Prävention und Aufklärung strafbarer Handlungen sowie die Reaktion darauf werden durch eine Kernaussage aus der Rahmenbetriebsvereinbarung definiert. In dieser wird deutlich kommuniziert: „Die Debeka toleriert keinerlei Form der Bestechung und Korruption“.

Zu den Rahmenbedingungen gehören außerdem die Einrichtung von Meldestellen bei Compliance-Verstößen, die in der Abteilung Fraud angesiedelt sind. Darüber hinaus ist das Compliance-Thema „präventive Betrugs- und Korruptionsbekämpfung (Anti-Fraud)“ in der Organisationseinheit Compliance integriert.

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

Für alle Debeka-Mitarbeiter 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 Intranet veröffentlicht.

Eine Kernaussage ist, dass die Annahme und Gewährung von Geschenken grundsätzlich nur bis zu einem Wert von höchstens 25 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, wird in der Richtlinie ausdrücklich hingewiesen. Die Richtlinie ist auch Bestandteil der E-Learning-Schulung „Vermeidung von Fehlverhalten und Umgang mit Interessenkonflikten“. Einmal im Jahr weisen wir jeden Mitarbeiter darauf hin, die Richtlinie einzuhalten.

Die Richtlinie steckt den Rahmen ab, in dem sich die Betriebsangehörigen in einem rechtssicheren Umfeld bewegen können.

### **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. Die Festlegung und Koordination von Werbemaßnahmen und des Kostenrahmens liegen in der Verantwortung der Hauptabteilung Vertrieb. Vorgaben für bestimmte Werbeanlässe sind in der entsprechenden internen Anweisung beschrieben und festgelegt. Alle Akteure/Entscheidungsträger handeln im Rahmen der geltenden Kompetenzrichtlinien.

Alle Außendienstmitarbeiter sind angewiesen, für Anzeigen ausschließlich standardisierte Muster zu verwenden, die die Hauptabteilungen Vertrieb 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 vom Vorstand und von der Organisationseinheit Compliance genehmigt werden. Der Vorstand ist bei diesen Veranstaltungen immer vertreten.

Spenden durch Außendienstmitarbeiter, 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. 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 „Leitlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten“ festgehalten.

Es gibt ein Meldeformular, mit dem jeder Mitarbeiter 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 der konfliktbetroffenen Personen und Aufgabenbereiche, die Offenlegung der Konfliktsituation oder auch die Abstandnahme als konkreten 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 Betriebsangehörigen sind verpflichtet, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sowie die betrieblichen Regelungen zu beachten und einzuhalten.

In Schulungsveranstaltungen werden allen Mitarbeitern des Vertriebs alle für ihre Tätigkeit relevanten Bestimmungen vermittelt. 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 für ihre Tätigkeit relevanten Regelwerken vertraut.

Der Konzerndatenschutzbeauftragte der Debeka verfügt über eine angemessene Zahl an qualifizierten Mitarbeitern. 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.

Wir besitzen eine dezentrale Struktur mit 26 Landesgeschäftsstellen, von denen jede einen sogenannten Datenschutzkoordinator hat. Diese wurden fachlich ausgebildet und sind für alle Mitarbeiter 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 Mitarbeiter 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 im Mittelpunkt unseres Handelns zu sehen – 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 – Mitarbeiter 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. 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 hat die Compliance-Funktion 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 sollen sie die Gesetzes- und Compliance-Konformität der Debeka gewährleisten. 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 04. Januar 2021



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. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) 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, Kapitalverkehrsteuer, 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.