

Entsprechenserklärung der IDEAL Versicherung AG zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen.

Die **IDEAL Versicherung AG** hat diesen Verhaltenskodex in ihren Unternehmensgrundsätzen und internen Vorgaben verankert. Er ist damit für das Unternehmen sowie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Die hierzu geltenden Grundsätze und Regelungen bilden unser vertriebsbezogenes Compliance-Management-System. Sie dienen als verbindlicher Rahmen für ein verantwortungsvolles, transparentes und regelkonformes Verhalten im Versicherungsvertrieb und gelten auch gegenüber eingebundenen Dritten.

Diese Erklärung beruht auf den Ergebnissen einer Überprüfung unseres vertriebsbezogenen Compliance-Management-Systems. Sie bezieht sich auf den Zeitraum vom 21. April 2023 bis zum 7. Januar 2026.

Vorgehen bei der Überprüfung

Alle Vertriebsaktivitäten der IDEAL Versicherung AG sind in ein umfassendes Risiko- und internes Kontrollsystem eingebunden. Dieses System umfasst unter anderem regelmäßige Kontrollen, Überwachungsmaßnahmen sowie Beratungen durch unabhängige Funktionen wie Compliance, Risikomanagement und Datenschutz. Ergänzt wird dies durch unabhängige Prüfungen der Internen Revision.

Die Vorgaben unseres vertriebsbezogenen Compliance-Management-Systems werden laufend überwacht. Die ordnungsgemäße Umsetzung wird regelmäßig geprüft. Die mit diesen Aufgaben betrauten Stellen sind gesetzlich vorgeschrieben unabhängig vom Vertrieb organisiert und können ihre Bewertungen daher objektiv und unbeeinflusst vornehmen.

Wir stellen sicher, dass alle wesentlichen Elemente unseres vertriebsbezogenen Compliance-Management-Systems risikoorientiert, zeitnah und mindestens alle drei Jahre überprüft werden. Die Ergebnisse dieser Überprüfungen werden dem Vorstand der IDEAL Versicherung AG vorgelegt. Ergibt sich daraus Bedarf zur Weiterentwicklung oder Optimierung, wird die Umsetzung entsprechender Maßnahmen durch die Compliance-Funktion begleitet und überwacht. Auf diese Weise stellen wir die kontinuierliche Weiterentwicklung und Wirksamkeit unseres vertriebsbezogenen Compliance-Management-Systems sicher.

Ergebnis der Überprüfung

Auf Grundlage unserer Überprüfung im Zeitraum von Oktober 2025 bis Januar 2026 kommen wir für die oben genannte Gesellschaft zu folgendem Ergebnis:

Wir haben die erforderlichen Maßnahmen umgesetzt, um die Regeln des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (fest in den Grundsätzen unseres Unternehmens zu verankern. Diese Grundsätze sind in einer **Anlage** dokumentiert, in der unser vertriebsbezogenes Compliance-Management-System beschrieben ist.

Unsere Einschätzung basiert insbesondere auf den laufenden Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion sowie auf den darauf aufbauenden Maßnahmen, die wir auf Vorschlag der Compliance-Funktion beschlossen und umgesetzt haben.

Berlin, 20. Januar 2026

IDEAL Lebensversicherung a.G.



Maximilian Beck (Vorsitzender)



Antje Mündörfer



Madeleine Bremme



Marc Schwetlik

Anlage

Beschreibung des Compliance
Management Systems der
IDEAL Versicherung für den
GDV-Verhaltenskodex

Beschreibung des Compliance Management Systems der IDEAL

I. Einleitung

Die IDEAL Gruppe (nachfolgend „IDEAL“) verfolgt seit Jahren einen transparenten und regelkonformen Ansatz im Versicherungsvertrieb. Vor diesem Hintergrund sind die IDEAL Lebensversicherung a.G. und die IDEAL Versicherung AG im Dezember 2013 dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (nachfolgend „GDV-Verhaltenskodex“) beigetreten.

Das Compliance-Management-System der IDEAL in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex ist darauf ausgerichtet, die Einhaltung der unternehmensinternen Wertgrundsätze, der einschlägigen gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen sowie der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex systematisch sicherzustellen. Ziel des Systems ist es, durch geeignete organisatorische, prozessuale und kontrollierende Maßnahmen die regelkonforme Ausgestaltung der Vertriebsaktivitäten zu gewährleisten und Risiken von Regelverstößen zu vermeiden bzw. frühzeitig zu erkennen. Hiervon profitieren neben der IDEAL insbesondere auch deren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sowie die Kundinnen und Kunden.

Das Compliance-Management-System der IDEAL ist dauerhaft implementiert und kontinuierlich weiterentwickelt worden. Es wurde bislang insgesamt viermal durch unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaften beziehungsweise durch eine unabhängige interne Stelle überprüft. In den Prüfungen der Jahre 2015, 2017, 2020 und 2023 wurden die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex jeweils in allen wesentlichen Belangen erfüllt.

2. Compliance-Kultur

Für die IDEAL bedeutet eine gelebte Compliance-Kultur, dass sämtliche geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und internen Vorgaben durchgeführt werden. Ziel ist es, Reputationsrisiken sowie wirtschaftliche und haftungsrechtliche Risiken systematisch zu vermeiden bzw. nachhaltig zu minimieren.

Die IDEAL verfügt über keinen eigenen Ausschließlichkeitsvertrieb. Vor diesem Hintergrund kommt der vertrauensvollen und regelkonformen Zusammenarbeit mit den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner (insbesondere Maklern und Mehrfachagenten) als rechtlich selbstständigen Unternehmerinnen und Unternehmern, eine besondere Bedeutung zu. Voraussetzung hierfür ist eine klare, transparente und verlässliche Kommunikation an der Schnittstelle zwischen freiem Vertrieb und der IDEAL, insbesondere in Compliance-relevanten Fragestellungen.

Das Compliance-Management-System der IDEAL ist dauerhaft in der Unternehmensorganisation verankert. Die IDEAL verfolgt einen offenen und transparenten Ansatz im Umgang mit Compliance-Themen, um die Compliance-Kultur im Unternehmen sowie im Hinblick auf die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex nachhaltig zu stärken. Hierzu gehört insbesondere, dass alle neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen ihrer Einarbeitung eine verpflichtende Compliance-Schulung absolvieren, die unter der Federführung des Compliance-Officer durchgeführt wird. Gegenstand dieser Schulung sind unter anderem die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie der unternehmenseigene Verhaltenskodex der IDEAL.

Ergänzend hierzu hat die IDEAL einen eigenen Verhaltenskodex etabliert, der die Anforderungen und Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex in unternehmensspezifischer Weise konkretisiert. Dies betrifft insbesondere Regelungen zum kundenorientierten Verhalten im Vertrieb sowie zur Qualifikation und Integrität der Vermittlerinnen und Vermittler.

Die Vertriebsleitung unterstützt die Compliance-Organisation aktiv und steht Compliance-Themen grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. Sie ermutigt die Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter ausdrücklich, auch in konkreten Einzelfällen frühzeitig den Compliance-Officer einzubeziehen. In Zusammenarbeit mit der Compliance-Funktion werden praxismgerechte Vorgaben und Anweisungen entwickelt, etwa zum Umgang mit Zuwendungen, die mit den internen Compliance-Vorgaben der IDEAL sowie den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex in Einklang stehen.

Von sämtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwartet die IDEAL die uneingeschränkte Einhaltung der geltenden Compliance-Vorschriften. Auf Compliance-Verstöße oder Auffälligkeiten wird nach einem festgelegten, systematischen Verfahren reagiert. Dieses umfasst die sachgerechte Prüfung des Sachverhalts sowie die Einleitung angemessener Maßnahmen, einschließlich arbeits- oder vertragsrechtlicher Sanktionen. Compliance-Verstöße werden nicht geduldet. Verdachtsfälle von Betrug zulasten von Kundinnen und Kunden werden soweit möglich aufgeklärt und bei bestätigtem Verdacht zur Anzeige gebracht. Die IDEAL arbeitet in solchen Fällen im gesetzlich zulässigen Rahmen mit den zuständigen Strafverfolgungsbehörden zusammen.

Das Compliance-Management-System sowie die zugehörigen Arbeits- und Kontrollprozesse werden im Hinblick auf die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex fortlaufend überprüft und weiterentwickelt.

3. Compliance-Ziele

Ziel des Compliance-Management-Systems der IDEAL ist es, durch geeignete systematische, organisatorische und prozessuale Maßnahmen die Voraussetzungen zu schaffen, um Risiken von Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex zu minimieren sowie etwaige Regelverstöße frühzeitig zu erkennen und angemessen zu adressieren. Hierdurch sollen insbesondere Haftungs- und Reputationsrisiken reduziert und strafrechtliche Risiken wirksam begrenzt werden.

Die Compliance-Ziele der IDEAL leiten sich unmittelbar aus den Zielsetzungen und Leitprinzipien des GDV-Verhaltenskodex ab, den sich die IDEAL mit ihrem Beitritt verbindlich zu eigen gemacht hat. Im Mittelpunkt steht dabei der Schutz der Kundeninteressen sowohl bei der Anbahnung von Versicherungsverträgen als auch während der laufenden Vertragsbeziehung. Wesentliche Elemente sind eine bedarfsgerechte und nachvollziehbare Beratung sowie eine am individuellen Kundenbedarf ausgerichtete Produktauswahl.

Eine qualitativ hochwertige Beratung setzt nach Auffassung der IDEAL eine angemessene fachliche Qualifikation der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner voraus. Diese wird durch kontinuierliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt und sichergestellt. Darüber hinaus gestaltet die IDEAL ihre Versicherungsprodukte so, dass diese klar, verständlich und zielmarktgerecht ausgestaltet sind.

Ein besonderer Schwerpunkt des Compliance-Management-Systems liegt auf der Wahrung der Kundeninteressen im Zusammenhang mit Abwerbungen und Umdeckungen. Diese unterliegen stets einer sorgfältigen Prüfung und erfordern eine transparente Abwägung der jeweiligen Vor- und Nachteile für den Kunden. Das Vergütungssystem der IDEAL ist darauf ausgerichtet, eine kundenorientierte Vermittlungspraxis zu fördern und Fehlanreize zu vermeiden. Ergänzend werden die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner durch sachgerechte und objektive Informationen unterstützt.

Besondere Bedeutung kommt im Rahmen des Compliance-Management-Systems zudem den datenschutzrechtlichen Anforderungen zu. Der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit personenbezogenen Kundendaten stellt ein zentrales Anliegen der IDEAL dar und ist integraler Bestandteil der bestehenden Compliance-Strukturen.

4. Compliance-Risiken

Die auf den GDV-Verhaltenskodex bezogenen Compliance-Risiken beinhalten die Gefahr von Schäden für das Unternehmen, sofern die IDEAL selbst oder ihre Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner die für das Unternehmen geltenden gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen oder selbstverpflichtenden Normen nicht einhalten. Derartige Pflichtverletzungen können insbesondere finanzielle Nachteile, Reputationsschäden sowie zivil-, aufsichts- oder strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Vor diesem Hintergrund ist die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex durch die IDEAL und ihre Vermittlerinnen und Vermittler von wesentlicher Bedeutung. Die Einrichtung eines Compliance-Management-Systems mit präventiven, überwachenden und sanktionsbezogenen Elementen und einem klaren Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex stellt daher eine konsequente und sachgerechte unternehmerische

Entscheidung dar. Ziel des Systems ist die strukturierte Identifikation, Bewertung und Steuerung von Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.

Die den GDV-Verhaltenskodex betreffenden Compliance-Risiken werden bei der IDEAL systematisch erfasst, bewertet und dokumentiert. Hierzu erfolgt eine regelmäßige Rückmeldung und je nach Bedarf Konsultation zwischen den jeweils für die Einzelrisiken verantwortlichen Linienbereichen und dem Compliance-Officer. Die Ergebnisse der Risikoanalyse werden durch den Compliance-Officer konsolidiert und dokumentiert. Wesentliche Änderungen des Risikoprofils werden dem Vorstand regelmäßig berichtet.

Ergibt sich aus der Risikoanalyse ein Handlungsbedarf, wird dieser durch den jeweils zuständigen Risikoverantwortlichen an den Compliance-Officer gemeldet und in den betroffenen Fachbereichen durch geeignete Maßnahmen adressiert. Soweit der Compliance-Beauftragte zusätzlichen Handlungsbedarf erkennt, spricht er entsprechende Empfehlungen gegenüber den zuständigen Fachbereichen aus.

Ein wesentliches Element der Risikobeurteilung stellt das Beschwerdemanagement dar, dessen Erkenntnisse systematisch in die Bewertung der Compliance-Risiken einbezogen werden.

5. Compliance-Programm

Auf Grundlage der Ergebnisse der kodexspezifischen Risikoanalyse hat die IDEAL für die jeweiligen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex einen strukturierten Maßnahmenkatalog entwickelt. Dieser dient der gezielten Reduzierung der identifizierten Compliance-Risiken und legt zugleich geeignete Kontrollmechanismen zur Überwachung und Sicherstellung der wirksamen Umsetzung der Maßnahmen fest. Die definierten Maßnahmen sind dauerhaft und sachgerecht in die bestehenden Arbeitsprozesse der IDEAL integriert.

5.1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

5.1.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.1.2. Umsetzung

Die IDEAL arbeitet ausschließlich mit selbständigen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zusammen. Im Rahmen der Vertriebssteuerung sowie durch geeignete organisatorische und prozessuale Kontrollmechanismen überwacht die IDEAL, dass den Interessen und Wünschen der Kundinnen und Kunden bei der Vermittlung von Versicherungsprodukten der ihnen gebührende Vorrang eingeräumt wird.

Das Vergütungssystem der IDEAL ist transparent ausgestaltet und sieht keine Sondervergütungen vor. Wettbewerbe werden von der IDEAL weder durchgeführt noch gefördert. Zuwendungen an Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, die Leistungen der IDEAL von einem erzielten Produktionsergebnis abhängig machen oder geeignet sind, die Unabhängigkeit der Vermittlerinnen und Vermittler zu beeinträchtigen, sind untersagt. Auf diese Weise wird vermieden, dass provisionsbezogene Anreize zu Fehlberatungen zulasten der Kundinnen und Kunden führen.

5.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

5.2.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.2.2. Umsetzung

Da die IDEAL ausschließlich mit externen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zusammenarbeitet, sind diese verpflichtet, ihren jeweiligen Status gegenüber den Kundinnen und Kunden bereits beim Erstkontakt unaufgefordert offenzulegen. Werden der IDEAL im Rahmen des Beschwerdemanagements Verstöße gegen diese Legitimationspflicht bekannt, werden diese systematisch geprüft und nach einem festgelegten Verfahren angemessen sanktioniert.

5.3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

5.3.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.3.2. Umsetzung

Die IDEAL verfügt über keinen eigenen akquirierenden Außendienst und übt daher keinen unmittelbaren Einfluss auf die inhaltliche Beratung der Kundinnen und Kunden aus. Zur Förderung einer bedarfsgerechten Beratung stellt die IDEAL den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern klare, verständliche und aktuelle Produktunterlagen zur Verfügung.

5.3.2.1. Darstellung der Produktmerkmale

Die Produktentwicklung wird bei der IDEAL gruppen- und bereichsübergreifend durchgeführt. Die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an Klarheit und Verständlichkeit der Produkte werden dabei im Rahmen eines standardisierten Produktentwicklungs- und Produktfreigabeprozesses systematisch berücksichtigt. Die Erfüllung dieser Anforderungen ist zwingende Voraussetzung für die Produktfreigabe und wird von sämtlichen am Produktentwicklungsprozess beteiligten Bereichen verbindlich bestätigt.

Der Prüfprozess erstreckt sich insbesondere auf folgende produktbezogene Dokumente:

- Versicherungsbedingungen, insbesondere Regelungen zu Ausschlüssen,
- Produktinformationsblätter,
- Verbraucher- und Vertragsinformationen,

- Steuermerkbücher,
- Versicherungsscheine,
- Anschreiben zum Versicherungsschein sowie
- Kontoauszüge.

Gegenstand der Prüfung sind insbesondere Aspekte der Grammatik und Rechtschreibung, eine kundenverständliche Wortwahl, eine nachvollziehbare Textstruktur, ein übersichtliches Layout sowie die inhaltliche Konsistenz der Dokumente. Darüber hinaus können ergänzende Transparenzanforderungen von Kooperationspartnern in den Prüfprozess einbezogen werden. Die Einhaltung der definierten Kriterien zur Klarheit und Verständlichkeit wird anhand einer standardisierten Checkliste dokumentiert und kontrolliert. Die mehrstufige Überprüfung der Dokumente durch verschiedene Fachbereiche mit jeweils unterschiedlichem beruflichem Schwerpunkt trägt dazu bei, die Verwendung schwer verständlichen Fach- oder Experten-vokabulars zu vermeiden und eine verständliche Darstellung für die Kundinnen und Kunden sicherzustellen.

Für die Produkte Hausrat und Haftpflicht stellt die IDEAL die Einhaltung der Empfehlungen des Arbeitskreises Beratungsprozesse sicher. In diesem Zusammenhang erfolgt eine entsprechende Zertifizierung durch den Arbeitskreis, dessen ausgezeichnetes Mitglied die IDEAL ist.

Die beschriebene Vorgehensweise findet sowohl bei Produktneuentwicklungen als auch bei umfangreichen Produktanpassungen Anwendung, bei denen im Rahmen des Produktlebenszyklus identifizierte Verbesserungspotenziale umgesetzt werden. Dringliche Sofortanpassungen unterliegen denselben inhaltlichen Standards; die Freigabe erfolgt in diesen Fällen unmittelbar durch die für Grundsatzfragen zuständige Organisationseinheit.

5.1.2.2. Angaben über künftige Leistungen

Die Darstellung der garantierten versicherten Leistungen erfolgt nach einem standardisierten Verfahren und wird jährlich bis zu einem festgelegten Endalter beziehungsweise bis zum Vertragsende vorgenommen. Dargestellt werden hierbei insbesondere:

- die gesamte versicherte Leistung, beispielsweise eine Todesfallleistung oder eine Pflegerente,
- der gesamte Rückkaufwert,
- gegebenenfalls die gesamte verbleibende versicherte Leistung nach Rückkauf,
- gegebenenfalls die gesamte beitragsfreie Leistung nach Beitragsfreistellung sowie
- bei Tarifen mit Ablaufleistung zusätzlich die Darstellung der gesamten Werte zum Ablauf.

Die Darstellung der Beispielrechnung erfolgt jährlich bis zum Ablauf des jeweiligen Vertrags. Bei lebenslangen Verträgen wird die Darstellung maximal bis zu einem Endalter von 100 Jahren vorgenommen. Dabei gelten folgende Darstellungszeiträume:

- lebenslange Tarife: Darstellung bis Endalter 100, jedoch maximal über einen Zeitraum von 30 Jahren,
- Renten und Pflegerenten: Darstellung der Renten- beziehungsweise Rentenbezugszeit bis Endalter 100, maximal über 30 Jahre; bei der Darstellung bis zum Beginn des Abrufs wird die letzte Zeile vorgezogen,
- kapitalbildende Tarife: Darstellung maximal über 30 Jahre,
- sonstige Tarife: Darstellung bis zum Jahr vor dem Vertragsablauf.

Bei Tarifen mit Ablaufleistung werden die Tabellen bis zum Jahr vor dem Ablauf dargestellt. Die Angabe der Ablaufleistung zum entsprechenden Termin erfolgt in einem gesonderten Satz unterhalb der Tabelle. Dieser Hinweis wird nur ausgegeben, sofern der Ablauf innerhalb des Darstellungszeitraums von 30 Jahren liegt und entsprechende Werte vorhanden sind; andernfalls endet die Tabelle ohne gesonderten Hinweis vorzeitig.

Bei Tarifen mit Sofortrabatten werden diese in der Beitragsspalte berücksichtigt. Dies gilt sowohl für die Hauptversicherung als auch für Zusatzversicherungen sowie für Kombinationen aus beiden.

Sofern eine Absenkung der Überschussbeteiligung geplant ist, erhalten die Kundinnen und Kunden einen entsprechenden Hinweis.

Eine normierte Modellrechnung wird stets erstellt, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Die zugrunde gelegten Darstellungszeiträume entsprechen denen der jeweiligen Beispielrechnung. Der Ausweis der

Gesamtkostenquote erfolgt nach den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben. Ein Renditeausweis erfolgt ausschließlich bei Produkten, bei denen ein Ansparprozess die primäre Zielsetzung darstellt.

5.4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

5.4.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.4.2. Umsetzung

Die IDEAL betrachtet die ordnungsgemäße Dokumentation eines Beratungsgesprächs als Regelfall. Da die Durchführung der Beratung den externen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern obliegt, führt die IDEAL regelmäßige, softwareunterstützte Stichprobenprüfungen zur Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen und internen Dokumentationspflichten durch. Festgestellte Auffälligkeiten werden durch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Vertriebs aufgeklärt.

Ergänzend hierzu werden im Rahmen des zentralen Beschwerdemanagements Beschwerden erfasst, die sich auf die Einhaltung der Dokumentationspflichten beziehen. Diese werden einzelfallbezogen geprüft und fließen in die weitere Bewertung der Beratungsprozesse ein.

Den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern stehen von der IDEAL bereitgestellte Musterberatungsprotokolle zur Verfügung, die den jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Darüber hinaus werden über das Beschwerdemanagementsystem der IDEAL Hinweise auf Auffälligkeiten in Beratungsprozessen systematisch überwacht, ausgewertet und geprüft.

5.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

5.5.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.5.2. Umsetzung

5.5.2.1. Produktfreigabeverfahren

Die IDEAL hat zum 23.02.2018 ein Produktfreigabeverfahren für die Konzeption neuer Versicherungsprodukte eingeführt. Im Rahmen dieses Verfahrens wird vor dem Vertrieb an die Kundinnen und Kunden ein bestimmter Zielmarkt für das jeweilige Versicherungsprodukt definiert und beschrieben. Dabei werden die mit dem Zielmarkt verbundenen Risiken systematisch bewertet sowie Kundengruppen bestimmt, für die das Produkt nicht geeignet ist (negative Zielmarktbestimmung). Im Anschluss führt die Produktentwicklung Produkttests durch. Abhängig von der Komplexität des jeweiligen Produkts werden hierfür unter anderem Wettbewerbsvergleiche, Szenarioanalysen oder Befragungen von Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern herangezogen.

Im Produktfreigabeverfahren werden zudem wesentliche Änderungen erfasst und bewertet, die zu einer Anpassung des Produkts führen können. Durch entsprechende Regelungen in den Vertriebsvereinbarungen

zwischen der IDEAL und den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern sowie durch nachgelagerte Stichprobenprüfungen wird sichergestellt, dass die Versicherungsprodukte ausschließlich innerhalb des definierten Zielmarktes vertrieben werden. Eine Überprüfung der Versicherungsprodukte im Hinblick auf die Zielmarktkriterien erfolgt spätestens alle drei Jahre.

Sofern die IDEAL während der Laufzeit eines Versicherungsprodukts Umstände feststellt, die nachteilige Auswirkungen auf die Kundinnen und Kunden des betreffenden Produkts haben können, werden angemessene Maßnahmen ergriffen. Diese umfassen insbesondere Zielmarkt- oder Produktanpassungen zur Begrenzung der Auswirkungen sowie zur Verhinderung eines erneuten Auftretens nachteiliger Ereignisse. Die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sowie die betroffenen Kundinnen und Kunden werden unverzüglich über die ergriffenen Abhilfemaßnahmen informiert.

Sämtliche im Zusammenhang mit dem Produktfreigabeverfahren ergriffenen Maßnahmen werden nachvollziehbar dokumentiert.

5.5.2.2. Kontrollen auf Verständlichkeit

Die Maßnahmen zur Sicherstellung einfacher und verständlicher Produktunterlagen wurden bereits im Rahmen der Darstellung der Produktmerkmale erläutert. Zur frühzeitigen Identifikation möglicher negativer Entwicklungen hinsichtlich der Verständlichkeit der Produktunterlagen nutzt die IDEAL ihr systematisches Beschwerdemanagement und nimmt bei Bedarf entsprechende Anpassungen vor. Ergänzend hierzu erfolgt eine anlassbezogene Rückkopplung durch die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

5.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

5.6.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.6.2 Umsetzung

Da die IDEAL keinen eigenen vermittelnden Außendienst unterhält, obliegt die Betreuung der Kundinnen und Kunden nach Vertragsschluss den unabhängigen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern. Die IDEAL unterstützt die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, indem sie beratungsrelevante Umstände zur Verfügung stellt, und überwacht den sachgerechten Umgang mit den übermittelten Informationen.

Die IDEAL entwickelt ihre Versicherungsprodukte fortlaufend weiter, um deren Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit am Markt sicherzustellen. Ungeachtet dessen ist im Interesse der Kundinnen und Kunden stets zu prüfen, ob ein Produktwechsel unter Berücksichtigung der individuellen Situation sinnvoll ist. Dies gilt für alle Versicherungsprodukte und in besonderem Maße für Lebensversicherungsprodukte mit langen Vertragslaufzeiten.

5.6.2.1. Beratungsbedarfsidentifikation und -meldung

Anhand eines zentral erstellten Katalogs identifizieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IDEAL Beratungsanlässe gegenüber den Kundinnen und Kunden. Dies betrifft insbesondere Änderungen des Versicherungsschutzes oder des Leistungsumfanges, die durch Vertragserklärungen der Kundinnen und Kunden ausgelöst werden. Darüber hinaus kann Beratungsbedarf durch familiäre Ereignisse, Veränderungen der Wohnsituation sowie im Schaden- oder Leistungsfall entstehen.

Nach der Identifikation eines Leistungsfalls erhält die jeweils zuständige Vertriebspartnerin oder der zuständige Vertriebs-partnereine entsprechende Information und wird hierdurch in die Lage versetzt, eine sachgerechte und bedarfsgerechte Beratung der Kundinnen und Kunden sicherzustellen. Bei familiären Ereignissen erfolgt die Kontaktaufnahme der IDEAL mit den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern auf ausdrücklichen

Wunsch der Kundinnen und Kunden. Sofern in Ausnahmefällen keine Vertriebspartnerin oder kein Vertriebspartner zugeordnet werden kann, übernimmt die IDEAL die weitere Betreuung selbst.

5.6.2.2. Umsetzung des Beratungsergebnisses

Die IDEAL stellt durch geeignete organisatorische und prozessuale Maßnahmen sicher, dass identifizierter Beratungsbedarf auch tatsächlich zu einer Beratung der Kundinnen und Kunden führt. Hierzu wird in einem automatisierten Verfahren der jeweilige Vorgang zwei Wochen nach der Meldung des Beratungsbedarfs erneut überprüft. Zwischenzeitlich vorliegende Beratungsergebnisse werden durch die IDEAL nachvollzogen und umgesetzt. Sofern zu diesem Zeitpunkt noch keine Ergebnisse vorliegen, werden die Kundinnen und Kunden auf für sie gegebenenfalls günstigere Handlungs- oder Gestaltungsoptionen hingewiesen. Gleiches gilt für Fälle, in denen einer Vertriebspartnerin oder einem Vertriebspartner kein entsprechender Vorgang zugeordnet werden kann.

Die einzelfallunabhängige Überwachung der Beratung während der Vertragslaufzeit erfolgt mithilfe des Beschwerdemanagements. Dieses ermöglicht eine gezielte und regelmäßige Auswertung gemeldeter Beratungsfehler. Darüber hinaus erlaubt das Beschwerdemanagement die Überprüfung, ob die bislang festgelegten Beratungsanlässe zu erweitern oder anzupassen sind.

5.6.2.3. Vertriebssteuerung und Kontrollen

Durch geeignete Provisionsregelungen, insbesondere durch Vorgaben zur Kürzung von Provisionen, reduziert die IDEAL das Risiko von Fehlanreizen im Zusammenhang mit Umdeckungen und Abwerbungen.

Sofern Kundenbeschwerden Anhaltspunkte für mögliche Verstöße gegen die Wahrung der Interessen der Kundinnen und Kunden bei Abwerbungen oder Umdeckungen ergeben, wird der jeweilige Sachverhalt nach einem definierten Verfahren geprüft. Etwaige Verstöße werden im Anschluss an die Sachverhaltsaufklärung nach einem abgestuften Sanktionssystem angemessen sanktioniert.

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

5.7.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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 Werbeaußendienst 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- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“

5.7.2. Umsetzung

Die qualifizierte Ausbildung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner hat für die IDEAL einen hohen Stellenwert. Die IDEAL stellt sicher, dass die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner über eine angemessene persönliche Zuverlässigkeit verfügen und ihre fachliche Qualifikation durch kontinuierliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen aufrechterhalten. Darüber hinaus leistet die IDEAL durch eigene

Schulungs- und Unterstützungsangebote einen aktiven Beitrag zur Sicherstellung einer angemessenen Qualifikation der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

5.7.2.1. Anbindung neuer Vertriebspartner

Die IDEAL arbeitet ausschließlich mit Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zusammen, die über einen einwandfreien persönlichen Leumund verfügen. Im Rahmen des Anbindungsprozesses fordert die IDEAL daher von sämtlichen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern bestimmte Unterlagen an. Diese werden anhand einer standardisierten Checkliste geprüft und anschließend in der jeweiligen Vertriebspartnerakte dokumentiert und aufbewahrt. Hierzu zählen insbesondere:

- der Nachweis der Eintragung im Vermittlerregister der DIHK,
- eine Auskunft der AVAD sowie
- eine Auskunft der Creditreform.

Eine Zusammenarbeit kommt nur zustande, wenn die genannten Unterlagen vollständig und fristgerecht vorliegen. Sofern dies nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt, wird die Zusammenarbeit mit Handelsvertreterinnen und Handelsvertretern beendet. Vermittlerinnen und Vermittler in der Rolle von Maklerinnen und Maklern, deren Unterlagen nicht innerhalb einer angemessenen Frist vorgelegt werden, werden für die Annahme von Neugeschäft gesperrt.

5.7.2.2. Überprüfungen während der Zusammenarbeit

Da sich die maßgeblichen Voraussetzungen während der laufenden Zusammenarbeit verändern können, überprüft die IDEAL diese fortlaufend, um Risiken frühzeitig zu erkennen und angemessen zu adressieren. Zu diesem Zweck hat die IDEAL geeignete Kontrollinstrumente implementiert, die eine kontinuierliche Überwachung der relevanten Kriterien ermöglichen.

Ergänzend hierzu erhält die IDEAL fortlaufend Nachmeldungen der AVAD sowie jeweils im Folgejahr der Creditreform zu den angebotenen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern. Darüber hinaus erhält die IDEAL tägliche Meldungen des GDV zu im DIHK-Vermittlerregister gelöschten Versicherungsvermittlerinnen und Versicherungsvermittlern. Nachteilige Veränderungen werden bewertet und können – abhängig von Art und Schwere – bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit mit den betroffenen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern führen.

5.7.2.3. Anforderungen an die regelmäßige Weiterbildung der Vermittler

Zur Sicherstellung eines hohen Qualifikationsniveaus der angebotenen Vermittlerinnen und Vermittler ist die IDEAL der Initiative gut beraten beigetreten. Zur Erfüllung der Vorgaben dieser Initiative sind die Vermittlerinnen und Vermittler verpflichtet, innerhalb eines Zeitraums von fünf Jahren insgesamt 200 Weiterbildungspunkte zu erwerben. Dies entspricht einem Weiterbildungsumfang von insgesamt 150 Stunden beziehungsweise durchschnittlich etwa einer Woche Weiterbildung pro Jahr. Anerkannt werden sämtliche Weiterbildungsmaßnahmen, die der Vermittlung von Fach- und Beratungskompetenz dienen. Die IDEAL trägt hierzu bei, indem sie regelmäßig eigene, anrechnungsfähige Schulungen anbietet.

Darüber hinaus unterstützt die IDEAL die Fortbildungsprogramme der Deutsche Maklerakademie sowie des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft, unter anderem durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten sowie durch den Einsatz eigener Trainerinnen und Trainer für Schulungsveranstaltungen.

5.7.2.4. Qualifikation der eigenen Vertriebsmitarbeiter

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die Betreuung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner der IDEAL verantwortlich sind, werden regelmäßig fortgebildet. Die Fortbildungsmaßnahmen erfolgen insbesondere im Rahmen zentraler und regionaler Vertriebsveranstaltungen, deren Teilnahme verpflichtend ist. Ergänzend hierzu haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, ihr Fachwissen durch die Teilnahme an von der IDEAL angebotenen Onlineschulungen zu unterschiedlichen fachlichen und vertriebsrelevanten Themen zu vertiefen.

5.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

5.8.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.8.2. Umsetzung

Das Vergütungssystem der IDEAL ist darauf ausgerichtet, die Unabhängigkeit der Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmakler zu wahren. Über die vereinbarten Courtagezusagen hinaus werden keine weiteren Vergütungen gewährt. Zur Vermeidung faktischer Zusatzvergütungen hat die IDEAL klare Regelungen implementiert. Insbesondere werden Wettbewerbe weder durchgeführt noch gefördert. Auch die Gewährung von Geschenken und sonstigen Zuwendungen unterliegt klar definierten und verbindlichen Vorgaben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im organisierenden Außendienst können im Rahmen ihrer jeweiligen Budgets Marketingmaßnahmen unterstützen. Die IDEAL stellt jedoch durch eindeutige Regelungen, unter anderem in der Vertriebsrichtlinie, sicher, dass die gewährten Unterstützungsleistungen ausschließlich zweckgebunden eingesetzt werden. Die Verwendung der bereitgestellten Mittel unterliegt einer regelmäßigen internen Kontrolle. Jede Ausgabe bedarf einer gesonderten internen Freigabe. Auf Weisung des Vorstands wird die Verwendung der Budgets zudem quartalsweise stichprobenartig durch die Revision überprüft.

5.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

5.9.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.9.2. Umsetzung

Die IDEAL verfügt über ein systematisch ausgestaltetes Beschwerdemanagement. Darüber hinaus wird bei sämtlichen Versicherungsprodukten im Rahmen der vorvertraglichen Informationen auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Der Hinweis umfasst insbesondere konkrete Informationen zum Gegenstand, zum Ablauf sowie zu den zuständigen Kontaktstellen für die Einreichung von Beschwerden.

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

5.10.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.10.2 Umsetzung

Die IDEAL hat einheitliche und verbindliche Verhaltensregeln etabliert, die die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex vollständig abbilden. Diese Verhaltensregeln gelten insbesondere für sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertriebsumfeld der IDEAL.

Zur Sicherstellung der Einhaltung dieser Vorgaben hat die IDEAL eine Compliance-Funktion eingerichtet. Diese ist für die Überwachung der internen Regelungen und Verfahren zuständig und prüft, ob die implementierten internen Kontrollen konzeptionell angemessen ausgestaltet sowie in ihrer praktischen Umsetzung wirksam sind.

5.10.2.1. Verhaltensregeln für die Mitarbeiter der IDEAL

Die IDEAL hat in ihrem Verhaltenskodex verbindliche Verhaltensregeln für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festgelegt, die der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex dienen. Der Verhaltenskodex enthält unter anderem Regelungen zur Annahme und Gewährung von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen, zum Umgang mit Interessenkonflikten, zur Prävention von Korruption und Bestechlichkeit sowie zum Datenschutz. Der Verhaltenskodex ist sowohl auf der Internetseite der IDEAL als auch im Intranet veröffentlicht und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit zugänglich.

5.10.2.2. Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen

Regelungen zu Werbemaßnahmen für Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner ergeben sich aus den Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft, die von der IDEAL anerkannt und angewendet werden. Ergänzende Vorgaben zu Werbemaßnahmen sowie zu Unternehmensveranstaltungen sind im Verhaltenskodex und in der Vertriebsrichtlinie der IDEAL geregelt. Sämtliche einschlägigen Regelungen sind im Intranet der IDEAL veröffentlicht und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit zugänglich.

5.10.2.3. Datenschutz

Ergänzend zu den Regelungen im Verhaltenskodex der IDEAL sind detaillierte datenschutzrechtliche Vorgaben Bestandteil jedes Arbeitsvertrags, jeder Courtagezusage sowie jeder Provisionsvereinbarung. Diese vertraglichen Regelungen enthalten insbesondere einen ausdrücklichen Verweis auf die Einhaltung des Code of Conduct, dem die IDEAL mit Wirkung zum 01.06.2013 beigetreten ist.

5.10.2.4. Wettbewerbsrechtliche Vorschriften

Die IDEAL beachtet die Wettbewerbsrichtlinien des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft, die detaillierte Vorgaben zu zulässigen Wettbewerbsmaßnahmen enthalten. Ein entsprechender verbindlicher Hinweis ist zudem in der Vertriebsrichtlinie der IDEAL verankert.

5.10.2.5. Meldung von Complianceverstößen

Mit der insbesondere der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex dienenden Compliance-Richtlinie der IDEAL werden die Fachbereiche verpflichtet, festgestellte Verstöße gegen den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft sowie die hierauf ergriffenen Maßnahmen und Sanktionen monatlich zu dokumentieren und an den Compliance-Officer zu melden. Schwerwiegende Verstöße sind unverzüglich anzuzeigen.

Auf Grundlage der gemeldeten Sachverhalte analysiert der Compliance-Beauftragte, ob und in welchem Umfang Anpassungs- oder Verbesserungsbedarf im Compliance Management-System der IDEAL im Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex besteht. Dies umfasst sowohl präventive Maßnahmen, etwa die Durchführung zusätzlicher Schulungen oder die Anpassung bestehender Compliance-Vorgaben, als auch die Überprüfung der Angemessenheit der im Einzelfall ergriffenen Reaktionen und Sanktionen.

5.10.2.6. Compliance-Schulungen

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vertriebsinnen- und Außendienstes wurden mehrfach zum

Umgang mit Geschenken, Einladungen, Zuwendungen und Zuschüssen geschult. Künftig werden alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in geeigneter Form über die bestehenden Compliance-Vorschriften informiert. Die im Rahmen der Schulungen verwendeten Unterlagen werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jeweils im Anschluss zur Verfügung gestellt.

5.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.

5.11.1. Anforderungen des Verhaltenskodexes

„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.“

5.11.2. Umsetzung

Die IDEAL hat den GDV-Verhaltenskodex mittels eines Opting-Out-Verfahrens für ihre Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner verbindlich eingeführt. Sämtliche Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, einschließlich Maklerinnen und Maklern, Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten sowie insbesondere Banken und Kooperationspartnern, wurden hierüber durch die IDEAL schriftlich informiert. Ihnen wurde mitgeteilt, dass der Verhaltenskodex Grundlage der vertraglichen Zusammenarbeit ist. Eine Fortführung der Zusammenarbeit ist im Falle eines Widerspruchs gegen die Anwendung des Kodex grundsätzlich ausgeschlossen, sofern die jeweiligen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner nicht eigene, inhaltlich vergleichbare Verhaltenskodizes verbindlich anwenden.

Soweit Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner bereits über eigene Verhaltenskodizes verfügen, erkennt die IDEAL diese an, sofern sie inhaltlich als gleichwertig mit dem GDV-Verhaltenskodex eingestuft werden können. Die Prüfung der inhaltlichen Gleichwertigkeit erfolgt im jeweiligen Einzelfall durch den Compliance-Officer. Ihm obliegt die abschließende Bewertung der eingereichten Kodizes.

Die Überwachung der Einhaltung der Leitlinien des Verhaltenskodex erfolgt bei der IDEAL insbesondere durch die systematische Auswertung des hierfür eingerichteten Beschwerdemanagements sowie durch geeignete Maßnahmen des Vertriebspartnercontrollings.

6. Compliance Organisation

Als mittelständisches Versicherungsunternehmen hat die IDEAL eine Organisationsstruktur gewählt, die dem Proportionalitätsprinzip Rechnung trägt. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex beginnt bei der IDEAL auf der Ebene der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die fachliche Sachkunde sowie ein ausgeprägtes Compliancebewusstsein der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden die wesentliche Grundlage für die Erreichung der Compliance-Ziele der IDEAL im Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden hierbei im Rahmen der bestehenden Aufsichts- und Führungsstrukturen unmittelbar durch ihre jeweiligen Vorgesetzten unterstützt. Förderlich wirken dabei die für die IDEAL typischen überschaubaren Organisations- und Gruppengrößen.

Die Compliance-Funktion ist im Vorstandsstab angesiedelt und berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden. Sie ist verantwortlich für die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Compliance-relevanten Themen, behandelt Compliance Risiken im regelmäßigen Austausch mit den Fachbereichen, steht als zentrale Ansprechstell für Compliance-fragen zur Verfügung und ist für die Überwachung sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems der IDEAL zuständig. Dies gilt insbesondere für den Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Die Compliance-

Funktion kann eigenständig Complianceprüfungen durchführen oder dem Vorstand die Durchführung entsprechender Prüfungen durch die Revision vorschlagen. Die Fachbereiche berichten monatlich an den Compliance-Officer über compliance-relevante Sachverhalte. Hierzu zählen insbesondere Verstöße gegen den Verhaltenskodex, Kundenbeschwerden sowie Ombudsmann-verfahren. Der Compliance-Beauftragte ist berechtigt, alle Informationen anzufordern, die zur sachgerechten Aufklärung der gemeldeten Sachverhalte erforderlich sind.

Der Compliance-Beauftragte verfügt zudem über Zugriff auf das Beschwerdemanagement sowie auf die Ergebnisse weiterer compliancerelevanter Auswertungs- und Kontrollinstrumente, insbesondere auf Stornoreports.

7. Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation ist ein wesentliches Element zur Vermittlung und Sicherstellung der relevanten Compliance-Inhalte innerhalb der IDEAL sowie gegenüber den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern.

Der Compliance-Beauftragte erhält monatliche Berichte aus den Fachbereichen über für den GDV-Verhaltenskodex relevante Vorgänge und Verstöße sowie über die hieraus resultierenden Maßnahmen. Vorgänge, die als mittelschwer oder schwer eingestuft werden, sind dem Compliance-Officer unverzüglich zu melden. Bei als schwerwiegend eingestuften Sachverhalten ist zusätzlich der Vorstand ad hoc zu informieren. Der Compliance-Beauftragte wertet die eingehenden Berichte insbesondere im Hinblick auf Veränderungen der Risikolage sowie auf erforderliche Maßnahmen aus. Die Berichte bilden zudem eine wesentliche Grundlage für die jährliche Risikobewertung sowie für anlassbezogene Maßnahmen.

Der Compliance-Beauftragte berichtet dem Vorstand mindestens jährlich sowie bei schwerwiegenden Vorgängen ad hoc. Gegenstand der Berichterstattung sind insbesondere Veränderungen der Risikolage im Hinblick auf den GDV-Verhaltenskodex, durchgeführte und geplante Maßnahmen, Ergebnisse der Überwachungsaktivitäten, festgestellte Verstöße und deren Sanktionierung, durchgeführte Schulungen sowie identifizierte Verbesserungen. Darüber hinaus kommuniziert der Compliance-Beauftragte gegenüber den Fachbereichen erkannten Verbesserungsbedarf im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex, gegebenenfalls verbunden mit konkreten Handlungsempfehlungen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IDEAL werden regelmäßig über die zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex dienenden Vorschriften und Maßnahmen sowie über relevante Änderungen informiert. In den vom Compliance-Officer durchgeführten Compliance-Schulungen werden Fragestellungen zum GDV-Verhaltenskodex vertieft behandelt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben zudem die Möglichkeit, Einzelfragen unmittelbar mit dem Compliance-Officer zu erörtern.

Auch die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner der IDEAL werden über die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex ergebenden Compliance-Anforderungen informiert. Wesentliche Änderungen und Neuerungen werden ihnen zeitnah kommuniziert.

8. Compliance Überwachung und Verbesserung

Zur nachhaltigen Sicherstellung der Effektivität der getroffenen Maßnahmen ist eine fortlaufende Überwachung ihrer Einhaltung, Angemessenheit und Wirksamkeit erforderlich.

Auf Grundlage der Ergebnisse der Risikoanalyse zum GDV-Verhaltenskodex erstellt der Compliance-Beauftragte einen Überwachungsplan. Dieser wird jährlich aktualisiert und bei Bedarf anlassbezogen angepasst. Der Überwachungsplan dient der systematischen Überprüfung der zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex eingerichteten Maßnahmen, Kontrollen und Prozesse sowie der Identifikation möglicher Schwachstellen im Compliance-Management-System der IDEAL im Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Ziel ist es, erkannte Verbesserungsbedarfe zu adressieren und die bestehenden Maßnahmen fortlaufend

weiterzuentwickeln. Die Ergebnisse der Überwachung fließen in die turnusmäßige Risikoanalyse ein oder werden bei Bedarf im Rahmen einer anlassbezogenen Ad-hoc-Risikobewertung berücksichtigt. Auf dieser Grundlage entscheidet der Compliance-Beauftragte in Abstimmung mit den betroffenen Gruppen und Bereichen über die Notwendigkeit weiterer Maßnahmen. Hierzu zählen insbesondere vertiefende Schulungen, die Anpassung bestehender Maßnahmen oder die Einführung neuer Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems. Die beschlossenen Maßnahmen werden in das Compliance-Programm aufgenommen und entsprechend kommuniziert.

Im Anschluss an die turnusmäßige Risikoanalyse wird der Überwachungsplan durch den Compliance-Officer an die jeweils aktuelle Risikolage angepasst.

Zur Sicherstellung der Einhaltung der eingerichteten Maßnahmen, Kontrollen und Prozesse hat die IDEAL ein dreistufiges Überwachungskonzept implementiert.

Auf der ersten Stufe überprüfen die Fachbereiche im Rahmen ihrer monatlichen Berichterstattung die Einhaltung der zur Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex getroffenen Maßnahmen. Grundlage hierfür bilden unter anderem Auswertungen aus dem Beschwerdemanagement, Stornoreports, Besuchsberichte, identifizierte Zweifelsfälle in der Prozessbearbeitung sowie künftig ein vorgesehene Frühwarnsystem.

Auf der zweiten Stufe führt der Compliance-Beauftragte auf Basis des Überwachungsplans eigene Kontrollen durch. Hierzu hat er Zugriff auf das Beschwerdemanagement sowie auf weitere compliancerelevante Informationsquellen. Zudem wertet er die monatlichen Berichte der Fachbereiche aus. Im Einklang mit dem Proportionalitätsprinzip kann der Compliance-Beauftragte dem Vorstand die Durchführung zusätzlicher Prüfungen durch die interne Revision vorschlagen. Über die Ergebnisse seiner Überwachungstätigkeit sowie über gegebenenfalls eingeleitete Verbesserungsmaßnahmen berichtet der Compliance-Beauftragte dem Vorstand im Rahmen seines jährlichen Berichts.

Auf der dritten Stufe überprüft die interne Revision im Rahmen ihrer risikoorientierten Mehrjahresplanung sämtliche Prozesse, Systeme und Bereiche der IDEAL. Hierzu gehört auch die unabhängige Prüfung des Compliance-Management-Systems der IDEAL. Auf Weisung des Vorstands, gegebenenfalls auf Anregung des Compliance-Officer, führt die interne Revision darüber hinaus Prüfungen zur Einhaltung einzelner Maßnahmen im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex durch. Die im Rahmen der Revisionsprüfungen gewonnenen compliancerelevanten Erkenntnisse werden dem Compliance-Officer zur weiteren Auswertung zur Verfügung gestellt.

Die im Rahmen der laufenden Überwachungs- und Prüfungsaktivitäten gewonnenen Erkenntnisse sowie sonstige risikorelevante Entwicklungen, insbesondere Änderungen der gesetzlichen oder regulatorischen Rahmenbedingungen, bilden die Grundlage für die fortlaufende Verbesserung des Compliance-Management-Systems der IDEAL im Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Die Umsetzung entsprechender Verbesserungen erfolgt durch den Compliance-Officer in Abstimmung mit den betroffenen Gruppen und Bereichen.

Berlin, 29.01.2026

IDEAL Lebensversicherung a.G.

Maximilian Beck (Vorsitzender)

Antje Mündörfer

Madeleine Bremme

Marc Schwetlik

IDEAL Versicherung AG

Maximilian Beck (Vorsitzender)

Antje Mündörfer

Madeleine Bremme

Marc Schwetlik

Die **IDEAL** ist ausgezeichnet:



IDEAL Lebensversicherung a.G.
IDEAL Versicherung AG
Unternehmen der **IDEAL** Gruppe
Kochstraße 26 · 10969 Berlin
Telefon: 030 25 87 -0
Telefax: 030 25 87 -347
E-Mail: info@ideal-versicherung.de
www.ideal-versicherung.de