IDEAL Versicherung

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 hat zuletzt am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen.

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

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom 21. April 2020 bis 20. April 2023.

Vorgehen bei der Überprüfung

Grundsätzlich werden alle Vertriebsaktivitäten in einem umfassenden Risikomanagement- und Internen Kontrollsystem abgedeckt. Dieses setzt sich aus umfangreichen Kontrollen, Überwachungshandlungen und Beratungen durch unsere unabhängigen Compliance- und Risikomanagementfunktionen, dem Datenschutzbeauftragten sowie den unabhängigen Prüfungen unserer Internen Revision zusammen.

Alle Vorgaben unseres vertriebsbezogenen CMS sind Gegenstand laufender Kontrollen, deren sachgerechte Durchführung regelmäßig überwacht und geprüft wird. Die an der Überprüfung beteiligten Stellen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben unabhängig vom Vertrieb und dadurch in der Lage, sich ein objektives Urteil zu bilden.

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

Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum vom Dezember 2022 bis Februar 2023 kommen wir für unsere oben genannte Gesellschaft zu folgendem Ergebnis:

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

Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance sowie auf die von uns auf Vorschlag Compliance beschlossenen Maßnahmen.

Berlin, 20. April 2023

IDEAL Versicherung AG

Rainer M. Jacobus	Karlheinz Fritscher	Antje Mündörfer	Maximilian Beck

Anlage

IDEAL Versicherung

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

Beschreibung des Compliance Management Systems der IDEAL

1. Einleitung

Die IDEAL Gruppe (nachfolgend IDEAL) steht seit Jahren für Transparenz im Versicherungsvertrieb. Dieser klaren Haltung folgend, gehörten die beiden nachfolgend benannten Unternehmen der IDEAL, die IDEAL Lebensversicherung a.G. und die IDEAL Versicherung AG, zu den ersten Versicherungsunternehmen, die dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (nachfolgend GDV-Verhaltenskodex) im Dezember 2013 beigetreten sind.

Das Compliance Management System der IDEAL für den GDV-Verhaltenskodex dient der Umsetzung der eigenen Wertvorstellungen, der gesetzlichen Anforderungen an die IDEAL und der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex. Dies nutzt nicht nur der IDEAL, sondern auch ihren Vertriebspartnern und vor allem den Kunden.

Das Compliance Management System der IDEAL ist nachhaltig etabliert. Es wurde bereits dreimal der Prüfung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bzw. durch eine unabhängige interne Stelle unterzogen und hat diese in den Jahren 2015, 2017 und 2020 in allen Belangen erfüllt.

2. Compliance-Kultur

Für die IDEAL bedeutet eine gute Compliance-Kultur, dass sich sämtliche geschäftlichen Aktivitäten im Rahmen der einschlägigen Gesetze, Vorschriften und Regelungen bewegen. Auf diese Weise lassen sich unnötige Reputationsrisiken, aber auch wirtschaftliche und haftungsrechtliche Risiken nachhaltig minimieren.

Die IDEAL kommt ohne eigenen Ausschließlichkeitsvertrieb aus. Entsprechend wichtig ist das gute Einvernehmen mit ihren Vertriebspartnern – Maklern und Mehrfachagenten, die freie Unternehmer sind – in Compliancefragen. Entscheidend dafür ist eine klare Kommunikation an der Schnittstelle zwischen dem freien Vertrieb und der IDEAL.

Das Compliance Management System der IDEAL ist im Unternehmen nachhaltig verankert. Die IDEAL betreibt das Thema Compliance offen und transparent, um die Compliance-Kultur für den GDV-Verhaltenskodex nachhaltig zu stärken. Insbesondere absolviert jeder neu eingestellte Mitarbeiter im Rahmen der Einarbeitungsphase eine Compliance-Schulung unter Federführung des Compliance-Beauftragten. Dort werden ausdrücklich der GDV-Verhaltenskodex und der Verhaltenskodex der IDEAL thematisiert.

Die IDEAL hat den eigenen Verhaltenskodex etabliert, der die Anforderungen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex umsetzt, etwa zum Umgang mit den Kunden und ihren Bedürfnissen oder zur Vermittlerqualifikation.

Auch die Vertriebsleitung steht Compliancethemen aufgeschlossen gegenüber und unterstützt die Complianceorganisation aktiv. Sie ermuntert ihre Vertriebsmitarbeiter auch in konkreten Einzelfällen ausdrücklich, diese dem Compliance-Beauftragten zur Klärung vorzulegen. Gemeinsam mit diesem erarbeitet die Vertriebsleitung konstruktiv Anweisungen für die Vertriebsmitarbeiter, etwa zur Gewährung von Zuwendungen, die mit den Compliancevorschriften der IDEAL, insbesondere dem GDV-Verhaltenskodex, in Einklang stehen.

Die IDEAL erwartet von ihren Mitarbeitern ausnahmslos, dass diese sich an die Compliancevorschriften halten: Auf Complianceverstöße und Auffälligkeiten wird nach einem festgelegten systematischen Prozess reagiert. Dies umfasst konkrete Sanktionsmaßnahmen. Complianceverstöße werden nicht geduldet und gemäß den zur Verfügung stehenden rechtlichen Möglichkeiten geahndet. Betrugsverdachtsfälle gegenüber Kunden werden soweit möglich aufgeklärt und bei Erhärtung des Verdachts zur Strafanzeige gebracht. Die IDEAL arbeitet bei der weiteren Aufklärung rückhaltlos mit den Strafverfolgungsbehörden zusammen.

Das Compliance Management System und die Arbeitsprozesse werden für den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex fortlaufend optimiert.

3. Compliance-Ziele

Ziel des Compliance Management Systems der IDEAL ist es, bei der IDEAL geeignete systematische und organisatorische Voraussetzungen zu schaffen, um das Risiko der Begehung von Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex zu minimieren und bestehende Verstöße frühzeitig zu erkennen und zu beseitigen. Dies dient der Minimierung von Haftungs- und Reputationsrisiken und dämmt insbesondere strafrechtliche Risiken ein.

Die Compliance-Ziele ergeben sich unmittelbar aus denen des GDV-Verhaltenskodex, den sich die IDEAL mit ihrem Beitritt zu Eigen gemacht hat. Im Mittelpunkt steht der Kunde mit seinem Bedürfnis nach der Wahrung seiner Interessen bei der Anbahnung von Versicherungsverträgen und in der laufenden Vertragsbeziehung. Dazu gehört eine gute Beratung, die sich am Kundenbedarf orientiert. Diese können solche Vertriebspartner am besten sicherstellen, die ihre Qualifikation durch laufende Fortbildungen auf einem hohen Niveau halten. Die IDEAL gestaltet ihre Produkte so, dass sie für den Kunden klar, verständlich und zielmarktgerecht sind. Besonders hohen Stellenwert hat die Wahrung der Kundeninteressen bei Abwerbungen und Umdeckungen, die stets eine sorgsame Abwägung von Vor- und Nachteilen erfordern. Die IDEAL fördert mit ihrem Vergütungssystem eine kundenorientierte Vermittlungspraxis und unterstützt die Berater durch sachorientierte Informationen. Besondere Aufmerksamkeit schenkt das Compliance Management System der IDEAL den datenschutzrechtlichen Erfordernissen. Der verantwortungsvolle Umgang mit den Kundendaten ist ein zentrales Anliegen der IDEAL.

4. Compliance-Risiken

Die auf den GDV-Verhaltenskodex bezogenen Compliance-Risiken bergen die Gefahr von Schäden für ein Unternehmen, wenn dieses selbst oder auch seine Geschäftspartner sich nicht den für das Unternehmen geltenden Normen gemäß verhalten. Fehlverhalten kann insbesondere finanzielle Folgen, Reputationsschäden oder rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex durch die IDEAL und ihre Vermittler ist somit zwingend. Die Schaffung eines Compliance Management Systems mit seinen sowohl präventiven als auch überwachenden und sanktionierenden Funktionen mit Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex war somit eine logische geschäftspolitische Entscheidung. Ziel ist die systematische Risikoerkennung und -bewertung bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex.

Bei der IDEAL werden die den Verhaltenskodex betreffenden Compliance-Risiken systematisch erhoben und dokumentiert. Dazu erfolgt eine Rückkopplung zwischen den Linienverantwortlichen für die Einzelrisiken und dem Compliance-Beauftragten. Die Ergebnisse werden durch den Compliance-Beauftragten dokumentiert. Der Compliance-Beauftragte meldet die wesentlichen Änderungen der Compliance-Risiken regelmäßig an den Vorstand. Resultiert hieraus ein Handlungsbedarf, so wird dieser durch den jeweiligen Risikoverantwortlichen an den Compliance-Beauftragten gemeldet und es werden in den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen zur Risikominimierung getroffen. Soweit der Compliance-Beauftragte die Notwendig-keit von weiteren Maßnahmen ermittelt, gibt er eine entsprechende Empfehlung an den Fachbereich. Ein wichtiges Element der Risikobeurteilung ist das Beschwerdemanagement.

5. Compliance-Programm

Die IDEAL hat auf Basis der Erkenntnisse der kodexspezifischen Risikoanalyse für die jeweiligen Leitsätze einen Maßnahmenkatalog entwickelt, der zur Verbesserung der Risikosituation führt und Kontrollmechanismen zur Sicherstellung der Umsetzung der Maßnahmen festgelegt. Die Maßnahmen sind organisch in die Arbeitsprozesse der IDEAL eingeführt.

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 Vertriebspartnern zusammen. Mit ihrer Vertriebssteuerung und verschiedenen Kontrollmechanismen überwacht sie, dass den Interessen und Wünschen der Kunden der ihnen gebührende Vorrang eingeräumt wird.

Das Vergütungssystem der IDEAL ist transparent und kommt ohne Sondervergütungen aus. Wettbewerbe werden von der IDEAL weder durchgeführt noch gefördert. Zuwendungen an Vertriebspartner, die eine Leistung der IDEAL in Abhängigkeit von einem erzielten Produktionsergebnis setzen oder geeignet sind, die Unabhängigkeit des Vertriebspartners zu beeinträchtigen, sind untersagt. Auf diese Weise wird vermieden, dass es durch Provisionsanreize zu Fehlberatungen kommt.

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 Vertriebspartnern zusammenarbeitet, haben diese ihren entsprechenden Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert offenzulegen. Soweit über Beschwerden Verstöße gegen die Legitimationspflicht bei Erstkontakt bekannt werden, geht die IDEAL diesen nach und sanktioniert sie nach einem festgelegten Prozess.

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 hat damit keinen direkten Einfluss auf die inhaltliche Beratung der Kunden. Um eine bedarfsgerechte Beratung zu fördern, stellt die IDEAL den Vertriebspartnern klare und verständliche Produktunterlagen zur Verfügung.

5.3.2.1 Darstellung der Produktmerkmale

Die Produktentwicklung wird bei der IDEAL gruppen- und bereichsübergreifend durchgeführt. Die Anforderungen des Verhaltenskodexes an Klarheit und Verständlichkeit der Produkte werden dabei in einem standardisierten Prozess mit berücksichtigt. Die Erfüllung dieser Kriterien ist für die Produktfreigabe zwingend erforderlich. Die Erfüllung muss durch sämtliche am Produktentwicklungsprozess beteiligten Bereiche bestätigt werden.

Der Prozess erfasst die folgenden Dokumente:

- Versicherungsbedingungen, insbesondere Ausschlüsse
- Produktinformationsblätter
- Verbraucher- und Vertragsinformationen
- Steuermerkblätter
- Versicherungsscheine
- Anschreiben zum Versicherungsschein
- Kontoauszüge

Gegenstand der Prüfung sind insbesondere Grammatik, Rechtschreibung, kundenverständliche Wortwahl, Textstruktur, Layout und Konsistenz. Überdies können etwaige weitere Transparenzanforderungen von Kooperationspartnern umgesetzt werden. Die definierten Kriterien für Klarheit und Verständlichkeit werden anhand einer Checkliste dokumentiert und kontrolliert. Die mehrfache Überprüfung im Rahmen des Prozesses durch verschiedene Fachbereiche mit unterschiedlichem beruflichem Schwerpunkt trägt zur Vermeidung der Formulierung in schwer verständlichem Expertenvokabular bei.

Für die Produkte Hausrat und Haftpflicht garantiert die IDEAL die Einhaltung der Empfehlung des Arbeitskreises Beratungsprozesse. Es erfolgt eine entsprechende Zertifizierung durch den Arbeitskreis, dessen ausgezeichnetes Mitglied die IDEAL ist.

Die beschriebene Vorgehensweise gilt sowohl für Produktneuentwicklungen als auch für umfangreiche Produktanpassungen, bei denen die im Produktzyklus erkannten Verbesserungsmöglichkeiten eingearbeitet werden. Dringliche Sofortanpassungen unterliegen denselben Standards, jedoch obliegt die Freigabe dann direkt der mit Grundsatzfragen betrauten Einheit.

5.3.2.2 Angaben über künftige Leistungen

Die Darstellung der garantierten versicherten Leistungen erfolgt anhand eines standardisierten Verfahrens jährlich bis zu einem festgelegten Endalter bzw. Vertragsende. Dargestellt werden:

- Die gesamte versicherte Leistung, zum Beispiel Todesfallleistung, Pflegerente, etc.
- Der gesamte Rückkaufswert
- Gegebenenfalls die gesamte verbleibende Leistung nach Rückkauf
- Gegebenenfalls die gesamte beitragsfreie Leistung nach Beitragsfreistellung
- Für Tarife mit einer Ablaufleistung folgt zusätzlich die Darstellung der gesamten Werte bei Ablauf.

Die Darstellung der Beispielrechnung erfolgt jährlich bis zum Ablauf des Vertrags. Für lebenslange Verträge erfolgt die Darstellung maximal bis zum Endalter 100 Jahre.

- Lebenslange Tarife: bis Endalter 100; maximal aber 30 Jahre
- Renten, Rentenbezugszeit bei Pflegerenten bis Endalter 100; maximal 30 Jahre, bei der Darstellung bis zum Beginn des Abrufes minus eine Zeile
- Kapitalbildende Tarife maximal 30 Jahre
- Sonstige Tarife: bis zum Ablauf minus 1 Jahr

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 unter der Tabelle. Dieser wird nur ausgegeben, wenn Werte vorhanden sind (also der Ablauf im Darstellungszeitraum von 30 Jahren liegt), sonst unterbleibt er und die Tabelle endet vorher.

Bei Tarifen mit Sofortrabatten sollen diese in der Beitragsspalte sowohl für Hauptversicherung als auch Zusatzversicherung, als auch einer Kombination aus beiden berücksichtigt werden.

Für den Fall, dass eine Absenkung der Überschussbeteiligung geplant ist, erhält der Kunde einen entsprechenden Hinweis.

Eine normierte Modellrechnung wird immer erstellt, sofern gesetzlich erforderlich. Die Darstellungszeiträume richten sich nach denen der Beispielrechnung. Der Ausweis der Gesamtkostenquote erfolgt nach den gesetzlichen Erfordernissen. Ein Renditeausweis erfolgt nur bei Produkten mit einem Ansparprozess als primäre Zielsetzung.

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 sieht die ordnungsgemäße Dokumentation eines Beratungsgesprächs als absoluten Regelfall an. Da die Beratung selbst den externen Vertriebspartnern obliegt, führt die IDEAL regelmäßige softwareunterstützte Stichproben zur Kontrolle der Einhaltung der Dokumentationspflichten durch. Auffälligkeiten werden durch die Vertriebsmitarbeiter aufgeklärt. Daneben werden im Rahmen des übergreifenden Beschwerdemanagements Beschwerden in Bezug auf die Einhaltung der Dokumentationspflichten aufgenommen und können so im Einzelfall aufgeklärt werden. Die Vertriebspartner der IDEAL haben die Möglichkeit, von der IDEAL bereitgestellte Musterberatungsprotokolle zu verwenden, die den gesetzlichen Vorgaben genügen. Daneben werden mithilfe des Beschwerdemanagementsystems der IDEAL Meldungen von Auffälligkeiten in Beratungsprozessen überwacht 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. Februar 2018 ein Produktfreigabeverfahren bei Konzeption neuer Versicherungsprodukte eingeführt. Innerhalb dieses Verfahrens wird vor Vertrieb an den Kunden ein bestimmter Zielmarkt für das Versicherungsprodukt definiert und beschrieben. Hierbei werden alle Risiken des Zielmarktes bewertet und Kundengruppen bestimmt, für die das Produkt nicht geeignet ist (negative Zielmarktbestimmung). Anschließend führt die Produktentwicklung Produkttest durch. Hierfür werden je nach Komplexität des Produktes Wettbewerbsvergleiche, Szenarioanalysen oder Kunden-/Vertriebspartnerbefragungen herangezogen.

Im Produktfreigabeverfahren werden auch wesentlichen Änderungen, die zu einer Anpassung führen können, erfasst und bewertet. Durch einen entsprechenden Passus in der Vertriebsvereinbarung zwischen der IDEAL und dem Vertriebspartner sowie und nachfolgende Stichprobenprüfungen wird sichergestellt, dass der Vertriebspartner das Versicherungsprodukt im definierten Zielmarkt auch tatsächlich verkauft. Eine Überprüfung der Versicherungsprodukte auf diese Kriterien wird spätestens alle drei Jahre durchgeführt.

Sofern die IDEAL während der Lebensdauer eines Versicherungsprodukts mit dem Produkt verbundene Umstände feststellt, die nachteilige Auswirkungen auf den Kunden des betreffenden Produkts haben können, werden angemessene Maßnahmen (Zielmarkt- oder Produktanpassung) zur Begrenzung der Folgen und zur Verhinderung eines weiteren Auftretens des nachteiligen Ereignisses ergriffen. Die Vertriebspartner und Kunden werden unverzüglich über die ergriffenen Abhilfemaßnahmen unterrichtet.

Sämtliche in Bezug auf das Produktfreigabeverfahren ergriffenen Maßnahmen werden dokumentiert.

5.5.2.2 Kontrollen auf Verständlichkeit

Die Maßnahmen zu einfachen und verständlichen Produktunterlagen wurden bereits im Rahmen der Darstellung der Produktmerkmale erläutert. Um eine negative Tendenz im Hinblick auf die Verständlichkeit der Produktunterlage zu erkennen, nutzt die IDEAL ihr systematisches Beschwerdemanagement und nimmt bei Bedarf eine Anpassung vor. Des Weiteren erfolgt eine anlassbezogene Rückkopplung durch die 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, übernehmen die unabhängigen Vertriebspartner die Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Die IDEAL unterstützt die Vertriebspartner durch die Meldung beratungsrelevanter Umstände und verfolgt den Umgang mit den gelieferten Informationen.

Die IDEAL optimiert ihre Versicherungsprodukte laufend, um deren Attraktivität auf dem Markt sicherzustellen. Dennoch muss im Interesse des Kunden stets geprüft werden, ob ein Wechsel in der individuellen Situation des Kunden sinnvoll ist. Dies gilt für alle Versicherungsprodukte, vor allem für Lebensversicherungsprodukte mit ihren langen Laufzeiten.

5.6.2.1 Beratungsbedarfsidentifikation und -meldung

Anhand eines zentral erstellten Katalogs identifizieren die Mitarbeiter der IDEAL Beratungsanlässe gegenüber den Kunden. Dies betrifft insbesondere Änderungen im Versicherungsschutz oder -umfang, die durch Vertragserklärungen des Kunden ausgelöst werden. Daneben entsteht Beratungsbedarf durch familiäre Ereignisse, Veränderungen der Wohnsituation des Kunden und im Schaden- bzw. Leistungsfall. Nach der Identifikation des Leistungsfalls erhält der zuständige Vertriebspartner eine diesbezügliche Information und wird so in die Lage versetzt, eine angemessene Beratung des Kunden sicherzustellen. Bei familiären Ereignissen ist es der Kundenwunsch selbst, auf den hin die IDEAL Kontakt mit dem Vertriebspartner aufnimmt. Soweit in Ausnahmefällen kein Vertriebspartner zugeordnet werden kann, übernimmt die IDEAL dies selbst.

5.6.2.2 Umsetzung des Beratungsergebnisses

Die IDEAL stellt sicher, dass erkannter Beratungsbedarf auch in tatsächlichen Beratungen mündet. In einem automatisierten Verfahren wird zwei Wochen nach der Meldung des Beratungsbedarfs der Vorgang erneut geprüft. Zwischenzeitlich vorliegende Beratungsergebnisse werden durch die IDEAL umgesetzt. Soweit noch keine Ergebnisse vorliegen, werden die Kunden auf etwaige für sie günstigere Möglichkeiten hingewiesen. So auch, wenn ein Vertriebspartner dem Kunden nicht zugeordnet werden kann.

Die einzelfallunabhängige Überwachung der Beratung während der Vertragslaufzeit geschieht mithilfe des Beschwerdemanagements. Dieses erlaubt eine gezielte regelmäßige Kontrolle auf gemeldete Beratungsfehler. Insbesondere ermöglicht das Beschwerdemanagement die Überprüfung, ob den bisher festgelegten Beratungsanlässen weitere hinzugefügt werden müssen.

5.6.2.3 Vertriebssteuerung und Kontrollen

Durch entsprechende Provisionsregelungen, insbesondere Vorgaben zur Kürzung der Provision, minimiert die IDEAL das Risiko von Fehlanreizen für Umdeckungen und Abwerbungen.

Ergeben Kundenbeschwerden Anhaltspunkte für mögliche Verstöße gegen das Kundeninteresse bei Abwerbungen oder Umdeckungen, werden nach einem definierten Prozess der Sachverhalt aufgeklärt und nach einem abgestuften Sanktionssystem etwaige Verstöße 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 seiner 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 hochwertige Ausbildung ihrer Vertriebspartner ist der IDEAL ein besonderes Anliegen. Die IDEAL achtet nicht nur darauf, dass ihre Vertriebspartner einen guten Leumund haben und sich stetig fortbilden, sie leistet auch ihren eigenen Beitrag zu einer angemessenen Qualifizierung.

5.7.2.1 Anbindung neuer Vertriebspartner

Die IDEAL arbeitet nur mit Vertriebspartnern von tadellosem Leumund zusammen. Entsprechend fordert sie im Anbindungsprozess von sämtlichen Vertriebspartnern folgende Unterlagen ab, die mittels einer „Checkliste" kontrolliert und anschließend in der Vertriebspartnerakte aufbewahrt werden:

- Eintragung im Vermittlerregister der DIHK
- AVAD-Auskunft
- Creditreform-Auskunft

Eine Zusammenarbeit kommt nur in Betracht, wenn diese Unterlagen vollständig vorliegen. Ist dies nicht binnen einer angemessenen Frist der Fall, wird die Zusammenarbeit mit Handelsvertretern beendet. Makler, deren Unterlagen nicht binnen angemessener Frist vorliegen, werden für die Annahme von Neugeschäft gesperrt.

5.7.2.2 Überprüfungen während der Zusammenarbeit

Da sich die Voraussetzungen während der Zusammenarbeit verändern können, ist es für den wirtschaftlichen Erfolg der IDEAL wichtig, diese auch in der laufenden Zusammenarbeit zu überprüfen. Die IDEAL hat zu diesem Zweck geeignete Kontrollinstrumente, die eine frühzeitige Erkennung ermöglichen, entwickelt.

Des Weiteren erhält die IDEAL Nachmeldungen der AVAD und – im Folgejahr – auch der Creditreform zu ihren angebundenen Vertriebspartnern sowie eine tägliche Meldung des GDV über im DIHK-Register gelöschte Versicherungsvermittler. Nachteilige Veränderungen führen bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit.

5.7.2.3 Anforderungen an die regelmäßige Weiterbildung der Vermittler

Um einen hohen Ausbildungsstand der angebundenen Vermittler sicherzustellen, ist die IDEAL der Initiative „gut beraten" beigetreten. Um die Vorgaben dieser Initiative zu erfüllen, müssen Vermittler innerhalb von 5 Jahren 200 Weiterbildungspunkte sammeln, was insgesamt 150 Stunden Weiterbildung in dieser Zeit bedeutet, pro Jahr also ca. 1 Woche Weiterbildung. Angerechnet werden alle Maßnahmen, die Fach- und Beratungskompetenz vermitteln. Die IDEAL führt in diesem Zusammenhang auch selbst regelmäßig anrechnungsfähige Schulungen durch.

Zudem ist die IDEAL der Deutsche Maklerakademie GmbH beigetreten und unterstützt die Fortbildungsprogramme durch das Zurverfügungstellen von Räumlichkeiten und Trainern für Veranstaltungen.

5.7.2.4 Qualifikation der eigenen Vertriebsmitarbeiter

Die Mitarbeiter, die die Vertriebspartner der IDEAL betreuen, werden regelmäßig fortgebildet. Dies geschieht im Rahmen zentraler und regionaler Vertriebsveranstaltungen, deren Wahrnehmung verpflichtend ist. Darüber hinaus stehen den Mitarbeitern die Möglichkeiten offen, ihr Fachwissen zu verschiedenen Themen durch Teilnahme an Onlineschulungen der IDEAL 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 strikt auf die Wahrung der Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern ausgerichtet. Außerhalb der Courtagezusagen werden keinerlei Vergütungen gezahlt. Die IDEAL hat auch klare Regelungen aufgestellt, um faktische Zusatzvergütungen zu vermeiden. So werden keine Wettbewerbe durchgeführt oder unterstützt. Auch die Vergabe von Geschenken und sonstigen Zuwendungen ist bei der IDEAL klar reglementiert.

Die Vertriebsmitarbeiter im organisierenden Außendienst können im Rahmen ihres jeweiligen Budgets Marketingmaßnahmen unterstützen. Die IDEAL stellt aber über entsprechende klare Regelungen u.a. in der Vertriebsrichtlinie sicher, dass die gewährten Unterstützungen zweckgebunden eingesetzt werden. Die Verwendung der Mittel unterliegt der regelmäßigen hausinternen Kontrolle. Jede Ausgabe muss intern gesondert freigegeben werden. Auf Weisung des Vorstands wird die Verwendung der Budgets quartalsweise stichprobenartig durch die Revision geprüft.

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 systematisches Beschwerdemanagement. Zudem wird bei sämtlichen Produkten im Rahmen der vorvertraglichen Informationen auf das Ombudsmannsystem verwiesen. Dies umfasst insbesondere konkrete Hilfestellungen zum Inhalt und zur Adressierung etwaiger 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 sich einheitliche und verbindliche Verhaltensregeln gegeben, die die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex umfassen. Diese gelten insbesondere für sämtliche Vertriebsmitarbeiter der IDEAL. Die IDEAL hat eine Compliance-Funktion eingerichtet, die für die Überwachung der internen Vorgaben und Verfahren zuständig ist. Darüber hinaus stellt diese Stelle sicher, ob die internen Kontrollen angemessen im Konzept und wirksam in ihrer Implementierung sind.

5.10.2.1 Verhaltensregeln für die Mitarbeiter der IDEAL

Die IDEAL hat in ihrem Verhaltenskodex klare Verhaltensregeln für ihre Mitarbeiter definiert, die der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex dienen. Er enthält unter anderem Regelungen zur Annahme und Vergabe von Geschenken, Einladungen, Zuwendungen und Interessenkonflikten, zur Ächtung von Korruption und Bestechlichkeit und zum Datenschutz und ist sowohl auf der Homepage als auch im Intranet der IDEAL veröffentlicht.

5.10.2.2 Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen

Regelungen zu Werbemaßnahmen für Vertriebspartner enthalten die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft des GDV, die die IDEAL für sich akzeptiert. Weitere Regelungen zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sind dem Verhaltenskodex und der Vertriebsrichtlinie der IDEAL zu entnehmen. Diese sind allesamt im Intranet der IDEAL veröffentlicht.

5.10.2.3 Datenschutz

Neben den Regelungen im Verhaltenskodex der IDEAL sind detaillierte Regelungen zum Datenschutz Bestandteil jedes Arbeitsvertrags, jeder Courtagezusage und jeder Provisionsvereinbarung. Letztgenannte Regelungen beinhalten insbesondere einen deutlichen Verweis auf die Einhaltung des Code of Conduct, dem die IDEAL mit Wirkung zum 1. Juni 2013 beigetreten ist.

5.10.2.4 Wettbewerbsrechtliche Vorschriften

Die IDEAL hält sich an die Wettbewerbsrichtlinie des GDV, die detaillierte Regelungen zu Wettbewerbsmaßnahmen enthält. Einen entsprechenden verbindlichen Hinweis enthält auch die Vertriebsrichtlinie der IDEAL.

5.10.2.5 Meldung von Complianceverstößen

Mit der insbesondere zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex dienenden Compliance-Richtlinie der IDEAL werden die Fachbereiche verpflichtet, monatlich Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und die darauf folgenden Sanktionen zu dokumentieren und an den Compliance-Beauftragten zu melden. Schwerwiegende Verstöße sind sofort zu melden. Anhand der gemeldeten Vorfälle ermittelt der Compliance-Beauftragte etwaigen Verbesserungsbedarf im Compliance Management System für den Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Dies umfasst sowohl präventive Maßnahmen wie Schulungen oder Anpassung von Compliancevorschriften, als auch die Angemessenheit der Reaktionen auf die Verstöße.

5.10.2.6 Compliance-Schulungen

Sämtliche Mitarbeiter des Vertriebsinnen- und außendienst wurden mehrfach zum Umgang mit Geschenken, Einladungen, Zuwendungen und Zuschüssen geschult. Künftig werden sämtliche neuen Mitarbeiter in geeigneter Form über die bestehenden Compliancevorschriften informiert. Die Schulungsunterlagen werden den Mitarbeitern im Anschluss an die Schulungen jeweils 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 Verhaltenskodex durch das sogenannte Opting-Out-Verfahren für ihre Vertriebspartner verbindlich gemacht. Sämtliche Vertriebspartner (Makler und Mehrfachagenten, insbesondere auch Banken und Kooperationen) wurden durch die IDEAL angeschrieben und darüber informiert, dass der Verhaltenskodex nunmehr Grundlage der Vertragsbeziehung ist. Eine weitere Zusammenarbeit ist bei einem Widerspruch gegen die Verwendung des Kodexes nicht möglich, wenn nicht die Vertriebspartner eigene, vergleichbare Kodici für sich gelten lassen.

Soweit die Vertriebspartner bereits eigene Kodici verwenden, erkennt die IDEAL diese an, wenn diese als mit dem GDV-Verhaltenskodex inhaltlich gleichwertig eingestuft werden können. Diese Gleichwertigkeit wird in jedem Einzelfall durch den Compliance-Beauftragten geprüft. Ihm obliegt die finale Bewertung der eingereichten Kodici.

Die Überwachung der Einhaltung der Leitlinien des Kodexes erfolgt bei der IDEAL durch die Auswertung des darauf ausgelegten Beschwerdemanagements sowie entsprechende Maßnahmen des Vertriebspartnercontrollings.

6. Compliance Organisation

Als mittelständisches Versicherungsunternehmen hat die IDEAL eine Organisationsstruktur gewählt, die dem Proportionalitätsprinzip entspricht. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex beginnt bei der IDEAL auf der Mitarbeiterebene. Die Sachkenntnis und das Compliancebewusstsein der einzelnen Mitarbeiter ist die beste Voraussetzung für die Erreichung der Compliance-Ziele des Unternehmens für den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex. Die Mitarbeiter werden dabei unmittelbar durch ihre Vorgesetzten im Rahmen ihrer Aufsicht unterstützt. Förderlich sind dafür die für die IDEAL typischen überschaubaren Größen der Gruppen und Bereiche.

Die Compliance-Funktion ist im Vorstandsstab angesiedelt. Sie berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden. Sie ist verantwortlich für die Schulung der Mitarbeiter in Compliancethemen. Sie behandelt Compliancerisiken im Austausch mit den Fachbereichen, ist Ansprechpartner für Compliancefragen und ist zuständig für die Überwachung und Weiterentwicklung des Compliance Management Systems der IDEAL. Dies gilt insbesondere für den Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Complianceprüfungen kann sie selbst durchführen oder beim Vorstand die Prüfung durch die Revision anregen. Die Bereiche berichten monatlich an den Compliance-Beauftragten über compliancerelevante Vorgänge. Dazu gehören insbesondere Verstöße gegen den Verhaltenskodex, Kundenbeschwerden und Ombudsmannverfahren. Der Compliance-Beauftragte kann alle Informationen anfordern, die er zur Aufklärung der gemeldeten Vorfälle für nötig hält.

Der Compliance-Beauftragte hat Zugriff auf das Beschwerdemanagement und die Ergebnisse aller weiteren compliancerelevanten Tools, z. B. Stornoreports.

7. Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation ist wesentlich zur Information der relevanten Compliance-Inhalte innerhalb der IDEAL und zu den Vertriebspartnern.

Der Compliance-Beauftragte erhält monatliche Berichte aus den Bereichen über für den GDV-Verhaltenskodex relevante Vorgänge und Verstöße, sowie die daraus resultierenden Maßnahmen. Von in diesem Zusammenhang als mittelschwer oder schwer eingestuften Vorgängen ist der Compliance-Beauftragte ad hoc zu informieren, bei als schwerwiegend eingestuften Vorfällen ist zudem der Vorstand zu informieren. Der Compliance-Beauftragte wertet die Berichte im Hinblick auf den Verhaltenskodex aus, insbesondere im Hinblick auf Veränderungen der Risikolage und notwendige Maßnahmen. Die Berichte sind auch wichtige Grundlage für die jährliche Risikobewertung und ad hoc Maßnahmen. Der Compliance-Beauftragte berichtet dem

Vorstand jährlich, über schwerwiegende Vorgänge auch ad hoc. Gegenstand sind jeweils Änderungen der Risikolage in Bezug auf den Verhaltenskodex, durchgeführte Maßnahmen, Ergebnisse der Überwachungsmaßnahmen, Verstöße und deren Sanktion, Schulungen und Verbesserungen. Der Compliance-Beauftragte kommuniziert den Bereichen im Hinblick auf den Verhaltenskodex erkannten Verbesserungsbedarf, ggf. verbunden mit konkreten Vorschlägen.

Alle Mitarbeiter der IDEAL werden über die der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex dienenden Vorschriften und Maßnahmen sowie über eventuelle Änderungen informiert. In vom Compliance-Beauftragten durchgeführten Compliance-Schulungen werden Einzelfragen zum GDV-Verhaltenskodex vertieft und erweitert. Fragen von Mitarbeitern zu solchen Fragen können von diesen direkt mit dem Compliance-Beauftragten erörtert werden.

Auch die Vertriebspartner der IDEAL wurden über die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex ergebenden Complianceanforderungen der IDEAL informiert. Wesentliche Änderungen und Neuerungen werden ihnen kommuniziert.

8. Compliance Überwachung und Verbesserung

Um die Effektivität der getroffenen Maßnahmen nachhaltig sicherzustellen ist es notwendig, diese bezüglich ihrer Einhaltung, Angemessenheit und Wirksamkeit zu überwachen.

Auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalyse für den GDV-Verhaltenskodex erstellt der Compliance-Beauftragte einen Überwachungsplan. Dieser wird jährlich aktualisiert und bei Bedarf angepasst. Er dient dazu, die zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex eingerichteten Maßnahmen, Kontrollen und Prozesse zu überprüfen und mögliche Schwachstellen des Compliance Management Systems für den Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex zu identifizieren, um die Maßnahmen entsprechend zu verbessern und anzupassen. Die Auswertung der Überwachungsergebnisse fließt in die turnusmäßige Risikoanalyse bzw. bei Bedarf in eine ad-hoc-Risikobewertung ein. Im Anschluss entscheidet der Compliance-Beauftragte in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen und Gruppen über die Notwendigkeit weiterer Maßnahmen, wie vertiefende Schulungen, Ergänzungen oder Neuschaffung von Maßnahmen zur Verbesserung des Compliance Management Systems. Diese werden entsprechend in das Compliance Programm aufgenommen und entsprechend kommuniziert.

Im Nachgang an die turnusgemäße Risikoanalyse wird der Überwachungsplan durch den Compliance-Beauftragten an die jeweils geänderte Risikolage angepasst.

Um die Einhaltung der eingerichteten Maßnahmen, Kontrollen und Prozesse zu gewährleisten, hat die IDEAL einen dreistufigen Aufbau gewählt:

Für ihre monatlichen Berichte überprüfen die Bereiche jeweils die Einhaltung der zur Umsetzung der Leitsätze getroffenen Maßnahmen. Die Basis hierfür liefern unter anderem das Beschwerdemanagement, Stornoreports, Besuchsberichte, Zweifelsfälle in der Prozessbearbeitung und zukünftig ein Frühwarnsystem.

Der Compliance-Beauftragte hat Zugriff auf das Beschwerdemanagement und führt anhand des Überwachungsplans eigene Kontrollen durch. Im Sinne des Proportionalitätsgrundsatzes kann der Compliance-Beauftragte auch die Prüfung durch die interne Revision beim Vorstand anregen. Der Compliance-Beauftragte wertet auch die Monatsberichte der Bereiche aus. Über die Ergebnisse seiner Überwachungstätigkeit und gegebenenfalls eingeleitete Verbesserungsmaßnahmen berichtet der Compliance-Beauftragte an den Vorstand im Rahmen seines jährlichen Berichts.

Die interne Revision überprüft im Rahmen ihrer risikoorientierten Mehrjahresplanung alle Prozesse, Systeme und Bereiche der IDEAL. Dazu gehört auch die unabhängige Prüfung des Compliance Management Systems der IDEAL. Auf Anweisung des Vorstands, ggf. angeregt durch den Compliance-Beauftragten, führt sie überdies die Prüfung der Einhaltung der Einzelmaßnahmen zum Verhaltenskodex durch. Die im Rahmen der Revisionsprüfung gewonnenen compliancerelevanten Erkenntnisse stellt die interne Revision auch dem Compliance-Beauftragten zur Verfügung.

Die im Rahmen der fortlaufenden Prüfungen gewonnenen Erkenntnisse sowie andere risikorelevante Vorgänge (z. B. Gesetzesänderungen) sind die Basis für die fortlaufende Verbesserung des Compliance Management Systems für den Teilbereich des GDV-Verhaltenskodex. Diese Verbesserungen führt der Compliance-Beauftragte in Abstimmung mit den betroffenen Gruppen und Bereichen durch.

Berlin im April 2023

IDEAL Lebensversicherung a.G.

Rainer M. Jacobus	Karlheinz Fritscher	Antje Mündörfer	Maximilian Beck

IDEAL Versicherung AG

Rainer M. Jacobus	Karlheinz Fritscher	Antje Mündörfer	Maximilian Beck

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

Partner der IDEAL:

Berlin Partner

Offizieller Förderer Deutsche Makler Akademie 2022