

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

PRÜFUNGSBERICHT

Barmenia Versicherungen
Wuppertal

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

Inhaltsverzeichnis

1	Prüfungsauftrag	1
2	Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems	2
3	Auftragsdurchführung	4
3.1	Gegenstand der Prüfung	4
3.2	Art und Umfang der Prüfungsdurchführung	5
4	Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System	7
4.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien	7
4.2	Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System	7
5	Prüfungsurteil	9

Anlagenverzeichnis

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

1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 6. März 2023 hat uns die

Barmenia Krankenversicherung AG, Wuppertal,
– im Folgenden „Gesellschaft“ genannt –

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance Management Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) der dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) beigetretenen Gesellschaften der Barmenia Versicherungen im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Gesellschaften:

- Barmenia Versicherungen a.G.
- Barmenia Krankenversicherung AG
- Barmenia Lebensversicherung a.G.
- Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

Im Folgenden werden diese Gesellschaften „Barmenia“ genannt.

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

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die Barmenia Krankenversicherung AG.

2 Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems

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

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Regelungen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Regelungen zum 31. März 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Regelungen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

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

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Regelungen begrenzt, die Barmenia innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Regelungen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „Drittvertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei Barmenia eingerichteten Regelungen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von Barmenia vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Barmenia hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der Barmenia Krankenversicherung AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gesellschaft dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Die unter Abschnitt 1 aufgeführten Gesellschaften sind nicht Dritte im Sinne dieses Prüfungsberichts.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Gesellschaft erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde.

3 Auftragsdurchführung

3.1 Gegenstand der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Barmenia den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt. Zusätzlich hat die Barmenia die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

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

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei Barmenia implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Die Wirksamkeit des CMS ist dann gegeben, wenn die Regelungen in den laufenden Geschäftsprozessen von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortung zur Kenntnis genommen und beachtet werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für

bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

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

3.2 Art und Umfang der Prüfungsdurchführung

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

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind. Hierzu gehört, dass die Aussagen auf sämtliche Grundelemente eines CMS eingehen, sie keine wesentlichen falschen Angaben und keine unangemessenen Verallgemeinerungen oder unausgewogenen und verzerrenden Darstellungen enthalten, die eine Irreführung der Berichtsadressaten zur Folge haben können,
- und ob die dargestellten Regelungen
 - in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen geeignet sind,
 - mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie
 - bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden und
 - in allen wesentlichen Belangen zum 31. März 2023 implementiert sind.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der in Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Barmenia berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

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

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

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

- Vorstandsmitglied für Vertrieb
- Verantwortliche Ansprechpartner der Bereiche Compliance und Vertriebsgovernance
- Verantwortliche Ansprechpartner des Bereichs Vertriebsmanagement
- Verantwortliche Ansprechpartner zur Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien
- Interne Revision

Bei Drittvertrieben der Barmenia, wie bei Maklern und Mehrfachvertretern, haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die Barmenia im Rahmen der Leitsätze 8 und 11 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung in den Monaten März bis April 2023 bis zum 27. April 2023 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

4 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

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

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

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

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

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

4.2 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System

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

5 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Regelungen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb sowie die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
- waren die Regelungen zum 31. März 2023 implementiert.

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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Barmenia wurde zum 31. März 2023 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

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

Düsseldorf, den 27. April 2023

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Stauder
Wirtschaftsprüfer

Lauscher

Anlagen

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

Compliance-Management-System- Beschreibung

(CMS-Beschreibung)

zur Umsetzung des
GDV-Verhaltenskodex

bei den

Barmenia Versicherungen

Inhalt

1.	Allgemeines.....	3
a)	Gruppenstruktur	3
b)	Vertriebsstruktur	3
c)	Vertrieb.....	4
2.	Compliance-Kultur.....	5
3.	Compliance-Ziele	6
4.	Compliance-Risiken	6
5.	Compliance-Programm	7
5.1.	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....	7
5.2.	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....	10
5.3.	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden.....	12
5.4.	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und.....	14
	dokumentiert	14
5.5.	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	16
5.6.	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.....	21
5.7.	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.....	23
5.8.	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	26
5.9.	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerde-.....	27
	management und ein Ombudsmannsystem.....	27
5.10.	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren.....	29
	deren Einhaltung	29
5.11.	Der Kodex ist verbindlich und transparent	31
5.12.	Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen.....	33
	kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel	33
6.	Compliance-Organisation	35
7.	Compliance-Kommunikation	35
8.	Compliance-Überwachung und -Verbesserung.....	36

1. Allgemeines

a) Gruppenstruktur

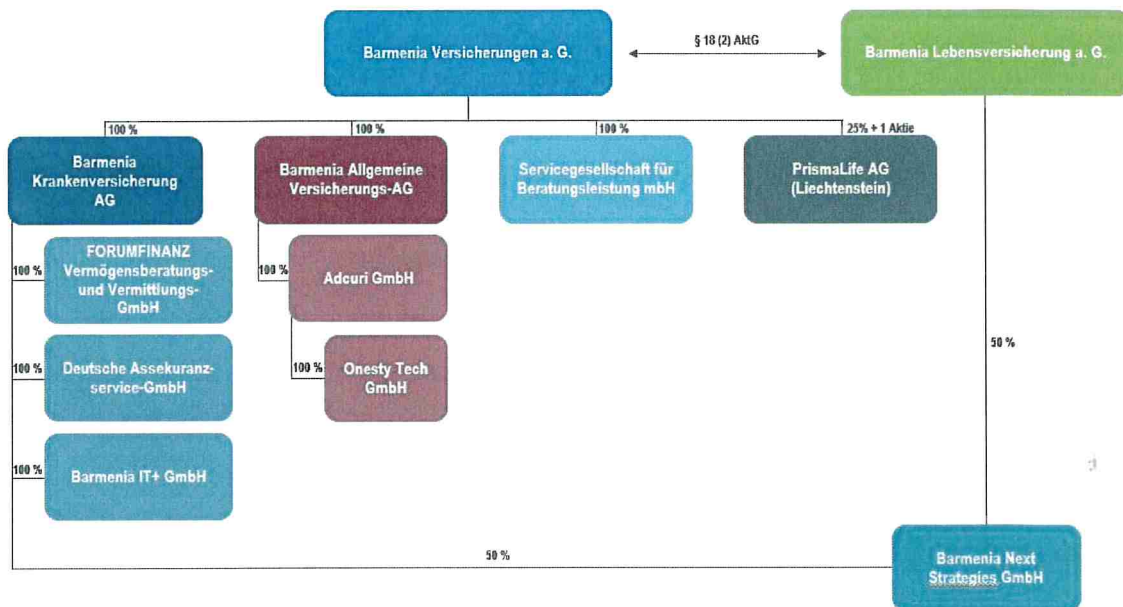


Abbildung 1 Gruppenstruktur

Unter dem Dach des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit bieten wir für unsere Zielgruppen bestmöglichen Versicherungsschutz und erlebbaren Service. Dabei handeln wir ökonomisch, sozial und ökologisch nachhaltig.

b) Vertriebsstruktur

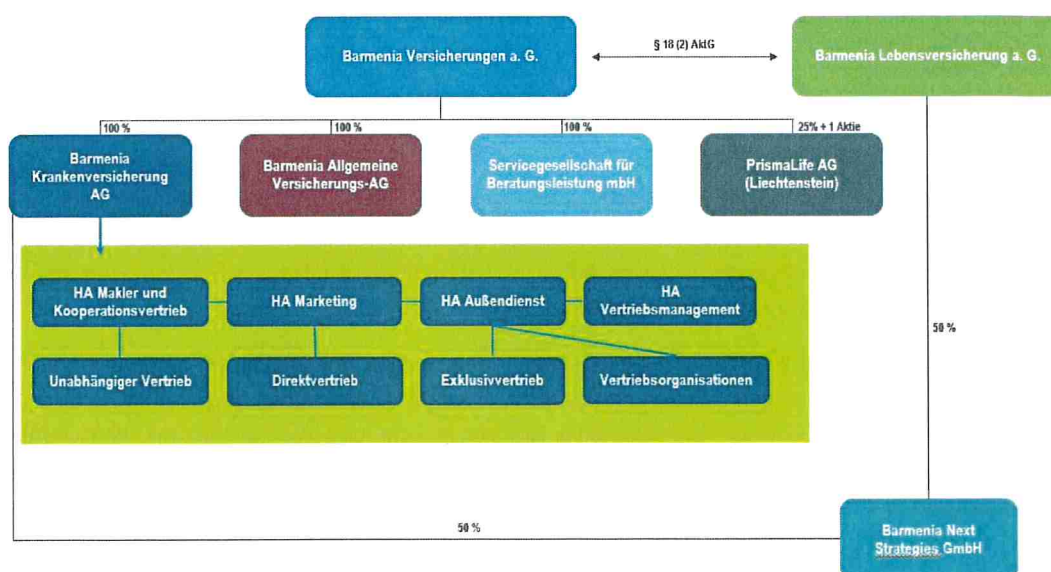


Abbildung 2 Vertriebsstruktur

Die Barmenia Versicherungen zählen zu den großen unabhängigen Versicherungsgruppen in Deutschland. Das Produktangebot reicht von Kranken- und Lebensversicherungen über Unfall-, Kfz-, Haftpflicht- und Sachversicherungen bis hin zu Tierversicherungen.

Als einer der größten Arbeitgeber in Wuppertal – mit über 2.000 Mitarbeitern¹ am Standort – beschäftigen die Unternehmen zum 31.12.2022 über 4.900 Mitarbeiter deutschlandweit, die einen Bestand von über 3,5 Millionen Versicherungsverträgen betreuen.

Wirtschaftlichkeit, soziales Engagement sowie Umweltschutz gehören für die Barmenia zu den Grundlagen ihres Handelns und fließen bei allen Aktivitäten ein. Seit 2016 wirtschaftet der Wuppertaler Versicherer klimaneutral.

Doch, wer „Barmenia“ sagt, kann ganz unterschiedliche Unternehmen meinen:

Die Barmenia Versicherungen a. G.

...ist die führende Gesellschaft der Barmenia-Unternehmensgruppe. Die Abkürzung „a. G.“ steht für „auf Gegenseitigkeit“. Das Unternehmen betreibt ausnahmslos das Auslandsreisekrankenversicherungsgeschäft.

Die Barmenia Krankenversicherung AG

...betreibt das gesamte Krankenversicherungsgeschäft. Die Aktien der Barmenia Krankenversicherung AG befinden sich zu 100 % im Besitz der Barmenia Versicherungen a. G.

Die Barmenia Lebensversicherung a. G.

...betreibt ihr Geschäft nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit. Zusammen mit der Barmenia Versicherungen a. G. bildet sie einen Gleichordnungskonzern, der sich durch einheitliche Führung ohne kapitalmäßige Beteiligung auszeichnet.

Die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

...betreibt alle Versicherungszweige mit Ausnahme der Lebensversicherung, der substitutiven Krankenversicherung und der Kreditversicherung. Mit ihr wird die Barmenia als Rundum-Versicherer komplett und das Angebot um Sach-, Haftpflicht-, Unfall-, Kraftfahrzeug- und Tierversicherungen erweitert. Die Aktien der Barmenia Allgemeine befinden sich zu 100 % in Besitz der Barmenia Versicherungen a. G.

c) Vertrieb

Die Barmenia ist dem „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (GDV-Verhaltenskodex) in der aktuell gültigen Fassung beigetreten. Gemäß Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) gelten die Regeln des Verhaltenskodex für den Vertrieb der Versicherungsprodukte an Privatkunden.

Die Barmenia Krankenversicherung AG ist Trägerin des Außendienstes und nimmt als Generalvertreter die Vertriebsfunktion für die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG, die Barmenia Lebensversicherung a. G. und die Barmenia Versicherungen a. G. wahr. Die Barmenia Krankenversicherung AG arbeitet mit Versicherungsvermittlern (Einfirmenvertretern, Mehrfachvertretern, Maklern, nebenberuflichen Versicherungsvertretern sowie angestellten Vermittlern) zusammen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Versicherungsprodukte der Barmenia werden auch über die Webportale „barmenia.de“ und „BarmeniaDirekt“ angeboten. Für gleiche Produkte, die auf den Webportalen oder von Vermittlern angeboten werden, sind identische Versicherungsbeiträge zu leisten.

Produkte der BA werden auch über den Assekurateur Adcuri GmbH (Adcuri) vertrieben.

Adcuri wurde im Jahr 2009 als hundertprozentige Tochter der Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG gegründet. Die Produktpalette der Adcuri bietet neben traditionellen Versicherungen wie Haftpflicht, Unfall und Hausrat z. B. auch erweiterte Invaliditätsproduktlösungen und Tierkrankenversicherungen an. Risikoträger für die Produkte und Leistungserbringer ist die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG.

Versicherungsschutz ist in hohem Maße erklärungsbedürftig. Der Versicherungsvermittler ist Bindeglied zwischen dem Kunden und der Barmenia. Die Barmenia Krankenversicherung AG arbeitet ausschließlich mit qualifizierten Versicherungsvermittlern zusammen.

2. Compliance-Kultur

Die Barmenia hat mit ihrem Leitbild Grundsätze formuliert, welche das Selbstverständnis aller Mitarbeiter (ganz gleich ob Vorstand oder Sachbearbeiter), deren Ansichten über den Umgang mit Kunden und deren Vorstellungen über den Umgang miteinander beschreiben. Das Leitbild ist Bestandteil der Gesamtbetriebsvereinbarung. Alle Vermittler der Stammorganisation (Exklusivvertrieb und Vertriebsorganisationen) können sich über das Leitbild im Vertriebsportal informieren.

Die Vermittler der Barmenia folgen den Geboten der Ehrenhaftigkeit, der Sachkunde und der finanziellen Sorgfalt. Jeder Vermittler ist dazu verpflichtet, Handlungen zu unterlassen, die Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr verletzen oder die mit den Grundsätzen des lautereren Wettbewerbs oder den Gepflogenheiten im Versicherungsvermittler-Gewerbe nicht im Einklang stehen.

Es ist ein Anliegen aller Vermittler, ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Miteinander zu fördern und aufrechtzuerhalten. Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden. Die Vermittler handeln offen und tolerant. Elementare Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Recht und Gesetz..

Alle Außen- und Innendienstmitarbeiter prägen durch ihr Handeln und Tun das Bild der Barmenia nach innen und außen. Die Barmenia hat den Anspruch eine Kultur zu entwickeln, die von dem Willen zu kontinuierlichen Verbesserungen geprägt ist. Der GDV-Verhaltenskodex unterstützt und stärkt diese. Unterstützt und gestärkt wird dies durch Beitritte zu Initiativen wie dem GDV-Verhaltenskodex, „gut beraten“ und dem „Code of Conduct“.

Um sowohl im Innen- als auch im Außendienst rechtskonform und im besten Interesse des Kunden zu handeln, legt der Vorstand besonderen Wert auf die Kenntnis, Aufklärung und Einhaltung der Compliance-Vorschriften. Der Vorstand dient mit seinem eigenen Handeln als Vorbild für alle Mitarbeiter.

Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße können über das Barmenia-Hinweisgebersystem (sog. Interne Meldestelle) mitgeteilt werden. Auf das Hinweisgebersystem und deren Ausgestaltung wird im Barmenia-Intranet und in der Compliance-Richtlinie (sog. Verhaltensrichtlinie) hingewiesen. Die Interne Meldestelle gibt auch Hinweise zur Meldung an sog. „Externe Meldestellen“.

3. Compliance-Ziele

Unser gemeinsames Ziel ist seit jeher, dem Vertrauen der Kunden in unsere Unternehmen täglich aufs Neue gerecht zu werden und es weiter zu stärken. Alle Beschäftigten der Barmenia im Außen- oder Innendienst prägen durch ihr Handeln das Bild der Barmenia. Dieses Bild beeinflusst in hohem Maß das Ansehen und damit auch den Erfolg der Barmenia-Unternehmen.

Das Handeln im Einklang mit unternehmensinternen Regeln und ethischen Grundwerten war und ist für die Barmenia richtungsweisend. Eine elementare Grundregel unseres Wirtschaftens ist die Einhaltung von Recht und Gesetz in der jeweils geltenden Rechtsordnung. Dazu gelten für uns alle verbindliche Verhaltensregeln. Auch hier sichert es den guten Ruf der Barmenia-Unternehmen in der Öffentlichkeit, wenn wir alle diese Regeln einhalten.

Die Beachtung des GDV-Verhaltenskodex wird auf verschiedenen Ebenen durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des Internen Kontrollsystems (IKS) abgesichert. Darüber hinaus hat die Barmenia ein Compliance Management System (CMS) für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex durch die Barmenia konkretisiert werden.

Darunter fallen alle vertrieblichen Prozesse von der Anwerbung, Ausbildung und laufenden Weiterbildung der Vermittler, über die Vermittlung von Versicherungsprodukten, die Vergütung bis hin zur Beratung und Betreuung von Kunden auch nach Vertragsabschluss. Die Barmenia ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst. Das Interesse der Kunden steht im Mittelpunkt.

4. Compliance-Risiken

Die Hauptabteilungen Außendienst, Vertriebsmanagement und Makler- & Kooperationsvertrieb überwachen zusammen mit dem Competence Center Vertriebsgovernance die Einhaltung der Kodex-Regelungen. Ein auf das vertriebsbezogene CMS ausgerichtetes IKS ist eingerichtet. Als prozessunabhängige Überwachungseinheit prüft die Interne Revision im Rahmen ihrer risikoorientierten Prüfungsplanung auch die Umsetzung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben im Vertrieb.

Die Meldung interner und externer Risiken erfolgt entsprechend den eingerichteten Strukturen und Prozessen des Risikomanagementsystems. Die Identifizierung und Bewertung der Compliance-Risiken erfolgt nach den Vorgaben der Unternehmensleitlinie Compliance jeweils zum 31.03. und 30.09. des Jahres. Hiernach erfolgt die Meldung durch die fachbereichsbezogenen Compliance-Beauftragten an die Compliance-Funktion in Form einer sog. Risikomatrix.

Die Risikomatrix sieht vor, dass die Beauftragten die Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenauswirkungen von risikobehafteten Geschäftsprozessen einschätzen und diese den Risikominderungsmaßnahmen des IKS gegenüberstellen. Darüber hinaus erfolgt eine Zuordnung zu den CMS-Risikokategorien und es werden Abhängigkeiten zu anderen Risiken in den Risikobögen dokumentiert. Der oben dargestellten Systematik folgend wird für jedes ermittelte Brutto-/Nettorisiko ein möglicher Erwartungsschaden in EUR errechnet. Die Compliance-Funktion wertet die Ergebnisse der Fachbereiche aus, reichert die Erkenntnisse ggf. um eigene Eindrücke bzw. Rückmeldungen der internen Revision an und erstellt abschließend aggregierte Risikobögen für die Risikomanagementfunktion. Die Risikobögen werden archiviert, von der Revision geprüft und fließen in die Risikoberichterstattung unter Solvency II mit ein. Die vom Leiter des Competence Center Vertriebsgovernance zur Verfügung gestellte Risikomatrix berücksichtigt regelmäßig auch die Beachtung des GDV-Verhaltenskodex.

Mindestens einmal im Jahr findet ein Risikoidentifikationsgespräch mit den Beauftragten der jeweiligen Fachbereiche statt, in dem über die Entwicklung des Risikomanagements informiert wird und die Identifikation von Risiken sowie die Änderung und Steuerung von Risiken behandelt wird. Die Ergebnisse hiervon fließen in den dokumentierten internen Risikoberichterstattungsprozess ein. Unter anderem wird in diesem Prozess die Information zur Beurteilung der Materialität eines Risikos hinterfragt.

5. Compliance-Programm

5.1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Die Bedürfnisse der Kunden spielen für die Barmenia eine essenzielle Rolle. Durch eine Verankerung im Unternehmensleitbild wird dies deutlich. Im Leitbild heißt es:

„Unsere Kunden sind in erster Linie Personen, Familien, Privatkunden und Gewerbetreibende. Auf sie und ihre Bedürfnisse richten wir alle Aktivitäten aus. Die Nähe zu unseren Kunden stellen wir durch Niederlassungen im ganzen Bundesgebiet sicher.

Wir begegnen unseren Kunden freundlich, aufgeschlossen und verständnisvoll. Wir stellen ihre Wünsche und Probleme in den Mittelpunkt unserer Beratung und Betreuung.

Das Vertrauen unserer Kunden müssen wir uns täglich neu erarbeiten. Hierzu versetzen wir uns in die Lage des Kunden, handeln ihm gegenüber fair und für ihn nachvollziehbar. Wir sind aufrichtig in der Information und Beratung und selbstkritisch bei Fehlern. Service soll für unsere Kunden erlebbar sein. Dies erreichen wir, indem wir auf sie zugehen und auf ihre Anliegen kompetent, schnell und flexibel reagieren.“

Um langfristig am Markt erfolgreich zu sein, ist es unabdingbar, die Bedürfnisse der Verbraucher in den Mittelpunkt zu stellen und sie korrekt und in deren Interesse zu beraten.

Auszeichnungen wie Service-Champions 2022 zeigen, dass kundenorientiertes Handeln bei der Barmenia nicht nur auf dem Papier existiert, sondern auch gelebt wird.

Mit dem immer weiter voranschreitenden technologischen Fortschritt möchte die Barmenia auch dem Bedürfnis nachkommen, dem Kunden die Wahl über den bevorzugten Vertriebskanal zu überlassen. Bei der Barmenia ist es möglich, ausgewählte Versicherungen direkt über die Barmenia-Internetseite abzuschließen. Vertragsänderungen an ausgewählten laufenden Verträgen können online vorgenommen werden.

Auch im digitalen Bereich möchte die Barmenia die Bedürfnisse der Kunden befriedigen. Auf der einen Seite wird mit meine-barmenia.de eine Onlineplattform angeboten, auf der der Kunde Dokumente (Briefe von der Barmenia, Vertragsunterlagen) zu allen von ihm abgeschlossenen Verträgen einsehen kann. Auf der anderen Seite stellt die Barmenia bspw. die Barmenia-App zur Verfügung. Diese hat für den Kunden den Vorteil, dass Rechnungen, Rezepte, ärztliche Verordnungen und Heil- respektive Kostenpläne einfach über die App an die Barmenia übermittelt werden können. Neben den Krankenversicherungstarifen kann der Kunde über die Barmenia-App auch Einsicht in die Verträge der Lebens- und Sachversicherung nehmen. Ergänzend können auch Schäden direkt via App gemeldet und deren Bearbeitungsstatus verfolgt werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass der Kunde seine Daten direkt in der App ändern kann. Kunden, die über einen Medi-App Tarif verfügen (in der Krankenvollversicherung inklusive) können mit der entsprechenden App rund um die Uhr, sieben Tage die Woche - auch bei Reisen im Ausland - telemedizinische Hilfe in Anspruch nehmen.

Für einen qualifizierten Umgang mit den Kunden bedarf es qualifizierter Vermittler mit entsprechender Sachkunde. Durch das Zusammenspiel vieler Komponenten wie z. B. die Vielfalt versicherbarer Risiken, Versicherungsformen, Chancen-/Risikopotenziale und die Erklärungsbedürftigkeit der Versicherungsbedingungen aus Kundensicht entstehen Ansprüche, denen es gerecht zu werden gilt. Dies sind Kriterien, auf die die Barmenia besonderen Wert legt.

Sofern Kunden etwas zu bemängeln haben, haben sie jederzeit die Möglichkeit, sich bei der Barmenia zu beschweren. Für die Bearbeitung von Beschwerden liegen einheitliche Qualitätsstandards zu Grunde und werden anhand eines vorgegebenen Erfassungs-/Bearbeitungsbogen behandelt.

Bei der Barmenia erhalten die Kundeninteressen/-bedürfnisse eine höhere Priorisierung als die Provisionsinteressen des Vertriebes.

Zur Ermittlung der Provision in der Lebensversicherung wird die Beitragszahlungsdauer zur Bestimmung der Beitragszahlungssumme auf eine Höchstdauer begrenzt, so dass die Vermittler kein Interesse an übermäßig langen Laufzeiten haben. Auch durch die Begrenzung der Provision in der Lebensversicherung auf einen Teil des ersten Jahresbeitrages haben die Vermittler keinen finanziellen Anreiz für langlaufende Verträge. Angemessene Vertragslaufzeiten fördern zudem eine bedarfsgerechte Beratung aus Kundensicht.

In der Sach-/HUK-Versicherung schließt die Barmenia Neuverträge – mit Ausnahme kleinerer Nebensparten wie z. B. die Haftpflichtversicherung für Motorboote – nur mit Jahreslaufzeiten ab, die nach dieser Laufzeit täglich kündbar sind, obwohl nach dem Versicherungsvertragsgesetz 3-Jahres-Verträge möglich sind. Die Bindungsdauer des Vertrages spielt für die Vergütung der Vermittler keine Rolle. Außerdem sieht die Barmenia in vielen Verträgen die Innovationsklausel vor, die automatisch alle künftig eintretenden Verbesserungen auch für den bestehenden Vertrag vorsieht.

Das Provisionsniveau der Barmenia orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben (z. B. Deckelung der Abschlussprovision in der Krankenversicherung). Wettbewerbe/Bonifikationen ergänzen die Einkommensmöglichkeiten des Vertriebes angemessen. In jedem Fall werden Vorbehalte in die Wettbewerbsausschreibungen eingebaut, wonach bei hohen Stornoquoten und Täuschungsversuchen Vermittler ausgeschlossen werden können. Die Kommunikation von Wettbewerbsbedingungen erfolgt immer in Schriftform.

Die nicht-monetäre unternehmensseitige Unterstützung der Stammorganisation für den Beratungsprozess beim Kunden wird durch folgende Hilfsmittel abgebildet:

- die Versorgungsanalyse (vgl. Ziffer 5.3.),
- die Beratungssoftware (vgl. Ziffer 5.3.) und
- die Beratungsdokumentation (vgl. Ziffer 5.4.)

Diese Hilfsmittel sind darauf ausgerichtet, dass sich die Vermittler in die Lage des Kunden hineinversetzen können. Hierdurch ist es möglich, nah am Kunden zu arbeiten und sich an dessen Bedürfnissen zu orientieren. Die Versorgungsanalyse und die Beratungsdokumentation sind fester Bestandteil der Barmenia Ausbildung.

Ein weiteres Hilfsmittel, welches indirekt auf den Beratungsprozess wirkt, indem es die Vermittler bei ihrer Weiterbildung unterstützt, ist die Barmenia Lernwelt (vgl. Ziffer 5.7.)

Die Hauptabteilung Außendienst und die regionalen Vertriebsseinheiten (Regionalbeauftragte) schulen neue Vertriebspartner der Stammorganisation umfangreich zu den einzelnen Produkten der Barmenia Unternehmen. Das Schulen der Makler und Mehrfachvertreter übernehmen in erster Linie der Vorstandsbeauftragte BL, die Maklerbetreuer/Key Accounter bzw. bei zentral betreuten Vertriebspartnern fachlich kompetente Mitarbeiter. Von der Hauptverwaltung betreute Großvertriebe erhalten individuelle Lösungen, die eine qualifizierte Beratung der durch die Großvertriebe betreuten Kunden sicherstellen.

Neue Produkte und Bedingungen werden dem Vertrieb grundsätzlich in Rundschreiben, durch die gemäß Insurance Distribution Directive (IDD) vorgeschriebene Vertreiberinformationen und über Schulungen vermittelt. Bei Bedarf werden – getrennt nach Vertriebswegen – zentrale Informationsveranstaltungen durchgeführt.

Allen Vertriebswegen steht für Fragen der Vertriebservice zur Verfügung. Der Bereich ist von montags bis freitags in der Zeit von 08:00 bis 20:00 Uhr über verschiedene Kommunikationskanäle erreichbar. Vertriebspartner erhalten Unterstützung bei allen fachlichen Fragen zu Versicherungsprodukten und bei der Verwendung der Vertriebs-IT. Mitarbeiter des Vertriebservice werden zu Programm- und Produkteinführungen entsprechend geschult, sodass eine qualifizierte Beantwortung der Fragen sichergestellt ist.

Makler sind aufgrund ihrer Stellung als Sachverwalter des Kunden angehalten, im eigenen Interesse die Bedürfnisse ihrer Kunden sorgfältig zu analysieren und eine objektive und für den Kunden nachvollziehbare Beratung durchzuführen. Dies geschieht nicht zuletzt durch die häufige Nutzung von externen oder unternehmensseitigen „Produktanalysetools“ der Makler. Die Barmenia stellt den Maklern mit der Website „maklerservice.de“ zahlreiche Tools wie diverse Rechner, Schulungsvideos und Dokumentationshilfen (z. B. Musterblätter) zur Verfügung. Zur weiteren Unterstützung bietet die Barmenia als akkreditierter Bildungsdienstleister Online-Schulungen für Makler und Mehrfachvertreter an. Diese sind entsprechend den Kriterien der IDD sowie der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ ausgestaltet.

5.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Alle Vermittler treffen seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts folgende Pflichten:

- Information des Versicherungsnehmers nach § 15 in Verbindung mit § 16 VersVermV und
- Mitteilung der Beratungsgrundlage nach § 60 VVG.

Die Zeitpunkte für die Erfüllung der Pflicht sowie deren Form sind unterschiedlich geregelt.

Nach § 15 Abs. 1 VersVermV ist ein Versicherungsvermittler verpflichtet, dem Kunden beim Erstkontakt folgende Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen:

- seinen Namen, seine Anschrift und seine Kontaktdaten,
- ob er als Versicherungsmakler oder als Versicherungsvertreter tätig wird,
- die Anschrift der Erlaubnisbehörde,
- die Art und Quelle der Vergütung,
- die Anschrift der Schlichtungsstelle,
- die Anschrift der gemeinsamen Registerstelle im Sinne des § 11a Abs. 1 GewO,
- die Offenlegung direkter oder indirekter Beteiligungen über 10% an Versicherungsunternehmen oder von Versicherungsunternehmen am Kapital des Versicherungsvermittlers über 10%.

Nach § 60 Abs. 2 VVG hat jeder Vermittler dem Kunden seine individuelle Beratungsgrundlage mitzuteilen. Diese Informationen über die Beratungsgrundlage des Vermittlers müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung übermittelt werden:

- die Markt- und Informationsgrundlage seiner Vermittlungsleistung,
- den/die Namen des/der seinem Rat zu Grunde gelegten Versicherer(s),
- für welche(n) Versicherer die Tätigkeit ausgeübt wird und
- ob ein Ausschließlichkeitsverhältnis besteht.

Die Barmenia Krankenversicherung AG sieht eine zwingende Informationspflicht für ihre gebundenen und angestellten Vermittler vor.

Damit die gebundenen und angestellten Vermittler der Barmenia ihre Mitteilungspflichten vollständig wahrnehmen können, werden alle neuen Vermittler mit Visitenkarten ausgestattet.

Der Bedeutung der Informationspflicht wird dadurch Rechnung getragen, dass alle gebundenen und angestellten Vermittler Unterstützung bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtung erhalten. Den Vermittlern werden kostenlos Visitenkarten mit dem Eindruck aller erforderlichen Informationen inkl. der für den Vermittler wichtigen Kontaktdaten zur Verfügung gestellt. Die Vermittler sind verpflichtet, ihre Visitenkarten bei Interessenten und Kunden schon beim Erstkontakt einzusetzen.

Bei sämtlichen Verkaufsschulungen wird das Beratungs- und Verkaufsgespräch immer mit der Aushändigung einer Visitenkarte eröffnet.

Die Vermittler werden im Rahmen ihrer Ausbildung bei der Barmenia hinsichtlich der Erfüllung der Informationspflicht gegenüber dem Kunden geschult. Die Verpflichtung wurde im Rahmen der Gesetzes Einführung mit Informationsschreiben begleitet.

Sollte ein begründeter Verdacht bestehen, dass ein Vermittler seiner Informationspflicht nicht nachkommt, wird dieser von seiner Führungskraft auf sein Fehlverhalten hingewiesen. Im Wiederholungsfall ist der Leiter des Vertriebszentrums bzw. der Vertriebsorganisation angehalten, ein klärendes Gespräch mit dem Vermittler zu suchen. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann dies bis zur Beendigung des Vermittlervertrages führen.

Unabhängige Vermittler (Makler und Mehrfachvertreter) sind gehalten, sich entsprechend den gesetzlichen Regelungen mit eigenen Unterlagen gegenüber dem Kunden eindeutig und klar zu legitimieren. Diese Aufgabe obliegt insofern ausschließlich dem Vertriebspartner.

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

Alle Vermittler im Außendienst werden so ausgebildet, dass sie den Kunden im Sinne der Unternehmensziele und -grundsätze bedarfsgerecht beraten und betreuen können.

Die korrekte und bedarfsgerechte Kunden-/Interessentenberatung bei der Versicherungsvermittlung ist für die Barmenia von großem Interesse. Daher sollte grundsätzlich vor jedem Verkaufsgespräch die aktuelle Versorgungsanalyse mit dem Softwaretool „VorFina“ durchgeführt werden, damit der tatsächliche Bedarf des Kunden identifiziert und "vermittelt" wird.

Die Versorgungsanalyse wird den Vermittlern mittels der Internetplattform Barmenia-Außendienst-Service-Informationen-System (kurz: eBASIS) zur Verfügung gestellt. Die Versorgungsanalyse ist sehr umfangreich, bspw. können hier ganzheitliche oder produktbezogene Versorgungsanalysen durchgeführt werden, um die genauen Bedarfe der Kunden individuell ermitteln zu können. Mit der Versorgungsanalyse wird der Ist-Zustand der Kunden ermittelt. Zusätzlich können physisch mit Hilfe des Vorsorge-Check-Up Deckungslücken herausgefunden und dem Kunden aufgezeigt werden.

Nach der Erstellung eines Antrages kommt es bei Zutreffen bestimmter Kriterien (z. B. bei LV-Anträgen ab 50.000 EUR Beitragssumme) zu dessen Analyse (Antragsanalyse). Bei der Barmenia gilt, dass Anträge grundsätzlich unverzüglich zu prüfen sind. Ergibt die Analyse, dass der Antrag bedarfsgerecht und wunschgerecht vermittelt worden ist, ist er durch den Analysierenden freizugeben. Mit der telefonischen/persönlichen Analyse wird bezweckt, ein Feedback über den Vermittler und dessen Beratungsgespräch zu erhalten..

Sollten bei der Antragsanalyse Auffälligkeiten bestehen, werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Bei fehlerhafter Beratung werden die Schwachpunkte der Vermittler durch Nachschulungen ausgeräumt. Bei unkorrektem Verhalten werden Stellungnahmen angefordert und ggf. weitere Maßnahmen geprüft. Diese Aufwendungen ergreift die Barmenia, um sicherzustellen, dass dem Kunden die bestmögliche Beratung zu Gute kommt.

Für die Vertriebspartner im unabhängigen Vertrieb werden ebenfalls Antragsanalysen durchgeführt. Diese sind auch hier an marktgerechte auslösende Faktoren gekoppelt und müssen vom jeweiligen Regionaldirektor, dem Leiter der Abteilung Key-Account-Management, einem Orga-Mitarbeiter bzw. einem Vertreter zeitnah bearbeitet werden.

Durch den Beitritt der Barmenia Krankenversicherung AG und der damit einhergehenden Verpflichtung zur Einhaltung der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ „(Tarifwechsel-Leitlinien)“ wird eine Orientierung nah am Kunden verdeutlicht. Nicht nur bei Neuverträgen werden die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden geachtet, sondern auch wenn der Kunde einen Tarifwechsel wünscht. Die Leitlinie umfasst verbindliche Regelungen zu den Punkten Tarifwechselrecht des Kunden, Beratung durch das Versicherungsunternehmen, Gewährleistung von Transparenz über das gesamte Tarife-Spektrum usw.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, das gesamte Spektrum möglicher Tarifalternativen aufzuzeigen oder geeignete Tarife auszuwählen, die dem Kundeninteresse entsprechen. Angesichts der umfangreichen Barmenia-Produktpalette wurde ein bedarfsorientiertes Auswahlssystem eingeführt. Dieses Auswahlssystem berücksichtigt, dass bestimmte Tarifwechsel ausgeschlossen sind, z. B. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen. So ist der Wechsel von einem Unisex- in einen Bisextarif nicht zulässig. Das Auswahlssystem schließt außerdem bestandsschwache, nicht mehr zeitgemäße Tarife aus.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer „Bedarfsanalyse“ ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie

- für die Kunden verständlich und i. d. R. nicht weiter erklärungsbedürftig sind,
- sich für die (Leistungs-) Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und
- sich auf die Beitragshöhe auswirken.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Die Mehr- und Minderleistung möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz wird verständlich dargestellt.

Die Barmenia bietet den Kunden unterschiedlichste Kanäle an, über die er einen Vertrag bei der Barmenia abschließen kann. Der Kunde hat die freie Wahl, ob er den Vertrag bei einem Vermittler der Barmenia, einem Makler oder selber online abschließen möchte. Bei dem Online-Abschluss stehen allerdings nicht alle Tarife zur Verfügung. Sollte der Kunde sich für einen Kanal entschieden haben, so ist er nicht dauerhaft an diesen gebunden. Trotz Online-Abschlusses besteht jederzeit die Möglichkeit, eine persönliche Beratung durch einen Vermittler zu erhalten.

Vor dem Vertragsabschluss erhält der Kunde alle relevanten Vertragsunterlagen, die für einen gesetzeskonformen Vertragsabschluss notwendig sind. Der Kunde bekommt vor dem Abschluss das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) vom Vermittler per Mail, Postversand, Übergabe in ausgedruckter Form oder, sofern vom Kunden gewünscht, auch via Übergabe auf einem Speichermedium. Sollte der Kunde sich für einen Online-Abschluss (Barmenia-Homepage/ BarmeniaDirekt/Vertriebsportal) entscheiden, erhält er vor Vertragsabschluss alle Produktinformationen.

Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) gem. IDD und Prospekte bzw. Highlightblätter dienen dem Kunden als weitere Informationsquelle/Verständnishilfe, um sich bestmöglich ein eigenes Bild über die Produkte zu machen. Die Highlightblätter veranschaulichen, was im Versicherungsschutz enthalten ist und was ausgeschlossen ist. Bei der Erstellung des IPID beachtet die Barmenia die gesetzlichen Vorgaben (IDD, VVG und VVG-Informationspflichtenverordnung).

Mit dem in eBASIS zur Verfügung gestellten Rechner können die Vermittler zu Altersvorsorgeprodukten (für aufgeschobene Rentenversicherungen der dritten Schicht) diverse zukünftige Szenarien und die damit verbundenen Leistungen ermitteln. Im Zuge dessen erfolgt beim Thema Altersvorsorge eine Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung des Kunden, wobei mit Hilfe der Risikoprüfung ermittelt wird, ob es sich um einen risikoaversen oder risikofreudigen Kunden handelt. Dem Kunden wird das Ergebnis der Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung im Anschluss transparent aufgezeigt. Zusätzlich wird seit August 2022 die Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen über einen in den Antragsprozess integrierten Fonds-Filter sichergestellt.

Weitere sogenannte Schnellrechner finden sich in der aktuellen Beratungssoftware VorFina, die über eBASIS erreichbar ist. Die Schnellrechner helfen bei Themen wie Vorsorge, Steuern, Sozialabgaben, Zinsen und Inflation. Sie ermöglichen es, mit wenigen Kundenangaben einen kompakten Überblick zu den genannten Themen zu geben.

Makler sind aufgrund ihrer Stellung als Sachverwalter des Kunden angehalten, im eigenen Interesse, die Bedürfnisse ihrer Kunden sorgfältig zu analysieren und eine objektive und für den Kunden nachvollziehbare Beratung durchzuführen. Dies geschieht nicht zuletzt durch die häufige Nutzung von externen oder unternehmensseitigen „Produktanalysetools“ der Makler. Die Barmenia stellt den Maklern mit der Website maklerservice.de zahlreiche Tools/Rechner zur Verfügung. Zusätzlich nutzen viele Makler auch den Barmenia-Web-Service.

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

Seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts haben Versicherungsvermittler neben bereits gesetzlich normierten Beratungspflichten auch Dokumentationspflichten zu erfüllen. Die vertragsspezifischen anlassbezogenen Beratungs- und Dokumentationspflichten sowie die Haftung für eine Falschberatung werden im Versicherungsvertragsgesetz normiert.

Um das Bewusstsein der Vermittler für eine ordentliche Protokollierung zu schärfen, sind die Vermittler der Stammorganisation vor Inkrafttreten der gesetzlichen Regelungen zur Dokumentation verpflichtet worden. Die Beratungsprotokolle hat die Barmenia in diesem Zuge gemeinsam mit den Vermittlern entwickelt. Leitgedanke der Barmenia-Beratungsprotokolle ist die Aufnahme der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden, des vom Vermittler erteilten Rates sowie die Begründung des erteilten Rates.

In den allgemeinen Vermittlungs- und Provisionsbedingungen, welche Bestandteil aller Einfirmen- und Mehrfachvertreterverträge und Angestelltenverträge sind, werden die Vermittler auf die entsprechende Gesetzespassagen aufmerksam gemacht und zu deren Einhaltung angehalten.

Damit die Vermittler den Anforderungen des Kodex, des Gesetzes und der Barmenia in Hinblick auf die Beratung und dessen Dokumentation auch gerecht werden können, wird das Thema innerhalb der Barmenia Ausbildung geschult.

Für alle Versicherungen besteht bereits seit Oktober 2005 die Möglichkeit, Beratungsprotokolle im Barmenia-Agentensystem aufzunehmen. Die Umsetzung der Inhalte der Beratungsprotokolle erfolgte in enger Anlehnung an die gesetzlichen Regelungen der §§ 6 und 61 VVG sowie unter Berücksichtigung der Vorgaben des Verhaltenskodex.

Die Aufnahme des Beratungsprotokolls kann aus einer Angebotserstellung heraus oder auch nachträglich zu bereits vorhandenen Versicherungsvorschlägen erfolgen. Das Angebot ist mit dem Beratungsprotokoll verknüpft. Dadurch werden bestimmte Angaben aus der Angebotserstellung automatisch in das Protokoll übertragen. Den Vermittlern stehen zur Unterstützung vorformulierte Textbausteine zur Verfügung. Diese können ergänzt oder abgeändert werden. Um fehlende und unzureichend ausgefüllte Beratungsprotokolle auszuschließen, sind in der Kranken- und in Sach-/HUK-Versicherung die Beratungsprotokolle in jedem Antrag obligatorisch vorhanden. Bei allen online vertriebenen Produkten der Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG (eProdukte) wird dem Kunden obligatorisch mit dem VVG-Paket ein Beratungsprotokoll zur Verfügung gestellt. Bei den Online-Abschlusstrecken kann der Kunde jederzeit, sofern er sich unsicher ist, Hilfe bzw. eine persönliche Beratung anfordern.

Aus der aktuellen Versorgungsanalyse bzw. Beratungssoftware VorFina werden keine Daten in das Beratungsprotokoll übertragen. Informationen und Erkenntnisse aus VorFina können manuell im Beratungsprotokoll eingetragen werden.

Im Bereich der Altersvorsorge werden individuell erstellte Beratungsprotokolle eingesetzt. Es besteht bei Verdachtsfällen die Möglichkeit, Auswertungen über fehlende Beratungsprotokolle zu erstellen. Die Dokumentation der Angemessenheits- und Eignungserklärung sowie die Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen unterstützt die Barmenia wiederum mit einem vollautomatischen technischen Prozess.

Vermittler werden im Rahmen ihrer Selbstständigkeit nicht dazu gezwungen, die von der Barmenia zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle zu verwenden, sondern genießen die Freiheit diejenigen zu verwenden, welche ihrer Auffassung nach am besten für die bedarfsgerechte Beratung passen.

Das Protokoll wird dem Kunden vom Vermittler in Textform zur Verfügung gestellt. Sollte der Kunde/Interessent keine Beratung und/oder Dokumentation wünschen, kann der Vermittler entsprechende Verzichtserklärungen aus

dem Agentursystem oder auch in Papierform verwenden. Die Vermittler sind angehalten, Verzichtserklärungen nur in Ausnahmefällen bzw. auf Kundenwunsch einzusetzen.

Beratungsprotokolle werden zusammen mit den Anträgen in der elektronischen Vertragsakte archiviert. Gehen Protokolle zu bereits archivierten Anträgen nachträglich ein, können diese auch zu einem späteren Zeitpunkt zu den Anträgen abgelegt werden. Diese Vorgehensweise gilt für alle Vertriebswege.

Auf die Beratungsprotokolle besteht im Dokumentenarchiv für die Dauer der Laufzeit der Versicherungsverträge Zugriff. Die Vertragsnummer (inkl. aller zu ihr abgelegter Dokumente) wird zehn Jahre nach Vertragsende gelöscht.

Bei abgelehnten/abgelegten Neuanträgen wird die Versicherungsnummer (einschl. der hierzu abgelegten Dokumente) nach sieben Jahren gelöscht.

Wird ein Veränderungsantrag abgelehnt/abgelegt oder lehnt der Versicherungsnehmer eine vom Vermittler vorgeschlagene Aufstockung des Versicherungsschutzes ab (z. B. Krankentagegeld-Erhöhung), wird das Beratungsprotokoll zu dem bestehenden Ursprungsvertrag gespeichert.

Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Versicherungsvertrages vom Kunden gewünscht ist, sind die Vermittler der Stammorganisation verpflichtet, dies im Beratungsprotokoll zu vermerken inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig für den Kunden auswirken kann.

Anders als Mehrfachvertreter und gebundene Vermittler haften Makler im Falle einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung gegenüber ihren Kunden allein. Die Protokollierung und Dokumentation einer Kundenberatung liegt daher im ureigenen Interesse des Maklers. Auch die selbständigen und angestellten Vermittler haben ein starkes Interesse an einer Beratungsdokumentation, um sich beispielsweise im Falle des Vorwurfs einer falschen und/oder fehlerhaften Beratung exkulpieren zu können. Dies ist bspw. bei der Klärung von Vermögensschadenhaftpflichtfällen notwendig.

Es besteht für Makler und Mehrfachvertreter keine Verpflichtung, gemeinsam mit dem Antrag ein Beratungsprotokoll bei der Barmenia einzureichen. Sofern ein Makler/Mehrfachvertreter jedoch eine Ablage seiner Beratungsdokumentation wünscht, wird das erstellte Beratungsprotokoll – analog der Vorgehensweise zur Stammorganisation – zum Antrag eingescannt und abgelegt.

Die Überprüfung, ob die Vermittlung des gewünschten Versicherungsproduktes bedarfsorientiert erfolgte, geschieht mittelbar durch die Antragsanalyse. Welche Anträge analysiert werden, ist abhängig von der Sparte, dem Vertriebsweg und der Dauer der Zugehörigkeit des Vermittlers. Zu Beginn der Vermittlertätigkeit laufen alle Anträge auf Analyse. Im Rahmen der Vertrauenskultur werden nach festgelegten Zeiten nur noch Stichproben der Anträge vorgenommen.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Umsetzung der gesetzlichen Dokumentationsverpflichtung liegt in den Hauptabteilungen Vertriebsmanagement, Außendienst sowie Makler & Kooperationsvertrieb.

5.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Bereits bei der Erstellung der Produkte steht der Kunde im Mittelpunkt, somit ist der Kunde ab der ersten Minute Dreh- und Angelpunkt des Geschehens.

Die Welt der Wirtschaft und die Gesetzgebung unterliegen ständigem Wandel. Aus diesem Grund muss sich auch das Produktportfolio der Barmenia weiterentwickeln. Dies geschieht durch Entwicklung neuer bzw. der Anpassung² bestehender Produkte. Es gibt eine Vielzahl von möglichen Auslösern, z. B.:

- gesetzliche Änderungen,
- Ergebnisse aus der Marktbeobachtung,
- Änderungen der Bedarfssituationen relevanter Zielgruppen,
- Ergebnisse des Beschwerdemanagements,
- Anregungen durch den Vertrieb,
- neue GDV-Musterbedingungen/neue PKV-Musterbedingungen.

Mit der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD (engl. Insurance Distribution Directive) wurde ab 2018 das Produktfreigabeverfahren für die Barmenia Versicherungen – kurz POG (engl. Product Oversight and Governance) – verbindlich eingeführt. Dieses beschreibt, neben den Regeln zur Zielmarktbestimmung, die angemessenen Maßnahmen und Verfahren für die Gestaltung, Überwachung, Überprüfung und den Vertrieb von Produkten. Die Regelungen müssen dem Komplexitätsgrad und den Risiken in Bezug auf die Produkte sowie der Art, dem Umfang und der Komplexität des entsprechenden Geschäfts des Herstellers angemessen sein.

Das Produktfreigabeverfahren bei den Barmenia Versicherungsunternehmen beschreibt den bei der Entwicklung eines neuen Produkts bzw. der Änderung eines bestehenden Produkts vor der jeweiligen Markteinführung einzuhaltenden internen Beurteilungsprozess.

Nachfolgend wird das Produktfreigabeverfahren der Barmenia Versicherungsunternehmen beschrieben. Es gilt für alle Unternehmen der Barmenia Versicherungen. Die Beschreibung umfasst ausschließlich die Produkte, bei denen die Barmenia Versicherungen Hersteller sind. Das Produktfreigabeverfahren weiterer Produkte, die vom Barmenia-Vertrieb angeboten werden können (z. B. Rechtsschutzversicherung von ROLAND), liegt in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers.

Die Ziele des Produktfreigabeverfahrens sind:

- Schaffung von bedarfsgerechten, klaren und verständlichen Versicherungsprodukten,
- Nachteile für den Kunden zu verhindern bzw. abzumildern,
- Ordnungsgemäßer Umgang mit Interessenkonflikten,
- Angemessene Berücksichtigung der Kundenwünsche und Bedürfnisse.

Das Produktfreigabeverfahren beginnt mit der Erstellung neuer Produkte. Eine spartenübergreifende Abteilung für Produktentwicklung besteht in der Aufbauorganisation der Barmenia nicht. „Hersteller“ eines Produktes ist das jeweilige Barmenia Versicherungsunternehmen, dessen Mitarbeiter das einzelne Produkt konzipieren. Konkret handelt es sich um die Hauptabteilungen Tarif BA, Mathematik BK und Mathematik BL. Allerdings verläuft der Prozess der Produktentwicklung und AVB-Erstellung/-Änderung nicht ausschließlich und isoliert in diesen vorgenannten Bereichen ab. Vielmehr sind je nach produktführenden Versicherungsunternehmen weitere Bereiche, wie etwa die Hauptabteilungen Vertrag, IT-Services, Leistung BK, Schaden BA, Recht, Marketing,

² Anpassung bestehender Tarife in der Krankenversicherung nur im Rahmen von § 203 VVG Abs. 3 und 4 möglich.

Vertriebsmanagement, Außendienst sowie Makler & Kooperationsvertrieb, im Rahmen von (Vor-)Abstimmungen, Zuarbeit und Umsetzung involviert.

Die an der Konzeption, Zielmarktbestimmung und Risikobewertung beteiligten Mitarbeiter besitzen in Summe die Fähigkeiten, das Wissen und die Expertise, um die wesentlichen Merkmale und Charakteristika des Produkts sowie die Interessen, Ziele (einschließlich der Nachhaltigkeitsziele) und Eigenschaften der zum Zielmarkt gehörenden Kunden richtig zu erfassen und zu beurteilen. Die Mitarbeiter besitzen mindestens eine versicherungsfachliche Ausbildung und/oder haben ein geeignetes Hochschulstudium abgeschlossen.

Die Arbeitsergebnisse der verantwortlichen Bereiche werden in der Konzeptionsphase dem Produktmanagement-Kreis (PM-Kreis) vorgestellt. Im PM-Kreis sind die Leiter der Hauptabteilungen Marketing, Mathematik BK, Mathematik BL, Tarif BA, Vertrags- und Kundenservice, IT-Services und Makler- & Kooperationsvertrieb und Außendienst vertreten. Bei Bedarf werden Projektleiter und ggf. die Abteilungsleiter mit einbezogen. Durch die breite Aufstellung des PM-Kreises wird sichergestellt, dass die Interessen aller beteiligten Bereiche vor der Produktfreigabe angemessen berücksichtigt werden und in die Freigabeentscheidung des Vorstandes einfließen. Damit wird internen und externen Interessenkonflikten entgegengewirkt. Ziel des Produktmanagements ist es, die Produktangebote aller Sparten konsequent aufeinander abzustimmen, sodass das Produktangebot in einem dynamischen Umfeld ständig bedarfsgerecht und marktfähig ist.

Zu den Aufgaben des Produktmanagements zählen:

- eine fundierte Qualitätssicherung,
- die Beurteilung und Bewertung von Produktideen,
- die Entscheidungsempfehlung an den Vorstand hinsichtlich der Einführung/Änderung von Produkten,
- eine Vertriebswegeentscheidung für Produkte,
- die Festlegung und Positionierung neuer und bestehender Produkte im Zielmarkt (einschließlich der Zielmarktbestimmung).

Das Produktfreigabeverfahren verläuft parallel zur Produktentwicklung. Die Definition des Zielmarktes erfolgt z. B. bereits im Rahmen der Konzeption eines neuen Produktes. Dahingehend können Produkttests i. d. R. erst im Rahmen der Kalkulation und Umsetzung stattfinden. Die wesentlichen Elemente des Produktfreigabeverfahrens umfassen:

- Festlegung des Zielmarktes,
- Durchführen von Produkttests,
- Festlegung der Vertriebskanäle/Vertriebsstrategie,
- Regelmäßige (terminbezogene) Überprüfung der Produkte,
- Erkennen von Interessenkonflikten,
- Dokumentation des durchgeführten Produktfreigabeverfahrens.

Bei der Produktkonzeption legt der PM-Kreis einen Zielmarkt auf einer allgemeinen und abstrakten Ebene für das Produkt fest. Dieser wird anhand der Merkmale, des Risikoprofils, der Komplexität, der Nachhaltigkeitsziele und Art des Produktes hinreichend detailliert bestimmt. Das Maß an Informationen, die den zum jeweiligen Zielmarkt gehörenden Kunden zugänglich sind und deren Finanzkompetenz werden zudem in die Festlegung einbezogen. Der Zielmarkt erstreckt sich nicht auf Kundengruppen, deren Merkmalen, Zielen (einschließlich der Nachhaltigkeitsziele) und Bedürfnissen - und bei Versicherungsanlageprodukten deren Wissen und Erfahrungen im Anlagebereich sowie deren finanziellen Verhältnissen und Anlagezielen - das Produkt generell nicht entspricht. Es wird dabei geprüft, ob die Anpassung des Produktes an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele (einschließlich der Nachhaltigkeitsziele) des Zielmarktes über die gesamte Lebensdauer des Produkts sichergestellt ist.

Sofern dies für einzelne Produkte erforderlich sein sollte, wird ein negativer Zielmarkt explizit bestimmt und dokumentiert. Ausnahme bilden hierbei Produkte, welche Nachhaltigkeitsfaktoren gemäß Artikel 2 Nummer 24 der Verordnung (EU) 2019/2088 des Europäischen Parlaments und des Rates berücksichtigen.

Bei der Festlegung des Zielmarkts wird bestimmt, welchen Bedarf das Produkt abdeckt und welche soziodemografischen Voraussetzungen der Kunde erfüllen muss. Dabei könnte es sich z. B. um das Alter, den Familienstand, die Haushaltsgröße, die Versicherungspflicht in der gesetzlichen Krankenversicherung bzw. die Versicherungsfreiheit, den Berufsabschluss, den Bildungsabschluss, die berufliche Stellung oder die Einkommensgruppe handeln.

Für Versicherungsanlageprodukte müssen darüber hinaus die Bedürfnisse, Eigenschaften und Ziele (einschließlich der Nachhaltigkeitspräferenzen) des Kundentyps für die Bestimmung des Zielmarkts herangezogen werden. Es ist zu definieren, ob und in welcher Höhe die zum Zielmarkt gehörenden Personen ggf. finanzielle Verluste verkraften können müssen, welche Kenntnisse und Erfahrungen diese im Bereich Versicherungsanlageprodukte und Finanzmärkte sowie welchen Anlagehorizont und welche Finanzkompetenz diese haben müssen.

Nach der theoretischen Entwicklung folgt ein Praxistest der Produkte. Vor der Produkteinführung führen die verantwortlichen Bereiche geeignete spartenbezogene Produkttests und ggf. Szenario-Analysen durch. Die Fachbereiche entscheiden anhand der Art, der Nachhaltigkeitsziele, der Komplexität und des Risikos der Benachteiligung durch die Produkte über die Art und Vielfalt der durchzuführenden Produkttests. Die Dokumentation erfolgt anhand einer internen Checkliste, die von den verantwortlichen Bereichen genutzt wird.

Wenn ein Produkt alle Instanzen durchlaufen hat und es am Markt platziert worden ist, muss es weiterhin kontinuierlich überwacht werden. Die Prüfung, ob ein Produkt am Zielmarkt vertrieben wird, erfolgt während der Antragsprüfung im jeweiligen Antragsbereich (Abt. Vertrag Sach/HU, Abt. Vertrag KFZ, Abt. Antrag BK) durch die dort tätigen Mitarbeiter. Sind Zielmarktkriterien nicht erfüllt, aber eine Antragsannahme entschieden, erstellt der Sachbearbeiter eine Info-Notiz für die elektronische Akte (eAkte) des betroffenen Vertrages. Automatisierte Antragsprozesse (Onlineabschlüsse/Dunkelverarbeitungen) sind hinsichtlich der Prozessgestaltung darauf ausgerichtet, dass praktisch keine Abschlüsse am Zielmarkt vorbei erfolgen können. Alle Dunkelprozesse unterliegen regelmäßigen und intensiven Kontrollmechanismen, die auch die Prüfung auf Zielmarktkonformität einschließen.

Für Versicherungsanlageprodukte kann nur während des Beratungsprozesses beurteilt werden, ob der beratene Kunde dem Zielmarkt angehört.

Vor allem auf die Verständlichkeit der Versicherungsprodukte wird großen Wert gelegt. „Klar und Verständlich“ bedeutet für die Barmenia, dass sie sich bei der Terminologie der Versicherungsbedingungen sowohl am Kunden als auch am Produkt orientiert. Dies kann in Abhängigkeit von der Komplexität eines Produktes und der jeweiligen Zielgruppe unterschiedlich sein. Die Versicherungsbedingungen sind für den Kunden eindeutig und nachvollziehbar und orientieren sich an den Verbandsempfehlungen (GDV, PKV). Ziel ist, dass Kunden durch klare und verständliche Informationen im vollen Verständnis und Wissen über das Produkt eine individuelle Entscheidung treffen können.

Bei allen Produkten der Barmenia überwachen die Produktverantwortlichen in den jeweiligen Tarifbereichen die entsprechenden Maßnahmen der Kodex-Umsetzung bzgl. klarer und verständlicher Versicherungsprodukte. Dabei greifen sie auch auf die Informationen des Beschwerdemanagements zurück und holen ggf. Rückinformationen von den Vertriebern ein.

Die Erstellung der Versicherungsbedingungen findet in den mathematischen Bereichen statt. Diese nutzen hierzu jeweils eigene Prozesse. Bei Prozessen der Produktentwicklung werden die Kodex-Leitsätze berücksichtigt. Je

nach Sparte sind unterschiedliche Bereiche an der Abstimmung von Versicherungsbedingungen beteiligt. Immer einbezogen ist der Rechtsbereich.

Im Produktentwicklungsprozess hat jedes der drei Barmenia-Unternehmen spezifische gesetzliche Regelungen zu beachten.

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG (BA)

Bei vielen Produkten sind die Allgemeinen Bedingungen und die Zusatzbedingungen zu einem einheitlichen Bedingungsmerk zusammengefasst, damit die Versicherungsbedingungen transparenter sind.

Darüber hinaus ist bei diesen Produkten den eigentlichen Versicherungsbedingungen jeweils eine Übersicht vorangestellt, in der die wichtigsten Inhalte der Versicherungsbedingungen aufgeführt sind. In dieser Übersicht ist zu den einzelnen Punkten vermerkt, unter welcher Ziffer und auf welcher Seite der Versicherungsbedingungen die ausführlichen verbindlichen Regelungen zu finden sind.

Zu allen weiteren Produkten werden die Versicherungsbedingungen künftig ebenso strukturiert.

Produkte, bei denen der GDV Muster-Versicherungsbedingungen unverbindlich zur Verwendung empfiehlt, garantiert die BA in den Versicherungsbedingungen, dass die Barmenia-Bedingungen in keinem Punkt schlechter sind als die vom GDV empfohlenen Musterbedingungen. Darüber hinaus garantiert die BA in den Versicherungsbedingungen, dass die vom Arbeitskreis „Beratungsprozesse“ empfohlenen Mindestleistungsstandards erfüllt werden. Bei der Produktentwicklung werden künftig auch die vom Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V. (BVK) im Mai 2014 ins Leben gerufenen "BVK-Mindeststandards für Versicherungsprodukte" berücksichtigt.

Barmenia Krankenversicherung AG (BK)

Die Versicherungsbedingungen basieren auf einem standardisierten textlichen Raster, so dass Nachvollziehbarkeit und Verständlichkeit gewährleistet sind.

Die Bedingungen sind in der Regel in drei Teile gegliedert: Die jeweiligen Musterbedingungswerke des PKV-Verbandes bilden bei der Erstellung der Versicherungsbedingungen die Basis (Teil I). Es ist eine unternehmenspolitische Grundsatzentscheidung, sich an den jeweiligen PKV-Musterbedingungswerken zu orientieren. Ziel ist, einen qualitativ hohen Standard sowie größtmögliche Rechtssicherheit zu erreichen.

Bei bestimmten Tarifen (Reiseversicherung, betriebliche Krankenversicherung) nutzt die Barmenia eigene Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB), die sich jedoch an den PKV-Musterbedingungen orientieren.

Ergänzt wird Teil I der AVB um die Barmenia-spezifischen Verbesserungen in Teil II, die sogenannten Tarifbedingungen. Gemeinsam bilden Teil I und Teil II den übergeordneten Rahmen für das eigentliche Produkt/den Tarif.

Die Tarifbedingungen (Teil III) transportieren letztlich die spezifische Produktausprägung (spezieller Leistungsumfang). Der Tariftext berücksichtigt dabei stets wiederkehrende Gliederungspunkte wie Versicherungsfähigkeit, Umfang des Versicherungsschutzes, Leistungsausschlüsse etc.

Durch dieses textliche Raster können Kunden die jeweiligen Abschnitte in jedem Tarif identifizieren, was zur besseren Orientierung und Vergleichbarkeit der Tarife beiträgt.

Barmenia Lebensversicherung a. G. (BL)

Die Barmenia Lebensversicherung orientiert sich grundsätzlich an den Empfehlungen des GDV bezüglich der Gestaltung der Produktinformationsblätter, der Beispielrechnungen sowie der Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Bei erforderlichen produktbezogenen Anpassungen für das Neugeschäft (z. B. auf Grund von BGH-Rechtsprechung) findet eine regelmäßige Bewertung und i. d. R. eine Integration in die Projektplanung statt, wobei es bei einzelnen Aspekten durchaus auch Ausnahmen gibt.

Der Gesetzgeber fordert im Rahmen des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG) den Ausweis der Effektivkosten. Die Barmenia orientiert sich bei der Berechnung der Effektivkosten grundsätzlich an der GDV-Empfehlung.

In den AVB wird die Überschussbeteiligung im Allgemeinen erläutert (einschließlich der gesetzlichen Bestimmungen) und die vertragliche Überschussbeteiligung (Zusammensetzung, Fälligkeiten, Bemessungsgrößen, Wartezeiten) geregelt. In der Angebotssoftware wird im Rahmen der Beispielrechnung gezielt auf die spezielle Konstellation abhängig von Produkt/Tarif und Überschussverwendung die künftige Entwicklung der Überschussbeteiligung erläutert und dargestellt. Die Aktualität wird hier durch den mathematischen Bereich sichergestellt.

Über Änderungen der Überschussbeteiligung und sonstige Produktmodifikationen wird der Vertrieb schriftlich z. B. über Rundschreiben und ggf. mit Hilfe gezielter Schulungsmaßnahmen, informiert.

Barmenia Versicherungen a. G. (BV)

Die Barmenia Versicherungen a. G. bietet bisher als einziges Produkt den Jahres-Reiseschutzbrief „Travel+“ an. Den hierfür erforderlichen Produktentwicklungsprozess inkl. des Produktfreigabeverfahrens hat die BK gesteuert. Diese Funktionen hat die BV gemäß Funktionsausgliederungsvertrag auf die BK ausgegliedert. Alle weiteren von der Barmenia angebotenen Reiseversicherungs-Produkte (Reisekrankenversicherungen für einen bestimmten Zeitraum „Travel Day“, Reisegepäck-, Reisehaftpflicht- und Reiserücktrittversicherung) werden von der BK bzw. BA angeboten.

5.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Auch nach Vertragsabschluss beraten die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes den Versicherungsnehmer.

Seit der VVG-Reform sind gemäß § 6 VVG die Versicherungsunternehmen verpflichtet, den Kunden anlassbezogen zu beraten, diese Beratung zu dokumentieren und das Beratungsprotokoll auszuhändigen.

Täglich werden in den kundennahen Bereichen (z. B. Kundenbetreuung, Antrags-, Vertrags- und Leistungs- bzw. Schadenbereichen) Beratungen auf telefonischem Wege durchgeführt. Die Verpflichtung zur Beratung besteht während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, soweit für den Versicherer ein Anlass für eine Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist. Dieser kann im Einzelfall auf eine Beratung durch schriftliche Erklärung verzichten.

Alle Vermittler der Stammorganisation sind vertraglich dazu verpflichtet, die zugeordneten Bestände zu betreuen, zu erhalten und zu erweitern. Mindestens einmal jährlich ist jeder Versicherungsnehmer zu besuchen.

Sofern ein Innendienstmitarbeiter der Barmenia-Unternehmen im Kundengespräch einen Beratungsbedarf erkennt, erstellt er im Anschluss des Gesprächs einen Besuchsauftrag für den betreuenden Vermittler. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

Die Beratung des Kunden nach Vertragsschluss erfolgt bei der Barmenia außerdem

- a) nach festgelegten Beratungsanlässen oder
- b) aus eigenem Antrieb der Vermittler.

Die Beratung des Kunden während des Vertragsverhältnisses erfolgt über Bestandsaktionen, Beilagenwerbung und Kampagnen. Im Rahmen von Bestandsaktionen werden die Kunden mit dafür eigens erstellten Mailings auf für sie zugeschnittene Produkte angesprochen, während Beilagenwerbung mit dem ohnehin anfallenden Schriftwechsel vorgenommen wird. Bei Bestandsaktionen werden den Kunden gezielt Produkte angeboten, für die nach der vorliegenden Informationslage konkreter Bedarf besteht. Mit einem internen Kampagnentool (IT-System zur Durchführung automatisierter Marketing-Prozesse von der Selektion bis zum Mailing-Druck) verfügt die Barmenia über ein Dialogmarketing-Instrument, mit dem situations- und anlassbezogene Kundenansprachen abwickelt werden. Die beschriebenen Instrumente werden lediglich bei den Kunden eingesetzt, die im Vorfeld ihre Einwilligung abgegeben haben.

a) Festgelegte Beratungsanlässe

Bestimmte Lebensanlässe/-situationen bergen Beratungs- und Anpassungsbedarf des Versicherungsschutzes. Damit diesem Bedarf ordnungsgemäß nachgegangen werden kann, sind im Rahmen eines technischen Kampagnentools bestimmte Geschäftsvorfälle festgelegt worden, in denen ein Kunde auf die Anpassung seines Versicherungsschutzes hingewiesen wird. Beispielhaft sind hier zu nennen:

- Adressänderungen
- Lebenszyklus: Geburt, schulischer Werdegang, 18ter Geburtstag, Ausbildung, Familie, etc.

Die definierten Geschäftsvorfälle werden im Rahmen des Kampagnenmanagements maschinell ermittelt. Aus der maschinellen Ermittlung werden Serienbriefe generiert und/oder Leads für den betreuenden Vermittler erstellt. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

b) Eigener Antrieb der Vermittler

Sofern der betreuende Vermittler einen Beratungsbedarf in seinem Kundenbestand erkennt, kann er von sich aus im Agentursystem eigene Beratungsanlässe definieren und daraus Selektionen im Bestand durchführen. Aus diesen Selektionen können dann Kundenanschriften generiert werden.

Zur Unterstützung und als Ideen-Fundus stehen allen Vermittlern Musterselektionen und -briefe im Agentursystem zur Verfügung.

Maklern und Mehrfachvertretern sichert die Barmenia vertraglich zu, die ihnen zugeordneten Kunden nicht planmäßig auf den Abschluss weiterer Versicherungen bei der Barmenia anzusprechen.

Um die bedarfsgerechte Betreuung der Kunden zu sichern, können auf Wunsch des betreuenden Vertriebspartners Mailings und/oder Bestandsaktionen durchgeführt werden. Dabei steht die Barmenia dem Vertriebspartner unterstützend zur Seite. Die Unterstützung kann z. B. Kundenselektionen, individuelle Angebotsberechnungen etc. beinhalten.

Meldet sich ein von einem Makler/Mehrfachvertreter betreuter Kunde bei der Barmenia, wird der Vertriebspartner umgehend gebeten, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen. Hierbei kann er bei Bedarf auf die Fachabteilungen der Barmenia zurückgreifen, um dort Handlungsalternativen, Angebote, etc. zu erhalten. Der Kunde wird dann parallel im Sinne des Servicegedankens darüber informiert, dass seine Anfrage an den ihn betreuenden Vertriebspartner weitergeleitet wurde.

Wettbewerbsrichtlinien

Abwerbungen und Umdeckungen bestehender Versicherungsverträge sind Teil des üblichen Wettbewerbs auf dem Versicherungsmarkt und nicht automatisch negativ für den Kunden. Sie können z. B. bestehende Lücken im Versicherungsschutz schließen. Daher sind sie auch nicht grundsätzlich ausgeschlossen.

Die Abwerbung/Umdeckung eines Versicherungsvertrages durch einen Vermittler ist allerdings immer nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Diesbezüglich haben die Verbände der Versicherungswirtschaft die Wettbewerbsrichtlinien geschaffen (zuletzt in der Fassung von 2006). Die Wettbewerbsrichtlinien geben den im Vertrieb tätigen Personen einen Einblick in die branchenüblichen Regelungen.

Alle Vermittler der Barmenia-Stammorganisation sind vertraglich zur Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet. Darüber hinaus gibt es anlassbezogene Informationen an die Vermittler zum Thema der Wettbewerbskonformität. Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Vertrages vom Kunden gewünscht ist, müssen die Vermittler dies im Beratungsprotokoll mit aufnehmen inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig auswirken kann.

Auch den Verträgen der Mehrfachvertreter liegen die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu Grunde. Mit der Unterzeichnung des Vertrages erkennen sie die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft in ihrer jeweils gültigen Fassung als verbindlichen Bestandteil des Vertrages an und bestätigen den Erhalt.

Makler sind gefordert, Abhilfe zu schaffen, wenn sie bei der Risikoanalyse eines Kunden feststellen, dass dieser unzureichend oder falsch versichert ist. Dies kann im Kundeninteresse mit der Umdeckung von Verträgen einhergehen.

Der Makler hat seine Beratung sorgfältig durchzuführen sowie seine Empfehlung verständlich zu erläutern und zu begründen sowie entsprechend zu dokumentieren. Denn erweist sich sein Rat als für seinen Kunden nachteilig, ist er diesem im Fall einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung zum Schadenersatz verpflichtet. Demgemäß erwartet die Barmenia in der Zusammenarbeit mit Maklern ein den Richtlinien entsprechendes Verhalten zum Vorteil und im Interesse der Kunden.

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

Die Leiter der Vertriebszentren und Vertriebsorganisationen sowie der Leiter der Hauptabteilung Außendienst beachten die gesetzlichen Vorschriften sowie Rundschreiben der BaFin zur Zuverlässigkeit von Versicherungsvermittlern. Die Vermittler der Barmenia werden hierüber bedarfsweise durch Rundschreiben unterrichtet. Darüber hinaus sind die Informationen im Intranet der Barmenia veröffentlicht.

Neue Leiter von Vertriebszentren und -organisationen werden verpflichtet, nur mit zuverlässigen Vertriebspartnern zusammen zu arbeiten. Bei der Einstellung werden neue Versicherungsvermittler vertraglich darauf hingewiesen, die gesetzlichen Vorschriften und maßgeblichen Verlautbarungen der BaFin zu beachten. Zuverlässigkeit und Qualifikation der Vermittler nehmen bei der Barmenia einen besonderen Stellenwert ein, nur so ist es möglich, dem hohen Serviceanspruch, den die Barmenia an sich und ihre Vermittler hat, gerecht zu werden.

Vor der Aufnahme der Zusammenarbeit mit neuen Vermittlern, werden diese unabhängig vom Rechtsverhältnis im Hinblick auf ihre Zuverlässigkeit überprüft. Die Prüfung erfolgt nach intern festgelegten Kriterien anhand einer Checkliste. Unter anderem wird bei jedem Vermittler ein Selbstauskunftsbogen angefordert und es erfolgt eine AVAD und Wirtschaftsauskunft. Bei der Identifizierung negativer Auskünfte wird auf eine Zusammenarbeit verzichtet.

Die Qualifikation und die Zuverlässigkeit von Vermittlern und Vertriebspartnern der Barmenia werden laufend überwacht. Bei auffälligen Verstößen können Prüfungen vor Ort durch die Vertriebszentren bzw. die Hauptabteilung Außendienst eingeleitet werden.

Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer angemessenen Qualifikation für die Barmenia die wesentliche Basis jeder Geschäftsbeziehung mit dem Versicherungsvermittler. Dabei stehen die Vertriebspartner selbst für eine hohe Qualifikation des Berufsstandes.

Um jederzeit eine hohe Qualität unserer Vermittler verantworten und vorhalten zu können, werden neue branchenfremde Vermittler umfassend für die Vermittlungstätigkeit qualifiziert bzw. intern zum Versicherungsfachmann (IHK) ausgebildet. Davon ausgenommen sind Vermittler, die bereits eine vergleichbare oder höherwertige fachliche Ausbildung gemäß § 54 der VersVermV nachweisen. In diesen Fällen gilt die Qualifizierung bereits als erfolgt. Im unabhängigen Vertrieb arbeitet die Barmenia nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ins Vermittlerregister eingetragen sind.

Neue branchenkundige Vermittler mit Sachkundenachweis haben die Möglichkeit, die Barmenia-Produktwelt im Rahmen von Tutorials und Online-Seminaren näher kennenzulernen. Auf der digitalen Plattform (Barmenia-Lernwelt) sind sämtliche Lerninhalte digital hinterlegt und können jederzeit durch die Vermittler abgerufen werden. Die Teilnahme und der Abschluss der Lerninhalte wird hierbei dokumentiert und in der Lernwelt hinterlegt.

Neben der Erstausbildung genießt die regelmäßige Weiterbildung bei der Barmenia seit jeher einen hohen Stellenwert. Die Barmenia Lernwelt bietet ein rollierendes Angebot an verschiedenen fachlichen Online-Seminaren und zusätzlichen Lerninhalten an. Zudem werden Weiterbildungsinhalte zu den versicherungsfachlichen Themen in Form von Tutorials zur Verfügung gestellt. Hier können aktuell (Jahr 2022) bis zu 79 Stunden Weiterbildungszeit generiert werden. Die digitalen Angebote der Barmenia Lernwelt tragen zu 1/3 der gesamten gemeldeten Weiterbildungszeit in der Stammorganisation bei. Zusätzlich zu den digitalen Inhalten der Lernwelt werden Präsenzveranstaltungen und Produktvorstellungen dezentral vor Ort durch die Vertriebszentren und -organisationen durchgeführt. Gleichzeitig besteht für Vermittler jederzeit die Möglichkeit, an externen Weiterbildungsmaßnahmen bei akkreditierten Anbietern teilzunehmen, um so Weiterbildungszeiten zu erzielen.

Die Barmenia ist als eines der ersten Unternehmen dem erweiterten Verhaltenskodex beigetreten. Für die Unternehmensführung der Barmenia hat die Unterstützung der Weiterbildungsinitiative des GDV „gut beraten“ absolute Priorität. Ziel der Weiterbildungsinitiative ist es, dass sich die Versicherungsvermittler in Bezug auf ihre Fach- und Beratungskompetenz im Interesse ihrer Kunden professionalisieren. Durch die Teilnahme an

entsprechenden Weiterbildungsangeboten halten die Versicherungsvermittler ihr Fachwissen stets aktuell und erweitern es. Gegenüber ihren Kunden weisen sie anhand der erworbenen Zertifikate ihre Qualifikation und Kompetenz nach. Die ständige Weiterbildung und das damit erworbene Fachwissen der Vermittler steigert das Ansehen des Berufsbildes und der gesamten Branche in der Öffentlichkeit.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Implementierung des Weiterbildungssystems und der damit verbundenen Abläufe liegt in der Hauptabteilung Vertriebsmanagement. Die grundlegenden Anforderungen an die Vermittler in Bezug auf die Weiterbildung sind in Geschäftsanweisungen beschrieben und dokumentiert.

Um die Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen in den Vertriebszentren und -organisationen zu gewährleisten, hat die Hauptabteilung Vertriebsmanagement eine „Clearing-Stelle“ eingerichtet. In dieser werden alle dezentralen Maßnahmen im Vorfeld auf IDD-Fähigkeit geprüft und freigegeben.

Die Informationsbroschüren zur Brancheninitiative „gut beraten“ sind für jeden gebundenen Vermittler der Stammorganisation) im „gut beraten“ Portal herunterladbar. Außerdem sind die Informationen zu „gut beraten“ in den Außendienstverträgen der Vermittler hinterlegt. Der Verhaltenskodex ist bei der Barmenia fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die Vermittler der Barmenia verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex und somit auch die regelmäßige Vermittlerweiterbildung einzuhalten. Diesbezüglich enthalten die Verträge eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler (Einfirmenvertreter, angestellte Vermittler und mittlere Führungskräfte).

Die Barmenia veranlasst für die Vermittler die Eröffnung eines Weiterbildungskontos bei der Weiterbildungsdatenbank des GDV. Die Pflege der Weiterbildungskonten bei der Weiterbildungsdatenbank obliegt der Hauptabteilung Vertriebsmanagement. Die Vertriebszentren und -organisationen können jederzeit im elektronischen Außendienstinformationssystem (SAS VA) die erzielten Weiterbildungsstunden der für die Vertriebszentren und -organisationen tätigen Vermittler einsehen (wöchentliche Aktualisierung). Wird von den Vorgaben abgewichen, werden entsprechende Maßnahmen vor Ort eingeleitet. Die Verantwortlichkeit für die Durchführung von adäquaten Maßnahmen liegt in den Hauptabteilungen Außendienst und Makler - und Kooperationsvertrieb.

Die Weiterbildung der Vermittler wird gemäß den im Arbeitsablauf „Vermittlerweiterbildung“ festgelegten Grundsätzen überwacht.

Neue branchenkundige Vermittler müssen vor Vertragsschluss einen Auszug aus dem Weiterbildungskonto mit den Bewerbungsunterlagen vorlegen. Der Verhaltenskodex ist auch für neue nebenberufliche Vermittler (nbV) fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die nbV verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex einzuhalten und an der Vermittlerweiterbildung teilzunehmen. Diesbezüglich enthalten auch die Verträge der neuen nbV eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler und ein Weiterbildungskonto.

Im Rahmen der IDD-Umsetzung wurden alle Vermittler anhand eines Informationsschreiben für den Vertrieb über die neuen Weiterbildungsstandards informiert. Mit neuen Vermittlern werden die Standards vertraglich vereinbart. Unabhängige Vermittler werden nicht auf den Beitritt zur Initiative verpflichtet, da die Teilnahme an der Initiative „gut beraten“ freiwillig ist.

Das Selbstverständnis des Maklers, seinen Kunden die bestmögliche Beratung zu kommen zu lassen, impliziert, dass er sich informiert und sein Wissen regelmäßig auf Aktualität hin überprüft. Maklern gegenüber weisen wir darauf hin, dass wir als Barmenia der Initiative „gut beraten“ beigetreten sind und in der Zusammenarbeit mit unseren Vermittlern davon ausgehen, dass diese sich regelmäßig im Interesse ihrer Kunden weiterbilden.

Sofern ein Makler es wünscht, übernimmt die Barmenia die Erstanmeldung bei der Initiative „gut beraten“. Die Barmenia bietet als akkreditierter Bildungsdienstleister Schulungen für Makler an, die entsprechend den Kriterien der Weiterbildungsinitiative ausgestaltet sind und angerechnet werden können.

Jeder Maklerdirektion stehen zudem bei Bedarf Mitarbeiter aus der Hauptabteilung zur Seite, die die Weiterbildungsveranstaltungen der Maklerdirektionen begleiten und qualitätssichern.

Im Rahmen der Tätigkeit der internen Revision wird das Risiko der Nichterfüllung der Zielvorgaben der Barmenia Unternehmen zur Weiterbildung regelmäßig überprüft. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und sofern erforderlich Maßnahmen daraus abgeleitet. Dazu ist allen Vertriebszentren und -organisationen ein detaillierter Arbeitsablauf zugestellt worden, der Grundlage dieser Überprüfungen ist.

5.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Der Versicherungsmakler ist Interessensvertreter des Kunden. Im Auftrag des Kunden bewertet der Versicherungsmakler den Versicherungsmarkt nach den Bedürfnissen und Wünschen des Versicherungsnehmers und gibt daraufhin seine Empfehlung ab. Diese Marktbewertung nimmt der Versicherungsmakler getrennt je Versicherungszweig für den Versicherungsnehmer vor. Der Versicherungsmakler betreibt das Vermittlungsgeschäft unabhängig vom Versicherer.

Die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern hat bei der Barmenia eine lange Tradition. Kompetenz, Service, faire partnerschaftliche und vertrauenswürdige Zusammenarbeit den Vertriebspartnern gegenüber haben für die Barmenia einen hohen Stellenwert.

Ziel ist es, die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gegenüber den Kunden zu wahren. Der Vergütungsrahmen ist so zu gestalten, dass Interessenkonflikte vermieden werden.

Die Courtage ist eine Erfolgsvergütung an den Versicherungsmakler, d. h. das Entgelt für die Herbeiführung des Vermittlungserfolges. Die Courtage wird für die administrative Tätigkeit im Rahmen des Abschlusses des Versicherungsvertrages und für diverse generelle Tätigkeiten während der Laufzeit des Vertrages an den Makler gezahlt.

Die Leiter der Maklerdirektionen und die Hauptabteilung Makler- und Kooperationsvertrieb sind angehalten, sich bei den mit den Maklern zu vereinbarenden Courtagesätzen innerhalb des von der Unternehmensleitung festgelegten Vergütungsrahmens zu bewegen. Dieser ist so gestaltet, dass Interessenkonflikte bzw. schon der Anschein einer gewollten Einflussnahme vermieden werden. Werden in Einzelfällen abweichende Courtagesätze gefordert, wird geprüft, ob für deren Zusage nachvollziehbare und transparente vertriebliche Argumente sprechen, ohne dass die Unabhängigkeit des Maklers in Frage gestellt werden könnte. Vorabzahlungen auf noch nicht eingereichtes Geschäft oder umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden von der Barmenia grundsätzlich nicht gewährt.

Zusatzvergütungen in Form von Zuschüssen an Makler werden gewährt, sofern diese sachgerecht und transparent dargelegt werden. Die Genehmigung erfolgt an Hand eines strukturierten Prüfprozesses:

- Zunächst erfolgt die Prüfung anhand objektiver Kriterien, ob der Zuschuss sachgerecht ist.
- Anschließend wird deren transparente Darlegung für die anschließende Verwendung geprüft.
- Dabei wird insbesondere darauf geachtet, dass die Zahlung des Zuschusses nicht gegen gesetzliche Regelungen verstößt.
- Wird der Zuschuss gewährt, erfolgt die Zahlungsanweisung des Zuschusses durch ein „Vier-Augen“ Prinzip.

5.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerde- management und ein Ombudsmannsystem

Beschwerdemanagement

Zur Sicherung der Einhaltung des Verhaltenskodex verfügt die Barmenia auch über ein umfassendes Beschwerdeverfahren. Ziel des Beschwerdemanagements ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Informationsgewinnung für den innerbetrieblichen Qualitätsverbesserungsprozess. Zudem sollen Einzelfehler erkannt und abgestellt werden. Bei systemischen Fehlern werden bestehende Abläufe/Prozesse geändert.

Unsere Beschwerdebearbeitung bzw. Beschwerdemanagementfunktion ist dezentral im Unternehmen in den einzelnen Hauptabteilungen organisiert. Die unternehmensweite Auswertung und Analyse der Beschwerdebearbeitung erfolgt zentral in der damit beauftragten Abteilung anhand der gelieferten Informationen aus den Hauptabteilungen.

Die Hauptabteilungen bearbeiten fortlaufend und dezentral die bei ihnen über alle Kontaktwege eingehenden Beschwerden und erfassen fortlaufend und dezentral die abgeschlossenen Beschwerdevorgänge anhand des vorgegebenen und für alle Bereiche unseres Unternehmens einheitlichen Bearbeitungs- und Erfassungsbogens, der im Barmenia-Intranet zur Verfügung steht.

Im Rahmen der IT-gestützten Beschwerdeerfassung werden die Daten bei abgeschlossenen Beschwerden durch die dezentralen Beschwerdemanagementfunktionen im laufenden Berichtszeitraum in unser Beschwerdetool eingegeben. Darüber hinaus erstellt jede Hauptabteilung jährlich ihren qualitativen Bericht zu den fortlaufend und lückenlos erfassten und bearbeiteten Beschwerden eines Kalenderjahres.

Der qualitative Bericht enthält mindestens:

- eine Übersicht zu den Beschwerdegründen und deren Verteilung/Fallzahlen

Darüber hinaus enthält der qualitative Bericht, sofern möglich und sinnvoll:

- Schwerpunkte und charakteristische Beschwerden im Bereich
- wiederholt auftretende Sachverhalte, systematische Probleme und Risiken, die sich ergeben
- Ermittlung von Grundursachen für Beschwerden
- Überlegungen, ob die Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen können und ggf. erforderlicher / erfolgter bereichsübergreifender Informationsaustausch
- ggf. Handlungsbedarf/Möglichkeiten, die Beschwerdesituation und den Kundenservice zu verbessern.

Die systematische unternehmensweite Erfassung, Auswertung und Verdichtung der Beschwerden ist die Grundlage für die Berichterstattung an die Vorstände mit Aussagen zu Beschwerdegründen, charakteristischen Beschwerden und Verbesserungsmöglichkeiten. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, nicht nur die Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung zu erhöhen, sondern auch die Informationsgewinnung bezüglich interner Qualitätsverbesserungen. Zusätzlich ist es ein Instrument zur Messung der Verständlichkeit der Versicherungsprodukte aus der Sicht der Kunden.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement mit verantwortungsbewusster Beschwerdebearbeitung und entsprechendem Umgang mit Informationen zum Beschwerdewesen passt zu unserer Markenpositionierung.

Ombudsmannsystem

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Jeder Versicherungsnehmer, der eine Meinungsverschiedenheit mit seinem Versicherungsunternehmen hat, kann sich an den jeweils zuständigen Ombudsmann (für Lebens- und

Sachversicherungen „Verein Versicherungsombudsmann e. V.“ und für private Krankenversicherungen „Ombudsmann für private Kranken-/Pflege-Versicherungen“) für Versicherungen wenden. Für die Versicherungsnehmer besteht keine Verpflichtung, den Rat des Ombudsmannes anzunehmen.

Die Vorgehensweise der Barmenia bei der Information des Kunden über die Schlichtungsstelle ist eng mit der Unternehmenskultur der Barmenia verbunden. Jeder Versicherungsnehmer der Barmenia hat bei Bedarf die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle zur Hand. Er hat die Möglichkeit, die außergerichtliche Streitschlichtung für sich in Anspruch zu nehmen.

Die Barmenia stellt die Information des Kunden über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung durch den Ombudsmann sicher. Der Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen ist fester Bestandteil

- der Allgemeinen Kundeninformation vor Vertragsabschluss,
- der Versicherungsanträge und
- der Website www.barmenia.de.

Zudem verfügen die Visitenkarten der Vermittler des Exklusivvertriebes ausnahmslos über den Hinweis auf den Ombudsmann für Sach- und Lebensversicherungen sowie für Private Krankenversicherungen als Schlichtungsstellen.

Der Vermittler hat grundsätzlich ein eigenes Interesse an der Weitergabe der Visitenkarte. Aus der Kombination der Pflichtangaben (Hinweis auf den Ombudsmann) und der Kontaktdaten des Vermittlers auf einer Visitenkarte ist gewährleistet, dass der Kunde alle erforderlichen Angaben erhält. Die Vermittler händigen die Visitenkarten bei jedem Erstkontakt aus.

Vermittler des Exklusivvertriebs können Beiblätter zu den Informationspflichten einsetzen, die einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem aufweisen. Dieses können die Vermittler den Kunden/Interessenten zusätzlich zur Visitenkarte aushändigen.

Bei den Vermittlern der Vertriebsorganisationen erfolgt der Hinweis an Kunden/Interessenten in Bezug auf das bestehende Ombudsmannsystem immer über ein entsprechendes Beiblatt. Ein Hinweis über die Visitenkarten erfolgt dagegen nicht. Demnach ist die Aushändigung des Beiblattes im Zuge der Erstinformation an Kunden/Interessenten für die Vermittler der Vertriebsorganisationen verpflichtend.

Zusätzlich sind alle Vermittler der Stammorganisation der Barmenia über Pflichtangaben in der E-Mail-Signatur informiert.

Dem Online-Auftritt eines jeden Vermittlers der Stammorganisation können Kunden und Interessenten die Schlichtungsstellen für die private Krankenversicherung sowie die Lebens- und Sachversicherung entnehmen.

Im Rahmen der Vermittlerqualifikation werden die Vermittler über die Verpflichtung zur Weitergabe der Informationen auf das Ombudsmannsystem geschult. Für die Weitergabe der Information „Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen“ ist jeder Vermittler selbst verantwortlich.

Da die Information über die Schlichtungsstelle eine gesetzliche Anforderung ist, die den Vermittlern bekannt ist, wird das Risiko einer Zuwiderhandlung als gering eingestuft.

Auch die unabhängigen Vermittler sind per Gesetz zur Aushändigung der Erstinformation verpflichtet.

Sollte den Führungskräften im Außendienst oder den Hauptabteilungen Außendienst und Makler- und Kooperationsvertrieb auffallen, dass einzelne Vermittler die Visitenkarte bzw. das Beiblatt mit dem Hinweis auf die Schlichtungsstelle nicht an die Versicherungsnehmer weitergeben, wird seitens der Führungskraft vor Ort das Gespräch mit dem Vermittler gesucht. Im Wiederholungsfall schaltet sich die darüberstehende Führungskraft ein. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann es bis zur Beendigung des Vermittlervertrages kommen.

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

Zur Unterstützung der Einhaltung interner und externer Normen hat die Barmenia ein Compliance-System eingerichtet und sich und ihren Mitarbeitern unternehmensindividuelle Compliance-Regelungen gegeben.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeiter und Untervermittler verbindlich weiter.

Mit den Compliance-Regelungen hat sich eine Kultur entwickelt, die gleichermaßen von Führungskräften, Innen- und Außendienstmitarbeitern gelebt wird. Die in den Compliance-Regelungen definierten Handlungsempfehlungen sollen die Mitarbeiter vor Fehlhandlungen, unabhängig davon, ob sie aus Unwissenheit, Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen, bewahren.

Durch ihr eigenes Verhalten sind die Führungskräfte ihren Mitarbeitern ein Vorbild.

Die Compliance-Regelungen werden regelmäßig überprüft, spezifiziert und bei Bedarf angepasst. Die Behandlung von Compliance-Verstößen ist in der Leitlinie Compliance festgehalten. In der Compliance-Richtlinie (sog. Verhaltensrichtlinie), die ein Teil der Compliance-Regelungen ist, hat die Barmenia geregelt, wie mit Geschenken und Einladungen umzugehen ist. Sie spricht sich klar gegen Korruption und Bestechlichkeit aus.

Die Barmenia hat sich in Arbeitsabläufen Regelungen zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen gegeben. Schriftlich festgehalten sind die Regelungen im „Handbuch für Incentives, Wettbewerbe sowie verkaufsfördernde Maßnahmen im Barmenia-Vertrieb und die steuerliche Behandlung und Abrechnung von Geld- und Sachzuwendungen an den Vertrieb sowie von Werbegeschenken“. Die Richtlinie konkretisiert die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex in Bezug auf Incentives und gibt verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Ausschreibung, Ausgestaltung und Abrechnung von allen Anreizen finanzieller, materieller oder immaterieller Art, die den Zweck haben, den Vertrieb für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren.

Incentive-Maßnahmen für den Vertrieb unterliegen einem Controlling. Die Verantwortlichkeiten sind festgelegt. Die Etatmittel für Incentives werden zentral in der Hauptverwaltung vergeben und sind dadurch jederzeit greif-, überschau- und kontrollierbar. Im Rahmen der turnusmäßigen Organisationsrevision ist bspw. der Einsatz von Bewirtungskosten Teil des Prüfprogramms. Bei Abweichungen von den Unternehmensvorgaben wird unverzüglich das Gespräch mit den verantwortlichen Personen gesucht. Bei sich wiederholenden Fehlern werden entgegenwirkende Steuerungsmaßnahmen eingeleitet.

Auch der vertrauensvolle Umgang mit Informationen wird geregelt. Auf dem Vertriebsportal barmenia24.de sind dazu umfangreiche Informationen hinterlegt (z. B. Informationen zum Code of Conduct). Zur Einhaltung des Wettbewerbsrechts sind in den Compliance-Regelungen Hinweise und Regeln festgehalten, welche die Mitarbeiter einhalten müssen. Zur Verbesserung des Umgangs mit personenbezogenen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften haben sich die Barmenia-Unternehmen zur Einhaltung der GDV-Regelungen zum Datenschutz – dem Code of Conduct bekannt. Personenbezogene Daten werden für Zwecke der Werbung nur auf der Grundlage von Art. 6 in Verbindung mit Art. 9 DSGVO und unter Beachtung von § 7 UWG erhoben, verarbeitet und genutzt. Alle für die Barmenia tätigen Mitarbeiter, Vermittler und Außendienstführungskräfte sind vertraglich verpflichtet, die Belange des Datenschutzes zu beachten. Sie sind darüber hinaus verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, vertraulich zu behandeln.

Zur Vermeidung von Interessenkonflikten werden die Vermittler der Stammorganisation vertraglich verpflichtet, Versicherungen und sonstige Finanzdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Geschäfte ausschließlich für die Barmenia und für von der Barmenia genannte Unternehmen zu vermitteln.

Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sind Bestandteil aller Außendienstverträge der Stammorganisation. Die Wettbewerbsrichtlinien beinhalten u. a. die allgemeinen Grundsätze des Wettbewerbs und die Grundsätze für das Verhalten im Wettbewerb. Die Unzulässigkeit der Ausspannung wird in den Wettbewerbsrichtlinien ebenfalls thematisiert.

Zur Förderung einer unternehmensinternen Compliance-Kultur ist allen Vermittlern der Stammorganisation die für sie relevante Compliance-Regelung zugänglich gemacht worden. Die Verhaltensrichtlinie für die Außendienstmitarbeiter der Barmenia Krankenversicherung AG ist im Vertriebsportal der Barmenia veröffentlicht. Die Vermittler können jederzeit auf die Richtlinie zugreifen.

Die Verhaltensrichtlinie ist allen neuen Außendienstverträgen der Stammorganisation beigelegt. Mit Unterzeichnung des Vertrages erkennen die Vermittler die Richtlinie als Bestandteil des Vertrages an.

Soweit neue Vertreter und angestellte Vermittler der Stammorganisation die Verhaltensrichtlinie nicht anerkennen, wird kein Vertrag geschlossen.

Alle tätigen Vermittler der Stammorganisation sind per Rundschreiben über den Inhalt der Verhaltensrichtlinie informiert und aufgefordert worden, die Regelungen einzuhalten.

Verhaltensregeln, die ein unabhängiger Vermittler für sich bzw. sein Unternehmen aufgestellt hat, werden im Rahmen der Zusammenarbeit akzeptiert. Alternativ werden auch im Rahmen einer Mitgliedschaft in einem Vermittlerverband (z. B. VDVM, VOTUM) die von diesem Verband aufgestellten Verhaltensregeln anerkannt und zur Grundlage des gemeinsamen Handelns zwischen der Barmenia und dem Vermittler. Voraussetzung ist, dass diese Regeln äquivalent zu der Intention des Verhaltenskodex sind. Die Barmenia stellt bei Aufnahme der Zusammenarbeit mit einem Makler/Mehrfachvertreter fest, welche Verhaltensregeln dieser seiner Geschäftstätigkeit zugrunde legt. Bei bereits tätigen Maklern/Mehrfachvertretern erfolgte Zug um Zug eine nachträgliche Erfassung.

Zur Festlegung, welche Compliance-Regeln bei Vertragsschluss mit einem Makler/Mehrfachvertreter zum Tragen kommen sollen, stellt die Barmenia im Auskunftsbogen für den freien Vertrieb u. a. die Frage nach Mitgliedschaften in Verbänden.

Tätige unabhängige Vermittler wurden schriftlich darüber informiert, dass die Barmenia mit dem Beitritt zum Verhaltenskodex ausschließlich mit Vermittlern zusammenarbeitet, die den Kodex bzw. adäquate Verhaltensrichtlinien beachten und ihrer Geschäftstätigkeit angemessene Compliance-Regelungen zugrunde legen.

Für Neuanbindungen unabhängiger Vermittler wurden die Verträge um einen entsprechenden Passus erweitert.

5.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent

Der GDV hat mit seinem Verhaltenskodex Grundsätze definiert, die bei der Beratung des Versicherungsnehmers oder Interessenten einzuhalten sind. Der Kodex ist ein Symbol dafür, dass die beigetretenen Unternehmen ihre vertriebliche Praxis konsequent an den Interessen der Kunden ausrichten wollen.

Die Barmenia Unternehmen sind dem Kodex in der aktuell gültigen Fassung vom 25. September 2018 beigetreten. Damit stellt sich die Barmenia hinsichtlich der Umsetzung des Kodex alle drei Jahre einer Prüfung.

Zu diesem Zweck hat die Barmenia ein CMS für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex durch die Barmenia konkretisiert werden.

Das CMS der Barmenia Versicherungsunternehmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex weist die sieben Grundelemente (Kultur, Ziele, Risiken, Programm, Organisation, Kommunikation, Überwachung und Verbesserung) auf.

Die Barmenia hat die notwendigen Maßnahmen ergriffen, die Regeln des Kodex in den Unternehmensgrundsätzen zu verankern. Für sie ist die Bedeutsamkeit der wesentlichen Elemente der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sehr hoch angesiedelt.

Für jeden Leitsatz sind individuelle Regelungen zur Umsetzung und zur Art und Form der Kommunikation mit den Vermittlern bzw. Führungskräften des Außendienstes getroffen worden. Die einzelnen Regelungen sind den jeweiligen Punkten des Umsetzungskatalogs zu entnehmen.

Die für die Vertriebssteuerung zuständigen Bereiche überprüfen die beschriebenen Prozesse auf deren Aktualität. Sind Prozesse nicht zielführend oder lückenhaft, werden Optimierungen vorgenommen. Bei Auffälligkeiten reagieren die Außendienstbereiche und passen die Prozesse unverzüglich an.

Für die Geschäftsleitung ist die korrekte Vermittlung von Versicherungsverträgen nach den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex von hoher Priorität. Darüber hinaus informiert die Geschäftsleitung der Barmenia den Aufsichtsrat regelmäßig über die Umsetzung der Kodexregelungen bei der Barmenia.

Den persönlichen Kundenkontakt haben in erster Linie die Außendienstmitarbeiter der Stammorganisation und die unabhängigen Vermittler. Die Barmenia ist dem Risiko der Missachtung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex durch die Vermittler ausgesetzt. Die Risikobeobachtung erfolgt bei der Beschwerdebearbeitung durch die Außendienstbereiche.

Durch Rundschreiben ist den Vermittlern der Inhalt des GDV-Verhaltenskodex und die Konsequenzen der Missachtung bekannt gemacht worden. Die Barmenia arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex für ihre Vermittlungstätigkeit anerkennen und praktizieren.

Die Barmenia bietet für den Außendienst ein umfassendes Schulungsprogramm an. Alle Vermittler nehmen regelmäßig an zentralen, dezentralen und digitalen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teil. Im Rahmen sämtlicher Bildungsmaßnahmen werden die Anforderungen des Verhaltenskodex bezüglich der Beratung, Vermittlung und Dokumentation thematisch geschult und eingeübt.

Die Führungskräfte des Vertriebes sind zu einer widerspruchsfreien Kommunikation angewiesen. Sie kommunizieren den Verhaltenskodex positiv gegenüber ihren Vermittlern und füllen die Leitsätze mit Leben. Die laufende Kommunikation des Verhaltenskodex liegt für die Stammorganisation in der Verantwortung des Außendienstbereiches der Hauptverwaltung sowie der Führungskräfte im Vertrieb. Für die Kommunikation mit den Führungskräften des unabhängigen Vertriebes liegt die Verantwortung bei den hierfür zuständigen Außendienstbereichen.

Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Vertreterverträge. Mit Unterzeichnen des Versicherungsvertrages akzeptieren die Vermittler den Verhaltenskodex für sich verbindlich. Alle hauptberuflichen Vermittler der Stammorganisation haben den Verhaltenskodex mit ihrer Unterschrift als für sich verbindlich akzeptiert. Sollte ein

neuer Vermittler den Verhaltenskodex für sich nicht akzeptieren wollen, kommt eine Zusammenarbeit für die Barmenia nicht in Frage.

Tätige selbstständige Vermittler haben den Verhaltenskodex erhalten und sich im Rahmen einer Vertragsnachtragserklärung zu deren Einhaltung bekannt. In diesem Zuge sind die Vermittler über den Inhalt, die Bedeutung und die Zielsetzung des Verhaltenskodex informiert worden.

Makler und Mehrfachvertreter sind im Jahr 2014 schriftlich über den Beitritt der Barmenia Unternehmen zum Verhaltenskodex des GDV und der Initiative „gut beraten“ informiert worden. Die die Zusammenarbeit betreffenden zentralen Verhaltensregeln wie die Erfordernis von Compliance-Regelungen und die Forderung, dass die Barmenia-Unternehmen nur noch mit Vermittlern zusammenarbeiten dürfen, die sich laufend weiterbilden und die Intention des Verhaltenskodex in ihrer Vermittlertätigkeit beachten, wurden herausgestellt und zur Grundlage der weiteren Zusammenarbeit gemacht.

Beschwerden über Vermittler des Exklusivvertriebes, der Vertriebsorganisationen wie auch über Makler und Mehrfachvertreter werden in den Hauptabteilungen Außendienst sowie Makler- und Kooperationsvertrieb bearbeitet. Beschwerden im Zusammenhang mit dem Vertrieb werden laufend durch einen einheitlichen und standardisierten Beschwerdeerfassungsbogen in Beschwerdestatistiken erfasst. Dabei wird zwischen dem Exklusivvertrieb, den Vertriebsorganisationen und dem unabhängigen Vertrieb differenziert. Die erstellte Statistik wird jährlich ausgewertet und analysiert. Aus den Daten wird ein Unternehmensbericht erstellt, der dem Vorstand vorgelegt wird. Die BaFin wird gemäß den Leitlinien der European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA-Leitlinien) ebenfalls über den Stand der Beschwerden, die Bearbeitungsdauer sowie die Beschwerdegründe informiert. Um Unregelmäßigkeiten in der Vermittlung von Versicherungsgeschäft festzustellen, werden Antragsanalysen durchgeführt. Eventuelle Verstöße gegen den Verhaltenskodex können auf diesem Weg aufgedeckt werden. Sollte ein Fehlverhalten von Vermittlern erkannt werden, sind die für den Vertrieb zuständigen Bereiche zu informieren. Im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagementsystem und der Antragsanalyse nehmen die Außendienstbereiche eine Prüfung vor, ob Leitsätze des Verhaltenskodex missachtet wurden.

Bei erstmaliger Nichtbeachtung der Kodex-Regelungen findet ein Kritikgespräch zwischen dem Vermittler und dessen Führungskraft statt. Das Kritikgespräch wird dokumentiert. Tritt die Missachtung wiederholt ein, sind vertragsrechtliche Konsequenzen vorgesehen. Ziel ist, eine Verhaltensänderung herbeizuführen. Gegebenenfalls werden erforderliche Nachschulungen eingeleitet.

Ist eine Zusammenarbeit mit dem Vermittler für die Barmenia-Unternehmen nicht mehr zumutbar, wird im schwersten Fall der Versicherungsvertragervertrag gekündigt bzw. die Courtagezusage zurückgenommen. Angestellte Vermittler der Barmenia werden abgemahnt.

Im Rahmen der Evaluierung des Verhaltenskodex wird eine Angemessenheitsprüfung durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführt. Dabei werden die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex geprüft.

Die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien ist Gegenstand der Prüfung. Die Bescheinigung für die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien hat die Barmenia erstmalig mit Einführung der Leitlinien zum 01.01.2016 erhalten, weitere Überprüfungen sind im Dreijahres-Rhythmus erforderlich. Die Barmenia lässt die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien zeitgleich mit der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex prüfen.

5.12. Umsetzung von Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen kundenorientierten und transparenten Tarifwechsel

Die Barmenia Krankenversicherung AG ist als Mitgliedsunternehmen des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V. den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien) beigetreten. Zur Umsetzung der Anforderungen aus den Tarifwechsel-Leitlinien wurde ein Regelwerk durch die Barmenia Krankenversicherung AG aufgesetzt. Das Regelwerk ergänzt die CMS-Beschreibung.

Die übergeordneten Festlegungen aus diesem CMS für den GDV-Verhaltenskodex bilden somit einen Rahmen um die Regeln zum Tarifwechsel und sind als solche zu beachten.

Tarifwechsel-Leitlinien

Wahlfreiheit und individueller Versicherungsschutz gehören zu den großen Pluspunkten der Privaten Krankenversicherung. Mit dem Beitritt der Barmenia zu den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien)“ bekräftigt die Barmenia, welche Bedeutung die Wahlfreiheit der Kunden und der individuelle Versicherungsschutz für das Unternehmen haben. Die Leitlinien sind zum 01.01.2016 in Kraft getreten und ergänzen das gesetzliche Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Im Vordergrund der Leitlinien steht die aktive Unterstützung unserer Kunden beim Wunsch nach einem Tarifwechsel in der Vollversicherung mit Hilfe umfassender Informationen und individueller Beratung (persönlich durch den Berater vor Ort, telefonisch durch die Mitarbeitenden des Kundenservice und durch allgemeine Informationen sowie ein Kontaktformular zur Bedarfsanalyse auf der Homepage der Barmenia).

Angesichts der umfangreichen Barmenia-Produktpalette werden auf der Basis eines Auswahlsystems geeignete und bedarfsgerechte Tarife für den Kunden ausgewählt. Die Barmenia hat hierfür zentral ein Tool entwickelt, das alle festgelegten und dokumentierten Regeln für das Auswahlsystem maschinell berücksichtigt. Für das Auswahlsystem gilt:

Die Barmenia definiert außer den wenigen in der Dokumentation zum Auswahlsystem beschriebenen Sonderfällen keine Schwellenwerte für Bestandsgrößen von Tarifen, da über die sogenannten Stütztarife ausreichende Beitragsstabilität auch in kleineren Tarifen erzielt wird und sieht damit keine Notwendigkeit grundsätzlich weniger bestandsstarke Tarife auszuschließen.

Krankenversicherungstarife sind oft ein Spiegel der Zeit, in der sie entwickelt wurden. Daher werden Tarifwerke, die keinen zeitgemäßen Versicherungsschutz im heutigen Sinn bieten, für den Wechsel nicht angeboten. Kunden, deren Versicherungsschutz sehr individuell gestaltet ist (z. B. auf Grund einer Beihilfe) oder die in einem Tarif versichert sind, dessen Leistungen ein Alleinstellungsmerkmal im Angebot der Barmenia hat, erhalten bei einem Wechselwunsch kein Angebot über das Auswahlsystem, sondern eine individuelle Beratung.

Das Auswahlsystem berücksichtigt außerdem folgende generelle Regeln:

- Kein Wechsel von einem Unisex- in einen Bisex-Tarif aufgrund der gesetzlichen Regelungen.
- Kein Wechsel von Tarifen mit Übertragungswert in Tarife ohne Übertragungswert.
- Tarife, die die Anforderungen des § 193 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz (Pflicht zur Versicherung) nicht erfüllen, sind ausgeschlossen.
- Aufgrund des gesetzlichen Ausschlusses des Tarifwechsels ist der Notlagentarif (NLT) als Ausgangs- und Zieltarif ausgeschlossen.
- Ist der Ausgangstarif ein Zielgruppentarif (z. B. Ausbildungstarif oder Ärztetarif), so werden als Zieltarife auch die Produkte für dieselbe Zielgruppe angeboten.

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer "Bedarfsanalyse" ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie für die Kunden verständlich und in der Regel nicht weiter erklärungsbedürftig sind, sich für die (Leistungs-)Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und sich wenn gewünscht auf die Beitragshöhe auswirken. Im Einzelnen sind dies:

- Ziel des Tarifwechsels (Erhöhung bzw. Erweiterung des Versicherungsschutzes, Reduzierung des Krankenversicherungsbeitrages)
- Leistungsumfang im stationären Bereich (Allgemeine Krankenhausleistungen, privatärztliche Behandlung mit Unterbringung im Zwei- oder Einbettzimmer)
- Direkt aufgesuchter Facharzt oder Primärarzt-/Hausarztprinzip
- Erstattungsumfang im Bereich Zahnersatz (Standard, Komfort, Premium)
- Naturheilkunde (keine Leistungen, Standard, Premium)
- Kurleistungen (ja/nein)
- Jährlicher Selbstbehalt

Der Kunde hat immer die Möglichkeit, sonstige Wünsche zu äußern.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen anhand der geäußerten Wünsche eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Es werden alle Tarifalternativen, die das System anhand der Kundenwünsche auswählt, angeboten. Eine Begrenzung der Anzahl findet nicht statt. Die Mehr- und Minderleistungen möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz sind verständlich dargestellt.

Wünscht der Kunde weitere persönliche Beratung, so kann er sich sowohl an seinen betreuenden Vermittler, als auch an die Mitarbeiter des Innendienstes wenden.

6. Compliance-Organisation

Die Barmenia Versicherungen haben ein unternehmensweites CMS eingerichtet. Das Compliance-System setzt sich personell zusammen aus dem verantwortlichen Inhaber der Compliance-Funktion, dem Leiter des Competence Center IKS & Compliance (CC IKS & Compliance) und den jeweiligen dezentralen Compliance-Beauftragten.

Die dezentralen Compliance-Beauftragten sind verantwortlich für die Compliance in dem jeweiligen Fachbereich. Eine besondere Regelung gilt dabei für den Vertriebsbereich: Im Rahmen eines eigenen Competence Centers ist der dem Vertriebsvorstand direkt unterstellte „Beauftragte Vertriebsgovernance“ tätig. Er koordiniert und steuert die Aktivitäten zur Gewährleistung der Vertriebsgovernance. Der Zuständigkeitsbereich umfasst die internen Vertriebsbereiche/-wege, den Marketingbereich und die externen Vertriebseinheiten. Vor diesem Hintergrund übernimmt der Beauftragte Vertriebsgovernance für alle vorgenannten Bereiche die Funktion des Compliance-Beauftragten sowie die des IKS-Beauftragten.

Die Compliance-Funktion ist innerhalb des Governance-Systems Teil des IKS, das neben dem Risikomanagement steht. Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen. Darüber hinaus bestehen Schnittstellen zu den anderen Schlüsselfunktionsinhabern. Diese werden insbesondere bei der Einrichtung interner Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen genutzt.

Die Compliance-Funktion informiert den gesamten Vorstand regelmäßig über aktuelle Compliance-Themen. Dazu erstellt sie einmal im Jahr einen Jahresbericht Compliance. Der Bericht informiert über die bestehenden Compliance-Risiken und die diese Risiken mindernden Maßnahmen, und gibt dem Vorstand einen Überblick über die Angemessenheit und Wirksamkeit der implementierten Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen. Der Aufsichtsrat erhält den jährlichen Compliance-Bericht zur Kenntnis. In besonderen Situationen, berichtet die Compliance-Funktion auch in Form sog. Ad-hoc-Berichte.

Das vorliegende vertriebsbezogene CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei den Barmenia Versicherungen ist ein Teilkomplex des unternehmensweiten CMS und in das Gesamtsystem eingebunden.

7. Compliance-Kommunikation

Allen Mitarbeitern im Innen- und Außendienst – auf allen Ebenen – sind die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex bekannt gegeben worden. Der Vorstand der Barmenia hat sich eindeutig zu den Regelungen des Kodex bekannt. Die Vorgaben sind verbindlich zu beachten. Der Hinweis auf den Verhaltenskodex ist Bestandteil aller Anstellungs- und Vertreterverträge im Außendienst. Gleiches gilt für die Brancheninitiative „gut beraten“.

Die Führungskräfte sorgen dafür, dass die Mitarbeiter den GDV-Verhaltenskodex kennen. Sie sind sich ihrer Vorbildfunktion jederzeit bewusst. Im Bewusstsein der Führungskräfte ist verankert, dass eine zielgerichtete Information die Basis für die Vermittler ist, um richtig Handeln zu können.

Die Compliance-Funktion berät darüber hinaus die Geschäftsleitung in Bezug auf die Einhaltung der Gesetze und Verwaltungsvorschriften, die für den Betrieb des Versicherungsgeschäftes gelten. Sie unterstützt die Geschäftsleitung dabei, die Compliance-Themen bewusst zu machen, indem sie u. a. Schulungen anbietet und als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung steht. Alle Aktivitäten der Compliance-Funktion sind darauf ausgerichtet die Compliance-Kultur (i. S. des IDW Prüfungsstandard 980) unternehmensweit positiv zu beeinflussen.

Sofern die Compliance-Beauftragten Kenntnis von Verstößen in ihrem Fachbereich/zu einem Fachthema erlangen, haben sie diese Compliance-Fälle dem verantwortlichen Inhaber der Compliance Funktion unverzüglich anzuzeigen. Darüber hinaus berichten die Compliance-Beauftragten zum 31.03. und 30.09. über die von ihnen

vorgenommenen Überwachungsmaßnahmen. Hierbei gehen sie auch darauf ein, ob die vorgenommenen Maßnahmen angemessen und wirksam sind, um den Compliance-Risiken des Fachbereichs zu begegnen.

Die Compliance-Beauftragten der Fachbereiche beraten die zuständigen Fachbereichsleiter sowie den verantwortlichen Inhaber der Compliance-Funktion über die Weiterentwicklung des Compliance-Systems und die weitere oder veränderte Einrichtung von Kontrollmaßnahmen.

Im Intranet werden alle notwendigen Unterlagen zum Thema Compliance sowie weitere Leit- und Richtlinien veröffentlicht. In der Barmenia-Lernwelt stehen allen Mitarbeitern verpflichtende sowie freiwillige Lernprogramme/Tutorials bzgl. Datenschutz, Kartellrecht, Geldwäsche, Informationssicherheit uvm. zur Verfügung. Zusätzlich finden Schulungen für Führungskräfte statt.

Über das Barmenia-Hinweisgebersystem (sog. Interne Meldestelle) können Hinweise auf mögliche Regelverstöße jederzeit und in einem geschützten Verfahren gegeben werden. Das Hinweisgebersystem enthält auch Hinweise zur Meldung über sog. Externe Meldestellen.

8. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die Anforderungen des Verhaltenskodex Vertrieb sind organisatorisch in das allgemeine CMS integriert. Die Rechtssicherheit wird durch ein lückenloses, zielgerichtetes und vorausschauendes dokumentations- und Berichtswesen sowie die laufende Schärfung der Sensibilität für diese Themen, vor allem auch auf der Ebene der Vertriebsverantwortlichen erreicht.

Die Interne Revision erstellt eine risikoorientierte Prüfungsplanung und prüft hiernach u. a. die Beachtung der Regelungen aus den o. g. Unternehmensleitlinien. Die Interne Revision und die Compliance-Funktion tauschen sich zu den Prüfungsfeststellungen/-hinweisen insb. zum IKS regelmäßig aus. Bei der Erkennung von Missständen werden diese korrigiert.

Durch geeignete personelle und organisatorische Maßnahmen innerhalb des IKS wird die Beachtung der externen Vorgaben abgesichert. Der Aufbau des unternehmensweiten IKS ist in einer Unternehmensleitlinie geregelt. Diese Leitlinie wird jährlich auf Aktualität und Angemessenheit überprüft und dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt. In den Fachbereichen tätige IKS-Beauftragte überwachen die Einhaltung der IKS-Vorgaben und entwickeln das System unter risikoorientierten Aspekten weiter. Die IKS-Beauftragten berichten der Compliance-Funktion gegenüber jeweils zum 30.09. des Jahres in Form eines sog. IKS-Bericht.

Darüber hinaus besteht seit etlichen Jahren bei der Barmenia ein CMS in Form eines Beauftragtensystems in drei Ebenen. In der Compliance-Leitlinie werden das System, die Ebenen, die Aufgaben sowie Berichtswege und -pflichten aller Verantwortlichen/Beauftragten skizziert. Die Leitlinie wird mindestens einmal jährlich geprüft und dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt.

Die Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die Einhaltung externer Anforderungen, also der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen der aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie der sonstigen externen Vorgaben und Standards zu überwachen. In diesem Zusammenhang findet u. a. ein regelmäßiger Austausch mit den IKS-Beauftragten der Fachbereiche statt. Die Compliance-Funktion ist präventiv tätig, indem sie die Voraussetzungen dafür schafft, dass Risiken im Vorfeld identifiziert werden können und deren Konkretisierung durch geeignete Maßnahmen möglichst vermieden wird. Die Compliance-Beauftragten der Fachbereiche sind dazu angehalten, systematische Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Fachbereich nach rechtlichen Aspekten vorzunehmen und arbeiten dazu eng mit der Rechtsabteilung und den IKS-Beauftragten zusammen. Dabei überprüfen Sie die Angemessenheit und Wirksamkeit von internen Verfahren. Bei Bedarf wirken Sie auf notwendige Anpassungen oder neue Einführungen hin.

Neben der internen Revision und dem Compliance System existiert noch ein innerbetriebliches Vorschlagswesen zur Verbesserung von Prozessen. Im Rahmen dieses Barmenia Ideen- und Innovationsmanagements „BRAIN“

werden die Mitarbeiter im Außen- und Innendienst (einschließlich Auszubildende, Praktikanten und Aushilfen) der Barmenia Unternehmen aufgefordert, Wissen und Erfahrungen kreativ – insbesondere zur Verbesserung kundenorientierter Prozesse – einzubringen. Die Führungskräfte unterstützen tatkräftig bei der Entwicklung neuer Ideen.

Das „BRAIN“ hat u.a. die Zielsetzungen:

- Eine höhere Wettbewerbsfähigkeit durch verbesserte Produkte und Services zu erzielen.
- Kosteneinsparungen durch Prozessverbesserungen zu erreichen.
- Die Serviceorientierung weiter zu verbessern.
- Neue Ideen zu entwickeln.
- Die CO₂-Emissionen zu senken und den Umweltschutz zu stärken.
- Die Unternehmenskultur durch eine stärkere Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das betriebliche Gesamtgeschehen zu fördern.

Die Barmenia sieht Veränderungen als Herausforderung und nutzt die Chance, neue Ideen zu entwickeln und anzuwenden. Eigene Fehler und Fehler von Mitarbeitern werden konstruktiv als Chance genutzt, indem diese analysiert werden, um Prozesse zu optimieren.

Wuppertal, 31.03.2023

Barmenia Versicherungen a. G.
DER VORSTAND

Dr. Andreas Eurich

Frank Lamsfuß

Barmenia Krankenversicherung AG
DER VORSTAND

Dr. Andreas Eurich

Frank Lamsfuß

Barmenia Lebensversicherung a. G.
DER VORSTAND

Dr. Andreas Eurich

Frank Lamsfuß

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG
DER VORSTAND

Dr. Andreas Eurich

Frank Lamsfuß

Anlage 2

Allgemeine Auftrags- bedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im Nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Steuerberatung, Beratungen in wirtschaftlichen Angelegenheiten und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf – außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen – der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

(3) Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe der abschließenden beruflichen Äußerung, so ist der Wirtschaftsprüfer nicht verpflichtet, den Auftraggeber auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlagen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

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

(4) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfasst nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, dass der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, dass dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

(6) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer, Einheitsbewertung und Vermögensteuer sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrags. Dies gilt auch für

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrssteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

(7) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzugs wird nicht übernommen.

12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

13. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

15. Anzuwendendes Recht

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