

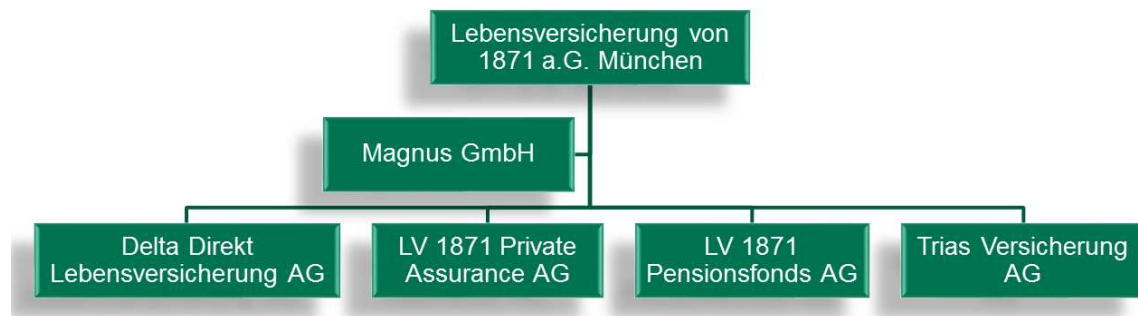
Verhaltenskatalog der LV 1871 Unternehmensgruppe zum Vertrieb von Versicherungsprodukten (Verhaltenskatalog Vertrieb)

Beschreibung des Compliance Management Systems Vertrieb zur Einhaltung des Verhaltenskodexes des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

1. Einführung

Am 14. November 2012 hat die Mitgliederversammlung des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) beschlossen. In elf Leitsätzen stellt der Kodex Verhaltensmaßstäbe auf, die zu einer hohen Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten beitragen sollen. Diese Leitsätze sollen Vertriebspraktiken entgegenwirken, die den Kundeninteressen zuwiderlaufen.

Die Struktur der LV 1871 Unternehmensgruppe ergibt sich aus dem folgenden Organigramm:



Folgende Mitglieder der LV 1871 Unternehmensgruppe sind dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Aus Vereinfachungsgründen werden in diesem Verhaltenskatalog Vertrieb nachfolgend nur diese als LV 1871 Unternehmensgruppe bezeichnet:

- Lebensversicherung von 1871 a. G. München (LV 1871)
- Delta Direkt Lebensversicherung AG München
- TRIAS Versicherung AG

Die LV 1871 Private Assurance AG und die LV 1871 Pensionsfonds AG haben ihren Sitz in Liechtenstein. Sie fallen nicht unter den Anwendungsbereich des GDV-Verhaltenskodexes.

Mit dem Verhaltenskatalog Vertrieb verankert die LV 1871 Unternehmensgruppe die Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes. Die hier beschriebenen Maßnahmen und Abläufe ergänzen deren bereits vorhandenes Compliance-System speziell für den Vertrieb.

Die Inhalte dieses Verhaltenskataloges Vertrieb und des GDV-Verhaltenskodexes werden Bestandteil der internen Abläufe im Vertrieb der LV 1871 Unternehmensgruppe. Damit wird gewährleistet, dass das Kundeninteresse bei allen vertrieblichen Aktivitäten im Mittelpunkt steht.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe arbeitet fast ausschließlich mit selbstständigen ungebundenen Vermittlern zusammen. Dabei handelt es sich um Makler und Mehrfirmenvertreter. Gegenüber diesen Vertriebspartnern bestehen für ein Versicherungsunternehmen nur eingeschränkte Kontrollmöglichkeiten, um deren Unabhängigkeitsstatus nicht zu gefährden. Die Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes erfolgte unter Berücksichtigung dieser Umstände.

2. Compliance-Kultur

Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit ist die LV 1871 in hohem Maß ihren Kunden verpflichtet. Die Versicherungsnehmer sind zugleich Mitglieder des Vereins. Die LV 1871 ist daher getragen von den Bedürfnissen ihrer Mitglieder. Das gewährleistet dem Unternehmen eine große Kundennähe und sichert ihm Marktbewusstsein, Innovationskraft und damit Leistungsstärke.

Grundvoraussetzung für das Vertrauen, das die Kunden sowie Vertriebspartner der gesamten LV 1871 Unternehmensgruppe entgegenbringen, ist insbesondere ein rechtskonformes und verantwortungsbewusstes Verhalten. Das hat für die LV 1871 Unternehmensgruppe einen hohen Stellenwert.

Prägend für die Compliance-Kultur der LV 1871 Unternehmensgruppe ist dabei die vom Vorstand wahrgenommene Gesamtverantwortung und Vorbildfunktion. Zugleich sind die Ausrichtung der Compliance an den Unternehmenszielen sowie die unternehmensbezogene Umsetzung von Compliance-Anforderungen wesentliche Bestandteile der Compliance-Kultur.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe setzt bei ihren Führungskräften eine besondere Rücksichtnahme und Verantwortung zum Thema Compliance voraus.

Aus diesem Grund hat die LV 1871 Unternehmensgruppe ein Compliance-System für die gesamte LV 1871 Unternehmensgruppe, dessen Verständnis durch den Verhaltenskodex der LV 1871 nach innen und außen dokumentiert ist. Mit der Leitlinie Compliance-Funktion sowie einem Compliance-Katalog für den Vertrieb bestehen sowohl für das Unternehmen als auch speziell für den Vertrieb feste Vorgaben, um Rechtskonformität gewährleisten zu können.

Aufgrund der Schnittstelle zu den Kundenbeziehungen hat Compliance insbesondere auch im Vertrieb der LV 1871 Unternehmensgruppe eine große Bedeutung. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex wurde daher vom Vorstand initiiert. Es wurden die erforderlichen Mittel und Ressourcen bereitgestellt, um im Rahmen eines Projektes die bisherigen Prozesse auszu-

bauen. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass entsprechende Abläufe umgesetzt werden und der GDV-Verhaltenskodex tatsächlich gelebt werden kann. Die LV 1871 Unternehmensgruppe erwartet, dass sämtliche Führungskräfte im Vertrieb und deren Vertriebsmitarbeiter sowie alle Vertriebspartner nach diesen Grundsätzen handeln.

Die Einhaltung der Leitlinie Compliance-Funktion sowie des Compliance-Kataloges für den Vertrieb werden laufend risikoorientiert überwacht und kontinuierlich verbessert. Verstößen wird konsequent nachgegangen.

3. Compliance-Ziele

Um den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes und den eigenen Compliance-Anforderungen im Vertrieb gerecht zu werden, hat die LV 1871 Unternehmensgruppe ein umfangreiches Projekt durchgeführt. Innerhalb des Projektes hat sie sich mit den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodexes intensiv auseinandergesetzt. Zu allen Punkten wurden Grundsätze formuliert und zahlreiche entsprechende, individuelle Maßnahmen festgehalten oder neu definiert.

Ziel der individuellen Ausgestaltung der von der LV 1871 Unternehmensgruppe getroffenen Maßnahmen ist es, die Risiken eines dem GDV-Verhaltenskodex widersprechenden Verhaltens von Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern zu minimieren. Mit der Durchsetzung der Inhalte des Verhaltenskataloges Vertrieb soll die Einhaltung der Leitlinien des GDV-Verhaltenskodexes sichergestellt werden.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe gewährleistet damit die Einhaltung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes durch ihre Mitarbeiter und Vertriebspartner, denn das rechts- und regelkonforme Verhalten der Unternehmen nach innen und außen ist die Basis für das Vertrauen der Kunden, der Vertriebspartner und der Mitarbeiter.

4. Compliance-Risiken

Zu den Compliance-Risiken gehören alle Risiken, die aus der Nichteinhaltung externer und interner Anforderungen resultieren. Die relevanten Gesetze und Vorschriften für das Versicherungsgeschäft und die damit verbundenen Tätigkeiten im Vertrieb sind von den Vertriebsmitarbeitern und den Vertriebspartnern zu beachten.

Die Risikoanalyse, -identifizierung und -bewertung erfolgt bei der LV 1871 Unternehmensgruppe dezentral durch die jeweils zuständigen Compliance-Verantwortlichen. Sie erfassen und bewerten die Compliance-Risiken im jährlichen Risikobericht. Zu ihren Aufgaben gehören auch die Festlegung und Umsetzung der erforderlichen Compliance-Maßnahmen zur Risikominimierung sowie die Überwachung der Einhaltung der Maßnahmen.

Zur unternehmensübergreifenden Risikoidentifizierung bildet das Beschwerdemanagement einen wichtigen Bestandteil. Hieraus lassen sich Sachverhalte mit Compliance-Risiken ermitteln und ableiten. Die Bearbeitung von Beschwerden und Maßnahmen, die daraus abzuleiten sind, sind in Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe dokumentiert.

Um die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes gewährleisten zu können, wurden bei der LV 1871 Unternehmensgruppe im Vertrieb klare Zuständigkeiten und Verantwortliche festgelegt. Daher verfügt jede Organisationseinheit durch ihre jeweilige Führungskraft über einen Compliance-Verantwortlichen, so auch der Vertrieb. Compliance dient im Vertrieb dazu, eine kontinuierliche Risikoerkennung und Bewertung sicherzustellen.

Der Vertrieb steht mit dem Bereich Recht in engem Austausch und Zusammenarbeit. Auf die Auswertungen und Informationen des Stabes für Compliance und Datenschutz wird stets zurückgegriffen. Der Compliance-Beauftragte überwacht systematisch die Einhaltung aller Compliance-Regeln auch im Hinblick auf den Vertrieb.

Darüber hinaus fördern sowohl verschiedene Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht als auch das Streitbeilegungsverfahren beim Ombudsmann für Versicherungen, dem sich die LV 1871 Unternehmensgruppe angeschlossen hat, eine frühzeitige Risikoerkennung.

5. Compliance-Organisation

Die LV 1871 Unternehmensgruppe gewährleistet die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes durch die klare und eindeutige Festlegung von Zuständigkeiten und Verantwortlichen.

Die Compliance-Organisation der LV 1871 Unternehmensgruppe ist in der Leitlinie Compliance-Funktion dargestellt. Diese Vorgaben sind vom Vorstand verabschiedet und allen Mitarbeitern gegenüber bekannt gegeben. Sie sind für alle Mitarbeiter jederzeit im Intranet zugänglich.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe verfügt über eine dezentrale Compliance-Organisation. Die Gesamtverantwortung trägt hier der Vorstand.

Der Compliance-Beauftragte ist zuständig für den Compliance-Prozess im Unternehmen sowie für die Beratung, die Berichterstattung und die Wahrnehmung von Überwachungsaufgaben bei für die Compliance relevanten Sachverhalten.

Für alle Organisationseinheiten im Innen- und Außendienst des Vertriebs gibt es je einen Compliance-Verantwortlichen. Ihm obliegt es, Maßnahmen zur Reduzierung von Compliance-Risiken zu ergreifen. Zudem gehören die Feststellung der Compliance-Risiken sowie die Risikokontrolle zu deren Aufgaben.

Externe und interne Informationen zu Vertriebspartnern laufen zentral in der Abteilung Vertrieb zusammen. Dort wird die Klärung von Sachverhalten veranlasst. Relevante Erkenntnisse, die Vertriebspartner betreffen, werden durch die Abteilung Vertrieb festgehalten. Soweit erforderlich ergreift sie angemessene Maßnahmen bis hin zur Beendigung der Geschäftsbeziehung mit Vertriebspartnern. Um vertriebsspezifische Risiken zu kontrollieren, erstellt der Leiter und damit Compliance-Verantwortliche der Abteilung Vertrieb halbjährlich einen Risikobericht Vertrieb. Dieser Risikobericht geht an den Stab Risikomanagement. Hieraus ergeben sich laufende Verbesserungsmaßnahmen, um Risiken zu reduzieren.

6. Compliance-Kommunikation

Alle Kunden, Mitarbeiter und Vertriebspartner der LV 1871 Unternehmensgruppe werden auf den jeweiligen Internetseiten der unter Punkt 1 genannten Mitglieder der LV 1871 Unternehmensgruppe über den GDV-Verhaltenskodex und den Verhaltenskatalog Vertrieb informiert. Sie können dort beide Dokumente herunterladen.

Um alle Mitarbeiter für das Thema Compliance zu sensibilisieren, werden im Intranet umfangreiche Informationen zu diesem Thema zur Verfügung gestellt. Auf folgende allgemeine Compliance-Richtlinien können sie dort zugreifen: Verhaltenskodex der LV 1871, Leitlinie für Mindeststandards zur Vermeidung von Bestechung und Korruption und die Leitlinie Compliance-Funktion. Zudem stehen im Intranet der GDV-Verhaltenskodex und der Verhaltenskatalog Vertrieb zur Einsicht zur Verfügung. Speziell für die Vertriebsmitarbeiter gibt es zusätzlich noch weitere Informationen und Vorgaben im Intranet. Das ist ein Compliance-Katalog für den Vertrieb mit einem gesonderten Einleitungstext und einer entsprechenden Arbeitsanweisung.

Alle Vertriebspartner wurden über den Beitritt der LV 1871 Unternehmensgruppe zum GDV-Verhaltenskodex mit einem Anschreiben informiert. Mit dem Anschreiben wurden die Grundsätze aus dem GDV-Verhaltenskodex sowie aus diesem Verhaltenskatalog Vertrieb zur Grundlage der Geschäftsbeziehung gemacht. Bei neuen Vertriebspartnern erfolgt das im Rahmen der schriftlichen Courtagezusagen und Vertreterverträge.

7. Compliance-Überwachung und Verbesserung

Die LV 1871 Unternehmensgruppe akzeptiert keine Compliance-Verstöße und damit auch keine Verstöße gegen die Inhalte des Verhaltenskataloges Vertrieb oder des GDV-Verhaltenskodexes.

Sobald der Verdacht eines Verstoßes entsteht, wird bestmöglich die Aufklärung des Sachverhaltes ersucht. Hierbei werden die Angaben aller beteiligten Personen, insbesondere der Vermittler und Kunden eingeholt und bewertet. Zusätzlich werden alle relevanten Unterlagen herangezogen.

Bei der LV 1871 Unternehmensgruppe findet auch zu Compliance-Verstößen ein effizienter und reger Austausch zwischen den von dem Sachverhalt betroffenen Organisationseinheiten statt.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe arbeitet überwiegend mit ungebundenen Vermittlern zusammen. Die Kontrollmöglichkeiten diesen Vertriebspartnern gegenüber sind eingeschränkt. Der Schwerpunkt der Compliance im Vertriebsbereich ist daher auf die Erteilung von Hinweisen und eine Überwachung gerichtet, die die Vertriebspartner nicht in ihrer Unabhängigkeit beeinträchtigen. Hierzu erfolgen zum einen präventive Stichprobenkontrollen und zum anderen intensive anlassbezogene Überprüfungen. Anlassbezogene Überprüfungen beruhen meist auf Beschwerden, die im Rahmen des Beschwerdemanagements bearbeitet werden.

Bereits vor Einführung des GDV-Verhaltenskodexes hat die LV 1871 Unternehmensgruppe ihr Beschwerdemanagement ausgebaut und optimiert. Aufgrund des Verhaltenskodexes wurden die Leitsätze als Beschwerdegrund aufgenommen und der Bearbeitungsprozess dahingehend beschrieben. Die LV 1871 Unternehmensgruppe wird ihre Arbeitsprozesse stetig verbessern und weiterhin den Fokus auf qualitativ hochwertige und nachhaltige Geschäfte legen. Hierfür werden die Beschwerden regelmäßig ausgewertet und analysiert.

Der Stab Qualitätsmanagement der LV 1871 Unternehmensgruppe prüft und analysiert Auffälligkeiten auch im Hinblick auf Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner. Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden regelmäßig Auswertungen vorgenommen. Bei negativen Erkenntnissen werden Maßnahmen eingeleitet, die sich auf die allgemeinen Prozesse der Unternehmen und auch auf die betroffenen Vertriebsmitarbeiter oder Vertriebspartner konkret auswirken.

Es wurde eine Leitlinie Internes Kontrollsystem von den Vorständen der LV 1871 Unternehmensgruppe erlassen. Ziel der Leitlinie ist es, das der Sicherstellung der Ziele und Vorgaben der Geschäftsleitung dienende interne Kontrollsystem der LV 1871 Unternehmensgruppe einschließlich der Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen innerhalb des internen Kontrollrahmens zu beschreiben und die Verantwortlichkeiten der Beteiligten festzulegen. Das interne Kontrollsystem als wesentlicher Bestandteil des Governance-Systems der LV 1871 Unternehmensgruppe orientiert sich am Modell der drei Verteidigungslinien:

1. Organisationseinheiten der LV 1871 Unternehmensgruppe
2. Risikomanagement/Compliance
3. Revision

Der Vertrieb der LV 1871 Unternehmensgruppe ist darüber hinaus regelmäßig Bestandteil der Prüfungen des Stabs Revision. Die Prüfungen des Stabs Revision beinhalten unter anderem auch für die Compliance relevante Vorgänge. Aus den Feststellungen des Stabs Revision werden konkrete Maßnahmen zur Sicherung der Compliance-Vorgaben beziehungsweise zur Verbesserung der Geschäftsprozesse der LV 1871 Unternehmensgruppe abgeleitet.

Sollte sich schließlich der Verdacht eines Verstoßes bestätigen, werden einzelfallabhängig angemessene Maßnahmen oder Sanktionen getroffen. Das kann bis zur Beendigung der Zusammenarbeit mit einem Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe oder einem Vertriebspartner führen.

Der Verhaltenskatalog Vertrieb wird regelmäßig durch den Compliance-Verantwortlichen der Abteilung Vertrieb überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.

Zudem wird die anhaltende Einhaltung dieses Verhaltenskataloges Vertrieb und die damit einhergehende Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft im Zweijahresturnus geprüft.

8. Compliance-Programm

Die LV 1871 Unternehmensgruppe hat unter Berücksichtigung der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodexes mit dem Verhaltenskatalog Vertrieb ein Compliance-Programm erstellt. Hierin werden die getroffenen Maßnahmen zur Risikominimierung sowie die Kontrollmechanismen zu deren Einhaltung näher beschrieben. Das wird nachfolgend jeweils für die einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodexes dargestellt:

8.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren

Es ist der LV 1871 Unternehmensgruppe ein wesentliches Anliegen, ihren Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz einfach und verständlich aufzuzeigen.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe hat hierzu Richtlinien für verständliche Texte erarbeitet. Bei der Erarbeitung dieser Richtlinien wurde sie von einer Sprachwissenschaftlerin unterstützt, um so die Kriterien für ein klares und allgemein verständliches Auftreten sicherzustellen. Die Richtlinien sind in dem Dokument „Verständlich – Corporate Wording: Für ein einheitliches schriftliches Auftreten“ verankert. Alle Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe berücksichtigen die Richtlinien.

Die Richtlinien für verständliche Texte wurden in den bestehenden Produktentwicklungsprozess integriert. Damit wird sichergestellt, dass bei der Neuentwicklung, aber auch bei der Weiterentwicklung eines Produktes die Kriterien für klare und verständliche Formulierungen berücksichtigt werden. Die bei der Produktentwicklung beteiligten Fachbereiche legen bei der Formulierung der Vertragsdokumente die Richtlinien für verständliche Texte zugrunde. Das gilt insbesondere bei der Erstellung der Versicherungsbedingungen, des Produktinformationsblattes und des Versorgungsvorschlages, aber auch bei der Erstellung der Marke-

tingunterlagen. Unabhängig davon achten die bei der Produktentwicklung beteiligten Fachbereiche auf die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben.

Die Einhaltung der Richtlinien und der rechtlichen Vorgaben muss von den am Produktentwicklungsprozess beteiligten Bereichen Mathematik, Recht und gegebenenfalls Marketing mittels einer Checkliste dokumentiert und bestätigt werden.

Um die Produkte für den Kunden klarer und verständlicher aufzuzeigen, führt die LV 1871 Unternehmensgruppe sukzessive bei Versorgungsvorschlägen und Versicherungsbedingungen ein Glossar ein. Darin werden die wichtigsten Fachbegriffe mit einfachen Worten erläutert.

Bei der Erstellung der Vertragsdokumente werden die unverbindlichen Empfehlungen des GDV zu Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern und zur Preis-Leistungs-Darstellung in der Lebensversicherung als Orientierungshilfe herangezogen. Die Richtlinien für verständliche Texte sind bei der Neuentwicklung eines Produktes zu beachten. Bei bestehenden Produkten werden die Richtlinien sukzessive umgesetzt. Bei wesentlichen Weiterentwicklungen bestehender Produkte fließen in den Vertragsdokumenten die Kriterien für klare und verständliche Formulierungen bereits im Rahmen der Überarbeitung ein.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird sichergestellt, dass Beschwerden von Kunden wegen Unverständlichkeit unserer Versicherungsprodukte berücksichtigt werden. Erkenntnisse aus solchen Beschwerden werden an die für den Produktentwicklungsprozess verantwortlichen Fachbereiche zur Weiterentwicklung und Verbesserung der Produkte weitergeleitet.

8.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung

Für die LV 1871 Unternehmensgruppe hat das Vertrauen und eine hohe Kundenzufriedenheit oberste Priorität. Deshalb stehen die am Kundenbedürfnis ausgerichtete Beratung und die nachhaltige Vermittlung im Fokus.

Die Beratung und Vermittlung erfolgt bis auf wenige Ausnahmen allein durch die unabhängigen Vertriebspartner der LV 1871 Unternehmensgruppe. Dabei werden die Vertriebspartner und Kunden von den Mitarbeitern der LV 1871 Unternehmensgruppe bei Bedarf unterstützt.

Eine individuelle, auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtete Beratung setzt umfassende Fachkompetenz der Vermittler voraus. Dazu gehört ein breit gefächertes allgemeines Wissen zu den angebotenen Versicherungsprodukten. Darüber hinaus sind detaillierte produktspezifische Kenntnisse erforderlich. Hierzu stellt die LV 1871 Unternehmensgruppe allen Vertriebspartnern ein Angebot verschiedener Präsenz- und Onlineseminare zur Verfügung. Zudem erhalten alle Vertriebspartner je nach individuellem Bedarf ausführliches informatives Produktmaterial.

Zur Förderung einer bedarfsgerechten und vollumfänglichen Beratung der Kunden stellt die LV 1871 Unternehmensgruppe allen Vertriebspartnern ein Formular zur Beratungsdokumentation zur Verfügung. Die darin vorgesehenen auszufüllenden Punkte fördern eine kundenorientierte Beratung und konkretisieren die Erwartungshaltung an einen strukturierten Beratungsprozess.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe hat mit ihrem Anschreiben an alle Vertriebspartner ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Zufriedenheit der Kunden das oberste Ziel ist. Gleiches gilt für neue Vertriebspartner im Rahmen der schriftlichen Courtagезusagen und Vertreterverträge. Das Interesse an einer angemessenen Vergütung darf diesem Ziel zu keiner Zeit entgegenstehen. Um für provisionsorientierte Beratungen und Vermittlungen keine Grundlage zu schaffen, werden die Vergütungen der Vertriebspartner bei der LV 1871 Unternehmensgruppe nicht an Produktionsziele gekoppelt.

Es gelten die unternehmenseigenen Compliance-Regelungen insbesondere im Hinblick auf eine bedarfsgerechte Kundenberatung, um Interessenskollisionen bei Mitarbeitern und Vertriebspartnern zu vermeiden.

Die Überwachung und Verbesserung der Beratung und Vermittlung erfolgt wie unter Punkt 7 beschrieben, insbesondere durch anlassbezogene Prüfungen. Die Beratungen von Vertretern werden zusätzlich regelmäßig stichprobenartig überprüft.

8.3 Compliance

Um Rechtskonformität und Verantwortungsbewusstsein im Arbeitsalltag gewährleisten zu können, gibt die LV 1871 Unternehmensgruppe sich, ihren Mitarbeitern und Vertriebspartnern klare Verhaltensregelungen. Das erwartet sie auch von ihren Vertriebspartnern.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe toleriert keine Art von Bestechung und Korruption. Sie legt Wert darauf, dass die freie Urteils- und Entscheidungsfähigkeit unbeeinträchtigt von materiellen oder immateriellen Vorteilen erhalten bleibt. Sie lässt keine unsachgerechte Beeinflussung der persönlichen Willensbildung zu. Die Gewährung von Vorteilen darf nicht dazu dienen, sich unlautere Wettbewerbsvorteile zu verschaffen. Unlauteres Wettbewerbsverhalten kann vermieden werden, wenn sowohl bei der LV 1871 Unternehmensgruppe, als auch bei allen ihren Vertriebspartnern adäquate Regeln für den Umgang mit Geschäftspartnern und Kunden bestehen.

Das Verhalten im Wettbewerb sowie der Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten müssen rechtskonform erfolgen. Die Einhaltung der Compliance-Regelungen ist Voraussetzung für eine Geschäftsbeziehung mit Vertriebspartnern.

Mit einem Anschreiben an alle Vertriebspartner wurden diese über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie die Geltung des Verhaltenskataloges Vertrieb informiert. Gleiches gilt für die Courtagezusagen und Vertreterverträge bei neuen Vertriebspartnern.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe hat folgende Verhaltensregelungen, die im Intranet für deren Mitarbeiter veröffentlicht sind, aufgestellt:

Der Compliance-Katalog und die Arbeitsanweisung Compliance enthalten für den Vertrieb detaillierte Handlungsanweisungen für den richtigen Umgang mit Einladungen, Veranstaltungen, Geschenken und Werbeartikeln sowie für die Gewährung von befristeten Vergütungen, Zusatzvergütungen, Werbekostenzuschüssen und Vorschüssen.

Zur Vorbeugung gegen Korruption und Bestechung, zur Sicherstellung eines rechtskonformen Umgangs mit Geschenken und Einladungen sowie zur Vermeidung von Konflikten zwischen privaten und geschäftlichen Interessen wurde die Leitlinie für Mindeststandards zur Vermeidung von Bestechung und Korruption aufgestellt.

Mit der Leitlinie Compliance-Funktion bestehen verbindliche Regelungen zur Compliance-Organisation der LV 1871 Unternehmensgruppe.

Der Verhaltenskodex der LV 1871 Unternehmensgruppe beschreibt zudem Grundsätze für ethisch und rechtlich korrektes Handeln im Unternehmensalltag.

Am 26. Februar 2013 ist die LV 1871 Unternehmensgruppe dem Code of Conduct des GDV für den Datenschutz beigetreten. Alle Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe wurden arbeitsvertraglich auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verpflichtet. Zudem sind alle Mitarbeiter verpflichtet, eine Datenschutzbildung zu durchlaufen. Darüber hinaus werden ihnen je nach Bedarf weitere Schulungen mit Bezug auf den Datenschutz angeboten. Auch für alle Vertriebspartner wurde die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften Bestandteil der Vereinbarung. Das gilt auch für Neuanbindungen.

Sofern Compliance-Verstöße bekannt werden, werden durch die LV 1871 Unternehmensgruppe einzelfallgerechte und angemessene Maßnahmen oder Sanktionen ergriffen.

8.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss

Für alle Vertriebspartner besteht die Pflicht zur ordnungsgemäßen Dokumentation der Beratung. Die LV 1871 Unternehmensgruppe weist darauf hin, dass die Beratungsdokumentation grundsätzlich den Kunden in Textform zu übergeben ist. Die LV 1871 Unternehmensgruppe sieht das als Voraussetzung für die Geschäftsbeziehung.

Die Anforderungen, die die LV 1871 Unternehmensgruppe an eine ordnungsgemäße Dokumentation der Informationspflicht nach § 11 Versicherungsvermittlungsverordnung, der Darlegung der Beratungsgrundlage und der Beratung haben, ergeben sich aus dem

Formular zur Beratungsdokumentation, das allen Vertriebspartnern in der Tarifsoftware angeboten wird. Die einzelnen Punkte des Formulars enthalten erläuternde Informationen und Hinweise. Die Berücksichtigung der auszufüllenden Punkte soll dazu führen, dass die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden strukturiert ermittelt werden und bei der Beratung zugrunde gelegt werden.

Die Überwachung und Verbesserung der Beratungsdokumentation erfolgt, wie unter Punkt 7 beschrieben, insbesondere durch anlassbezogene Prüfungen. Die Beratungsdokumentationen von Vertretern werden zusätzlich regelmäßig stichprobenartig überprüft.

8.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

Auch nach Vertragsabschluss stehen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt der Beratung. Nachgelagerte Beratung ist insbesondere erforderlich, um auf die Veränderungen unserer Kunden während der Vertragslaufzeit einzugehen.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe arbeitet überwiegend mit unabhängigen Vermittlern zusammen, die in erster Linie die Beratung des Kunden übernehmen. Hierbei unterstützt die LV 1871 Unternehmensgruppe selbstverständlich ihre Geschäftspartner und hilft bei Versicherungs- und Versorgungsfragen.

Darüber hinaus kommt die LV 1871 Unternehmensgruppe ihrer eigenen Beratungspflicht nach und berät ihre Kunden in Bezug auf deren Versicherungsvertrag, sofern ein Anlass erkennbar ist oder eine Nachfrage des Kunden oder Vermittlers erfolgt.

Ein Prozess zur Beratung nach Vertragsabschluss ist definiert und dokumentiert. Zusätzlich zu den bestehenden Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter des Bereichs Kundenservice erstellt die LV 1871 Unternehmensgruppe ein Merkblatt, das sowohl Lösungsmöglichkeiten zur Vertragserhaltung als auch Alternativen für den Kunden aufzeigt. Das Merkblatt wird den Mitarbeitern der LV 1871 Unternehmensgruppe und den Vertriebspartnern zur Verfügung gestellt. Bei definierten Anlässen erfolgt eine schriftliche oder telefonische Beratung durch die LV 1871 Unternehmensgruppe.

Die anlassbezogene Beratung der Kunden wird sukzessive erweitert, um den Service weiter zu verbessern.

Durch das Beschwerdemanagementsystem können Schwachstellen bei der nachgelagerten Kundenberatung erkannt werden, um eine Bedarfsermittlung auch im Einzelfall sicherzustellen. Damit wird regelmäßig eine Analyse und Definition von Maßnahmen durchgeführt, um die anlassbezogenen Beratungsprozesse stetig zu optimieren.

8.6 Bei Abwerbungen beziehungsweise Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten

Die LV 1871 Unternehmensgruppe legt besonderen Wert darauf, dass die von den Vertriebspartnern durchgeführten Beratungen der Kunden lückenlos ausgeführt werden. Eine vollumfängliche Beratung kann insbesondere dann erfolgen, wenn sie gleichfalls die Beurteilung von bestehenden Verträgen einschließt, sofern der Kunde dazu eine Beratung wünscht.

Sollte die Risikobewertung des Vermittlers in diesem Zusammenhang dazu führen, dass eine Umdeckung empfohlen wird, sind alle mit der LV 1871 Unternehmensgruppe in Geschäftsbeziehung stehenden Vertriebspartner angehalten, die Kunden über mögliche Nachteile dieser Umdeckung konkret aufzuklären.

Das von der LV 1871 Unternehmensgruppe in deren Tarifsoftware vorgesehene Formular zur Beratungsdokumentation sieht daher ausdrückliche Angaben zu den mit einem Versicherungswechsel verbundenen Nachteilen vor.

Versicherungsvertreter werden zudem im Rahmen des Vertretervertrages ausdrücklich auf die Beachtung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften, insbesondere auf die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, hingewiesen.

Wenn ein Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe bei der Antragsbearbeitung eine Abwerbung beziehungsweise Umdeckung mit eindeutigen Nachteilen für den Kunden erkennt, wird der Antrag abgelehnt.

Im Übrigen erfolgt die Überwachung und Verbesserung bei Abwerbungen und Umdeckungen wie unter Punkt 7 beschrieben.

8.7 Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden

Zwingende Voraussetzung für ein nachhaltiges Vertrauensverhältnis der LV 1871 Unternehmensgruppe zu ihren Kunden ist ein stets transparentes Auftreten der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner.

Aus diesem Grund sind sämtliche Vertriebspartner der LV 1871 Unternehmensgruppe ausdrücklich angehalten, zu Beginn einer jeden Kundenbeziehung ihren Vermittlerstatus und die weiteren nach § 11 Versicherungsvermittlungsverordnung erforderlichen Angaben offen zu legen.

Alle Vertriebspartner haben zu beachten, dass sie den Kunden beim ersten Kontakt über ihre Person eindeutig und unaufgefordert zu informieren haben. Das sieht die LV 1871 Unternehmensgruppe als Voraussetzung für eine Geschäftsbeziehung.

Das den Vertriebspartnern von der LV 1871 Unternehmensgruppe in der Tarifsoftware zur Verfügung gestellte Formular zur Beratungsdokumentation sieht auch die Dokumentation der Legitimation der Vertriebspartner gegenüber Kunden vor.

Die Überwachung und Verbesserung der Legitimation erfolgt wie unter Punkt 7 beschrieben, insbesondere anlassbezogene Prüfungen.

8.8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

Die LV 1871 Unternehmensgruppe hat den Anspruch, ausschließlich mit qualifizierten und zuverlässigen Vertriebspartnern zusammenzuarbeiten. Zudem legt sie großen Wert darauf, dass die Geschäftspartner ihrer Weiterbildungspflicht regelmäßig nachkommen.

Die aufsichtsrechtlich vorgesehene Zuverlässigkeitsprüfung vor Unterzeichnung einer Vereinbarung wird immer durch Überprüfung der Registrierung des Vermittlers im Versicherungsvermittlerregister vollzogen.

Über die Anbindungsunterlagen der LV 1871 Unternehmensgruppe wird ein Einverständnis von jedem Vertriebspartner einschließlich dessen vertretungsberechtigten Personen eingeholt, um Informationen über diesen bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) zu erhalten. Das AVAD-Verfahren liefert Informationen über die Vermögensverhältnisse. Ein weiterer Bestandteil der Überprüfung der Vertriebspartner sind Wirtschaftsauskünfte.

Weiterhin werden die Richtlinien für die Anbindung von neuen Vertriebspartnern in einem Kompetenzrahmen für die Vertriebsmitarbeiter geregelt. In internen Arbeitsanweisungen werden die Bedingungen zur Begründung einer Geschäftsbeziehung mit neuen Vertriebspartnern festgelegt.

Der branchenweiten freiwilligen Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ hat sich die LV 1871 Unternehmensgruppe angeschlossen, um den Anforderungen einer regelmäßigen Weiterbildung der Vertriebspartner nachkommen zu können.

Zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz werden allen Vertriebspartnern fortlaufend Präsenz- und Onlineseminare mit jeweils aktuellen Themen angeboten. Die Seminare werden bei der LV 1871 Unternehmensgruppe sowohl zentral vom Bereich Marketing und Fachabteilungen als auch dezentral von den Filialdirektionen organisiert.

Die adäquate Weiterbildung unserer Vertriebspartner überwacht die LV 1871 Unternehmensgruppe durch regelmäßige Stichprobenanfragen. Sollte man bei Stichprobenanfragen oder über das Beschwerdemanagement Kundenbeschwerden mit Hinweisen auf eine nicht ausreichende Vermittlerqualifikation erhalten, wird mit dem Vertriebspartner Kontakt aufgenommen. Wenn nötig, werden im Einzelfall spezielle angemessene Maßnahmen ergriffen.

8.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Für die LV 1871 Unternehmensgruppe hat das Vertrauen der Kunden, der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit in das Handeln der LV 1871 Unternehmensgruppe zentrale Bedeutung.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe distanziert sich daher ausdrücklich davon, Vertriebspartnern Zusatzvergütungen zu gewähren, die deren Unabhängigkeit tangieren. Daher werden keine umsatzbezogenen Zusatzvergütungen mit den Vertriebspartnern vereinbart. Sofern Zusatzvergütungen an die Vertriebspartner geleistet werden, erfolgen sie qualitätsbezogen und nicht auf der Grundlage fest vereinbarter Produktionsziele der LV 1871 Unternehmensgruppe.

Um die Integrität in die LV 1871 Unternehmensgruppe zu wahren, wurde ein Compliance-Katalog erstellt, der dem Vertrieb Handlungsanweisungen gibt. Unter anderen wird darin der richtige Umgang mit Zusatzvergütungen geregelt. Diese Vorgaben sind insbesondere durch die für die Betreuung der Vertriebspartner zuständigen Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe einzuhalten. Der Compliance-Katalog ist im Intranet veröffentlicht und damit für alle Mitarbeiter der LV 1871 Unternehmensgruppe einsehbar.

8.10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

Die Kunden der LV 1871 Unternehmensgruppe werden in den überlassenen Vertragsinformationen, den Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie auf der Homepage im Bereich Lob und Kritik auf das Streitbeilegungsverfahren beim Ombudsmann hingewiesen.

Damit besteht die Möglichkeit, einer unabhängigen und neutralen sowie zeitnahen Überprüfung von Meinungsverschiedenheiten durch den Ombudsmann. Das Verfahren ist für die Kunden kostenfrei und es steht ihnen anschließend frei, den Rechtsweg zu beschreiten.

8.11 Verbindlichkeit des Kodexes und Evaluierung

Die LV 1871 Unternehmensgruppe bekennt sich zu allen Inhalten des GDV-Verhaltenskodexes. Die Anerkennung und Umsetzung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodexes wie auch der Inhalte des Verhaltenskataloges Vertrieb durch die Vertriebspartner sind für die LV 1871 Unternehmensgruppe essenzielle Voraussetzungen für eine Geschäftsbeziehung mit diesen.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe akzeptiert gleichwohl eigene Verhaltenskodizes der Vertriebspartner oder von Verbänden, denen sich diese angeschlossen haben. Voraussetzung ist, dass sie mit den Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodexes und mit dem Verhaltenskatalog Vertrieb in Einklang stehen und entsprechend praktiziert werden.

Alle Vertriebspartner, mit denen eine Geschäftsbeziehung besteht, hat die LV 1871 Unternehmensgruppe in einem Anschreiben über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert. Sie wurden darin darauf hingewiesen, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehung die Umsetzung der Grundsätze erwartet wird. Auf den GDV-Verhaltenskodex und den Verhaltenskatalog Vertrieb wurde in dem Anschreiben hingewiesen.

Vertriebspartner, mit denen eine neue Geschäftsbeziehung begründet wird, werden ebenfalls über den Beitritt der LV 1871 Unternehmensgruppe zum GDV-Verhaltenskodex und über den Verhaltenskataloges Vertrieb informiert. Auch sie werden darauf hingewiesen, dass die LV 1871 Unternehmensgruppe im Rahmen der Geschäftsbeziehung die Umsetzung dieser Grundsätze erwartet.

Die Überwachung und Verbesserung der Einhaltung aller Verhaltensgrundsätze, die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex und aus dem Verhaltenskatalog Vertrieb ergeben, erfolgt wie unter Punkt 7 beschrieben.

Die LV 1871 Unternehmensgruppe wird die Einhaltung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodexes durch ihren Verhaltenskatalog Vertrieb alle zwei Jahre durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen lassen.

München, 22. März 2016

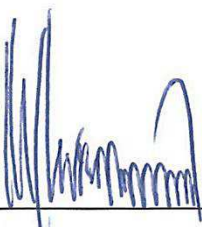
Vorstand der
Lebensversicherung von 1871 a. G. München
Delta Direkt Lebensversicherung AG München
Trias Versicherung AG



Wolfgang Reichel



Dr. Klaus Math



Rolf Schünemann