

## Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die Ordentliche Mitgliederversammlung des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft hat zuletzt am 25. September 2018 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschlossen.

Dieser Verhaltenskodex ist von uns in unseren Unternehmensgrundsätzen und -vorgaben verankert worden und somit für uns und unsere Beschäftigten verbindlich. Die diesbezüglichen Grundsätze und Vorgaben (im Folgenden auch vertriebsbezogenes Compliance-Management-System oder vertriebsbezogenes CMS) haben wir als Anlage dieser Erklärung beigefügt. Sie sind die Grundlage für ein regelkonformes Verhalten unseres Unternehmens und unserer Beschäftigten sowie gegebenenfalls Dritter.

Die vorliegende Erklärung erstreckt sich auf folgende Einzelgesellschaften der Sparkassen-Versicherung Sachsen:

- Sparkassen-Versicherung  
Sachsen Lebensversicherung AG (SLS)
- Sparkassen-Versicherung Sachsen  
Allgemeine Versicherung AG (SAS)

Unsere Erklärung basiert auf den Erkenntnissen aus der nachfolgend beschriebenen Überprüfung des vertriebsbezogenen CMS. Die Erklärung umfasst den Zeitraum vom Januar bis März 2020.

### Vorgehen bei der Überprüfung

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

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

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

### Ergebnis der Überprüfung

Auf der Basis unserer Überprüfung im Zeitraum von Januar 2020 bis März 2020 kommen wir für die oben genannten Gesellschaften zu folgendem Ergebnis:

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

Unsere Bewertung stützt sich vor allem auf die Überwachungs-, Prüfungs- und Beratungsaktivitäten der Compliance-Funktion, des Datenschutzbeauftragten und der Internen Revision sowie auf die von uns auf Vorschlag dieser unabhängigen unternehmensinternen Stellen beschlossenen Maßnahmen.

Dresden, 1. April 2020



Gerhard Müller  
Vorstandsvorsitzender



Dr. Mirko Mehnert  
Mitglied des Vorstands



Dragica Mischler  
Mitglied des Vorstands

### Anlage

Darstellung des Compliance Management System der Sparkassen-Versicherung Sachsen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (Stand 13. März 2020).

Sparkassen-Versicherung Sachsen Allgemeine Versicherung AG (SAS) · Sparkassen-Versicherung Sachsen Lebensversicherung AG (SLS)

Sparkassen-Versicherung Sachsen Vorstand:  
An der Flutrinne 12 · 01139 Dresden  
Telefon: 0351 4235-0 · Fax: 0351 4235-555  
e-mail@sv-sachsen.de · www.sv-sachsen.de

Gerhard Müller (Vorsitzender)  
Dr. Mirko Mehnert · Dragica Mischler  
Vorsitzender der Aufsichtsräte:  
Joachim Hoof

Sitz: Dresden, Deutschland  
Registergericht Dresden  
Reg.-Nr. SLS SAS  
HRB 8092 7876

# Beschreibung des Compliance- Management-Systems

**zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamt-  
verbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Stand: März 2020

1	<b>Einleitung</b> .....	5
2	<b>Compliance-Kultur</b> .....	6
3	<b>Compliance-Ziele</b> .....	8
4	<b>Compliance-Risiken</b> .....	8
5	<b>Compliance-Organisation</b> .....	9
5.1	Aufbau und Aufgaben der Compliance-Organisation .....	9
5.2	Aufbau und Ablauf der Compliance-Organisation speziell für GDV- Verhaltenscodex .....	9
6	<b>Compliance-Kommunikation</b> .....	10
7	<b>Compliance-Programm zum GDV-Verhaltenscodex</b> .....	11
<b>7.1</b>	<b>Kodex-Leitsatz 1: „Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.“</b> .....	<b>11</b>
7.1.1	Anforderung des Kodex .....	11
7.1.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	11
7.1.2.1	Grundsätze unseres internen Handelns .....	11
7.1.2.2	Berücksichtigung des Kundeninteresses durch ganzheitliche Beratung .....	12
7.1.2.3	Berücksichtigung des Kundeninteresses im elektronischen Antragsprozess .....	12
7.1.2.4	Berücksichtigung des Kundeninteresses im Rahmen des papiergestützten Antragsprozesses .....	12
7.1.2.5	Sicherung der Qualitätsansprüche an die strukturierte Beratung .....	12
7.1.2.6	Vermeidung von Anreizen der Vertriebssteuerung, die das Kundeninteresse beeinträchtigen können .....	12
<b>7.2</b>	<b>Kodex-Leitsatz 2: „Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.“</b> .....	<b>13</b>
7.2.1	Anforderung des Kodex .....	13
7.2.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	13
7.2.2.1	Verpflichtung zur Legitimation .....	13
7.2.2.2	Legitimation per Visitenkarte, E-Mail-Signatur oder Flyer im Ausschließlichkeitsvertrieb .....	14
<b>7.3</b>	<b>Kodex-Leitsatz 3: „Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.“</b> .....	<b>14</b>
7.3.1	Anforderung des Kodex .....	14
7.3.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	14
7.3.2.1	Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden als Beratungsgrundlage .....	14
7.3.2.2	Kurzvorschlag .....	14
7.3.2.3	Produktinformationen, Versicherungsbestimmungen und sonstige Informationen für die Kundenentscheidung .....	15
7.3.2.4	Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Kapitallebensversicherungen .....	15
7.3.2.5	Preis-/Leistungsdarstellung bei Lebensversicherungen .....	16
7.3.2.6	Jährliche Standmitteilung in der Lebensversicherung .....	16
7.3.2.7	Informativer Onlineauftritt .....	16

<b>7.4</b>	<b>Kodex-Leitsatz 4: „Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.“</b>	<b>16</b>
7.4.1	Anforderung des Kodex	16
7.4.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	16
7.4.2.1	Grundsätze der Beratung und Dokumentation	17
7.4.2.2	Elektronisch gestützte Beratung	17
7.4.2.3	Papier- und Prospektanträge	17
<b>7.5</b>	<b>Kodex-Leitsatz 5: „Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.“</b>	<b>18</b>
7.5.1	Anforderung des Kodex	18
7.5.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	18
7.5.2.1	Zertifizierter Produktentwicklungs- und managementprozess	18
7.5.2.2	Kundenbedarf im Zielmarkt als Maßstab	18
7.5.2.3	Produktüberwachung	18
<b>7.6</b>	<b>Kodex-Leitsatz 6: „Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.“</b>	<b>19</b>
7.6.1	Anforderung des Kodex	19
7.6.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	19
7.6.2.1	Erreichbarkeit und Bearbeitung von Kundenanliegen nach Vertragsschluss	19
7.6.2.2	Anlassbezogene Beratung nach Vertragsschluss	19
7.6.2.3	Kundeninformation bei Abwerbungen	19
<b>7.7</b>	<b>Kodex-Leitsatz 7: „Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.“</b>	<b>20</b>
7.7.1	Anforderung des Kodex	20
7.7.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	20
7.7.2.1	Sicherstellen des guten Leumunds bei den Vermittlern im Außendienst, bei den Sparkassen und den vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst	20
7.7.2.2	Sicherstellen des guten Leumunds und Nachweis der Sachkunde bei Maklern	21
7.7.2.3	Sachkundennachweis und Qualifikation bei Vermittlern im Außendienst, bei den Sparkassen und den vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst	21
7.7.2.4	Kontinuierliche Weiterbildung bei Vertriebspartnern und vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst	22
<b>7.8</b>	<b>Kodex-Leitsatz 8: „ Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.“</b>	<b>23</b>
7.8.1	Anforderung des Kodex	23
7.8.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	23
<b>7.9</b>	<b>Kodex-Leitsatz 9: „ Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.“</b>	<b>24</b>
7.9.1	Anforderung des Kodex	24
7.9.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen	24

7.9.2.1	Kundenreaktion als Indikator .....	24
7.9.2.2	Sachgerechtes Beschwerdemanagement .....	24
7.9.2.3	Hinweise auf das Ombudsmannsystem .....	24
<b>7.10</b>	<b>Kodex-Leitsatz 10: „Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und prüfen deren Einhaltung.“ .....</b>	<b>25</b>
7.10.1	Anforderung des Kodex .....	25
7.10.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	25
7.10.2.1	Compliance als stets aktuelle Thematik .....	25
7.10.2.2	Verhaltensgrundsätze für den Außendienst der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	26
7.10.2.3	Verhaltensgrundsätze für Beschäftigte der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	26
7.10.2.4	Regularien zu Incentives und Marketingmaßnahmen für den Außendienst und Beschäftigte der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	27
7.10.2.5	Compliance-Schulung .....	27
7.10.2.6	Compliance-Regelungen für Sparkassen und Makler .....	27
<b>7.11</b>	<b>Kodex-Leitsatz 11: „Der Kodex ist verbindlich und transparent.“ .....</b>	<b>28</b>
7.11.1	Anforderung des Kodex .....	28
7.11.2	Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	28
7.11.2.1	Grundsätze des Kodex als Mindeststandard bei Kooperationen .....	28
7.11.2.2	Angemessenes Compliance-Management bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen .....	28
<b>8</b>	<b>Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....</b>	<b>29</b>
Anhang	.....	30

# 1 Einleitung

Die Versicherungswirtschaft hat sich einen Verhaltenskodex mit dem Ziel gegeben, die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen und den Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten zu setzen. Der Verhaltenskodex unterstützt das Bestreben der Sparkassen-Versicherung Sachsen, den Bedürfnissen und Interessen der Kunden<sup>1</sup> zur Absicherung ihrer Risiken bestmöglich gerecht zu werden. Deshalb sehen wir die Umsetzung der darin beschriebenen Prinzipien im Vertrieb und im Umgang mit unseren Kunden als selbstverständlich an und haben zum 1. April 2014 für die Sparkassen-Versicherung Sachsen Allgemeine Versicherung AG und die Sparkassen-Versicherung Sachsen Lebensversicherung AG unseren Beitritt zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (im Folgenden kurz „GDV-Verhaltenskodex“ oder „Kodex“) erklärt.

Aus dem GDV-Verhaltenskodex haben wir unser „Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft“<sup>2</sup> (im Folgenden Selbstverständnis im Vertrieb) abgeleitet, das mit dem Anliegen des Kodex übereinstimmt, soweit er Vermittlungstätigkeiten betrifft. Um unseren hohen eigenen Anspruch in die Praxis umzusetzen, haben wir dieses für unseren Vertrieb gültige Wertesystem an alle Vertriebsmitarbeiter<sup>3</sup> und Vertriebspartner<sup>4</sup> (Vermittler) nicht nur kommuniziert, sondern auch – und insbesondere – durch explizite Gegenzeichnung als Geschäftsgrundlage in der Ausschließlichkeit sowie im Sparkassenvertrieb verbindlich gemacht.

Um dieses Wertesystem im Vertrieb zu überwachen, zu steuern und zu festigen, wurde ein Compliance-Management-System für den Vertrieb entwickelt und eingeführt. Damit wird schwerpunktmäßig das Einhalten der gesetzlichen Bestimmungen sowie der von uns darüber hinaus gesetzten Verhaltensnormen für den Vertrieb überwacht.

Die folgende Beschreibung stellt zum einen die Verankerung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb innerhalb der Sparkassen-Versicherung Sachsen dar. Zum anderen beschreibt sie unsere Interpretation des GDV-Verhaltenskodex für die Sparkassen-Versicherung Sachsen. Das Compliance-Management-System für den Vertrieb zeigt dazu die bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen für

den Vertrieb durch unsere Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner geltenden Grundsätze und Regeln auf. Die Führungskräfte im Vertrieb sind für deren Einhaltung verantwortlich.

Dieses Compliance-Management-System mit seinem Fokus auf dem Vertrieb soll gewährleisten, dass wir unseren Verpflichtungen genauso wie unseren – oft darüber hinaus gehenden – Ansprüchen im inländischen Privatkundengeschäft nachkommen. Privatkunde ist in diesem Kontext jeder Versicherungsnehmer entsprechend der gesetzlichen Definition des Verbrauchers gemäß § 13 BGB: „Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.“

Wir wenden dieses System auf den gesamten durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen angebotenen Versicherungsschutz an. Dies geschieht aus unserem Wissen und unserer Überzeugung, dass dieser Schutz für unsere Kunden ein wichtiger Bestandteil ihrer individuellen Vorsorge ist. Um diesem Kundenbedürfnis und der jeweiligen Risikosituation gerecht zu werden, bieten wir über unsere Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner eine Vielfalt von Produkten zur Absicherung der persönlichen Lebensrisiken sowie der Sach- und Vermögenswerte unserer Kunden an.

Wir wissen um die besondere Bedeutung, die in diesem Zusammenhang dem Vertrieb als Mittler zwischen unserem Unternehmen und unseren Kunden zukommt. Vor diesem Hintergrund haben wir sichergestellt, dass das Compliance-Management-System für den Vertrieb die jeweiligen Aspekte ausreichend und jeweils adäquat berücksichtigt.

1 Zugunsten der einfacheren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen in der Regel das generische Maskulinum verwendet. Umfasst sind jeweils alle Geschlechter.

2 siehe Anhang

3 Vertriebsmitarbeiter in diesem Sinne sind an Vermittlungen beteiligte angestellte Beschäftigte der Sparkassen-Versicherung Sachsen im Außendienst und in der Innendienstagentur sowie Trainees, Studierende der Berufsakademie und Auszubildende, soweit sie vermittelnd tätig sind.

4 Vertriebspartner sind die Ausschließlichkeitsorganisation (Agenturen des Außendienstes, nebenberufliche Vermittler), die Sparkassen im Freistaat Sachsen und Makler.

## 2 Compliance-Kultur

Das Einhalten von Gesetzen, Regeln und internen Richtlinien ist elementarer Teil der Unternehmenskultur der Sparkassen-Versicherung Sachsen. Der Vorstand und die Führungskräfte prägen durch ihr Verhalten die Unternehmenskultur, haben für alle Beschäftigten eine Vorbildfunktion und sind damit der Schlüssel zu einer gut funktionierenden Compliance-Kultur.



Der Vorstand unterstützt die Führungskräfte bei ihrem Auftrag, vorbildhaft zu wirken und die erforderlichen Compliance-Maßnahmen umzusetzen. Dazu hat er schon im Jahr 2009 eine Compliance-Organisation geschaffen und in unsere Unternehmensstruktur integriert. Gleichzeitig wurde ein Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance ernannt. Mit Inkrafttreten der Solvency II-Richtlinie wurden die Compliance-Anforderungen für Versicherungsunternehmen deutlich verschärft. Daraufhin wurde die Compliance-Funktion der Sparkassen-Versicherung Sachsen u.a. in der Aufbau- sowie Ablauforganisation weiterentwickelt. Es wurde ein Inhaber für die Schlüsselfunktion Compliance an die BaFin gemeldet.

Der Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance ist mit seinen Fachkräften (Zentrale Compliance-Funktion) für das Umsetzen der Compliance-Anforderungen verantwortlich. Beim Wahrnehmen seiner Aufgaben wird dem Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance von unseren Bereichsleitern und weiteren Beschäftigten, die als Risikoverantwortliche fungieren, zugearbeitet. Sie sind für das operative Steuern der Compliance-Risikoszenerarien und somit für das Einhalten der anzuwendenden Regelungen verantwortlich.

Compliance ist aus Sicht des Vorstands eine stets aktuelle Thematik. Sie erfordert das kontinuierliche Beobachten der sich permanent weiterentwickelnden externen Vorgaben und – darauf basierend – bei Bedarf das Einleiten entsprechender Maßnahmen. Im Rahmen der Frühwarnaufgabe der Compliance-Funktion wird der Vorstand regelmäßig und anlassbezogen über das sich ändernde Rechtsumfeld sowie über daraus resultierende Rechtsänderungs-Risiken informiert und beraten.

Jährlich wird mit unseren Risikoverantwortlichen eine Compliance-Risikoinventur durchgeführt. Im Rahmen des Risikoanalyseprozesses findet zwischen der Zentralen Compliance-Funktion und den Risikoverantwortlichen ein regelmäßiger Austausch zu compliance-relevanten Sachverhalten und Entwicklungen im Unternehmen statt. In einem Jahresbericht an den Vorstand werden die Ergebnisse der Risikoanalyse sowie des Austausches zusammengefasst.

Einen weiteren Baustein der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Compliance-Organisation bildete das Aufstellen einer Leitlinie für die Compliance-Funktion sowie eines Compliance-Handbuchs, in denen die Compliance-Aufbauorganisation sowie deren Verantwortlichkeiten abgebildet sind. Aufgrund der durch unsere Unternehmensleitung dem Thema zugemessenen hohen Bedeutung wurden schon im Jahr 2011 Verhaltensgrundsätze entwickelt und vom Vorstand verabschiedet. Sie sind allen Beschäftigten über das Intranet zugänglich und werden regelmäßig an die aktuellen Entwicklungen angepasst.



Diese Grundsätze stellen einen für alle angestellten Beschäftigten, Führungskräfte sowie die Mitglieder des Vorstands gleichermaßen verbindlichen Maßstab für ihr Handeln dar und beruhen auf den folgenden Grundwerten:

- Ehrlichkeit und Integrität
- Loyalität und Fairness
- Vertrags- und Gesetzestreue
- Qualität und Nachhaltigkeit
- Respekt und Verantwortung

Die Verhaltensgrundsätze bilden den Standard für den Umgang mit den Herausforderungen des Geschäftsalltags, die in erster Linie eine legale – aber auch eine ethische bzw. moralische – Dimension berühren und sind für alle unsere Beschäftigten Hilfe für die Zusammenarbeit mit Kollegen, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern. Unsere Beschäftigten, Führungskräfte und die Mitglieder des Vorstands haben sich schriftlich verpflichtet, die Verhaltensgrundsätze einzuhalten.

2014 wurden auch für die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner in der Ausschließlichkeitsorganisation entsprechende Verhaltensgrundsätze (Compliance-Richtlinie für den Vertrieb) aufgestellt. Alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner der Ausschließlichkeitsorganisation haben sich schriftlich verpflichtet, die Verhaltensgrundsätze dieser Richtlinie einzuhalten.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem Ostdeutschen Sparkassenverband wurde das Selbstverständnis im Vertrieb als Basis vereinbart.

Das Thema Compliance wurde in den Alltag der Sparkassen-Versicherung Sachsen integriert. Basis dafür ist zum einen die entsprechende Vorbereitung unserer angestellten Beschäftigten im Innen- und Außendienst durch eine Online-Schulung, die mit einer Prüfung abzuschließen ist. Die dadurch stattfindende Sensibilisierung aller Beschäftigten bietet die Voraussetzung dafür, compliance-relevante Sachverhalte erkennen und bewerten zu können, um anschließend entsprechende Handlungen zu initiieren. Bei Unklarheiten haben unsere Beschäftigten mit der Zentralen Compliance-Funktion kompetente Ansprechpartner.

Neben der internen Adressierung des Themas findet bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

bereits seit 2007 eine externe Betrachtung von Compliance statt. Seit diesem Zeitpunkt hat unser Unternehmen ein Beschwerde-Management in die relevanten Abläufe integriert. Die externe Betrachtung wird seit dem Jahr 2012 durch eine Analyse der Kundenzufriedenheit ergänzt.

Auf dieser Basis war es für uns selbstverständlich, schon der „2010-Version“ des GDV-Verhaltenskodex beizutreten. Die darin beschriebenen Leitsätze waren schon bei Beitritt vollumfänglich und belegbar umgesetzt. Die „2012-Version“ des Kodex stellte uns bezüglich des Prinzips „Vollzug schon bei Beitritt“ vor eine temporäre Herausforderung hinsichtlich der Verbindlichkeit im Vertrieb. Dennoch gelang es uns, vor unserem Beitritt zum Kodex im Jahr 2014 sämtliche Agenturen unserer Ausschließlichkeitsorganisation und – über den Ostdeutschen Sparkassenverband – die sächsischen Sparkassen auf das Einhalten unseres Selbstverständnisses im Vertrieb auch formal zu verpflichten.

Zum Beleg der angemessenen Umsetzung haben wir das bestehende Compliance-Management-System im Hinblick auf den Verhaltenskodex weiterentwickelt. Für alle Leitsätze wurden Verantwortliche benannt, die nun im Regelbetrieb die Umsetzung des Kodex überwachen und turnusmäßig den aktuellen Zustand an den Risikoverantwortlichen für den Vertrieb berichten. Er wiederum informiert jährlich den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance.



### 3 Compliance-Ziele

Ziel der Compliance-Organisation ist es, durch geeignete Maßnahmen auf gesetzeskonformes Verhalten des Unternehmens und der für das Unternehmen handelnden Personen hinzuwirken bzw. dies entsprechend zu steuern und zu überwachen. Dadurch sollen Haftungsansprüche und andere Rechtsnachteile sowie Reputationsschäden für unser Unternehmen, seine Organe und unsere Beschäftigten vermieden werden.

Die Compliance-Organisation arbeitet vertrauensvoll über die Hierarchieebenen hinweg mit allen Beschäftigten der Sparkassen-Versicherung Sachsen zusammen. Dieses Vertrauen ermöglicht, etwaige Regelübertretungen innerhalb des Unternehmens zu kommunizieren, ohne Nachteile befürchten zu müssen.

### 4 Compliance-Risiken

Unter Compliance-Risiken verstehen wir alle Risiken aus dem Nichteinhalten externer Anforderungen und dem Missachten von Selbstverpflichtungen mit Außenwirkung (Compliance-Verstoß). Das schließt nicht in der unmittelbaren Verantwortung unseres Unternehmens liegende Verstöße ein. Auch sie können finanzielle Risiken, Reputations-, Sanktions- oder Haftungsrisiken nach sich ziehen.

Alle angestellten Beschäftigten werden auf die im Rahmen des jeweiligen Verantwortungsbereichs liegenden Compliance-Risiken hingewiesen und mit Abschlusszertifikat zu Compliance geschult. Hier werden insbesondere die Vertriebsführungskräfte zu den relevanten Gesetzen und Vorschriften für das Versicherungsgeschäft und den damit verbundenen Tätigkeiten im Vertrieb ausgebildet.

Außerdem befassen wir uns systematisch mit der Risikoerkennung sowie dem entsprechenden Management.

Jährlich identifizieren und bewerten unsere Risikoverantwortlichen die Compliance-Risiken im jeweils aktuellen Umfeld. Beispielsweise werden neue oder geänderte Rechtsvorschriften betrachtet. Die Zentrale Compliance-Funktion begleitet die Risikoanalyse und plausibilisiert die Einschätzung der Risikoverantwortlichen.

Darüber hinaus sind unsere Risikoverantwortlichen verpflichtet, Ad-hoc-Risiken an die Zen-

Zugleich wird unser strategisches Ziel, die Zufriedenheit der Kunden zu schützen und zu steigern, unterstützt. Das Compliance-Management-System für den Vertrieb ist darauf ausgerichtet, die Qualitätssicherungs- und die Innovationsprozesse, deren Ergebnisse sich unmittelbar in der Kundenzufriedenheit widerspiegeln, zu überwachen, Interessenkonflikte, die sich zu Lasten unserer Kunden auswirken könnten, zu vermeiden und fairen Wettbewerb am Markt, von dem alle Kunden profitieren, zu fördern.

Insgesamt wird gewährleistet, dass das Compliance-Management-System für den Vertrieb der Sparkassen-Versicherung Sachsen als Informations-, Frühwarn- und Überwachungssystem funktioniert.

trale Compliance-Funktion zu melden. Je höher ein Compliance-Risiko in der Risikoanalyse eingeschätzt wird, desto umfangreicher ist die Überwachung der internen Verfahren und Vorgaben, welche sicherstellen sollen, dass die Anforderungen eingehalten werden und das Risiko somit nicht eintritt. Über Compliance-Risiken und etwaige Complianceverstöße sowie ergriffene Gegenmaßnahmen wird der Vorstand im Jahresbericht informiert.

Über diese internen Prozesse hinaus hat die Sparkassen-Versicherung Sachsen zusätzliche Instrumente zum Erkennen von Compliance-Risiken etabliert. Dazu gehören die jährliche Analyse der Kundenzufriedenheit sowie das monatlich ausgewertete Beschwerdemanagement.



## 5 Compliance-Organisation

### 5.1 Aufbau und Aufgaben der Compliance-Organisation

Die Compliance-Organisation der Sparkassen-Versicherung Sachsen besteht aus dem Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance, der gemeinsam mit seinen Fachkräften die Zentrale Compliance-Funktion bildet, dem Gesamtvorstand, den Unternehmensbeauftragten sowie den Risikoverantwortlichen in den jeweiligen Bereichen. Die Zentrale Compliance-Funktion arbeitet zudem eng mit der Rechtsabteilung und dem Informationssicherheitsbeauftragten zusammen.

Die Aufgaben der Compliance-Organisation sind in der Leitlinie für die Compliance-Funktion festgelegt. Hierzu gehören unter anderem die Verantwortung für den Aufbau, die Implementierung, die Funktionalität sowie die Weiterentwicklung des Compliance-Systems in unserem Unternehmen. Die übergeordnete Leitlinie zum Governance-System der Sparkassen-Versicherung Sachsen klärt allgemeine Fragestellungen und definiert die Abgrenzung bzw. Schnittstellen der Compliance-Funktion zu den anderen Schlüsselfunktionen.

### 5.2 Aufbau und Ablauf der Compliance-Organisation speziell für den GDV-Verhaltenskodex

Der Aufbau der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex ist in einer gesonderten Geschäftsordnung festgelegt. Demnach besteht die Compliance-Organisation für den Vertrieb aus dem Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance, dem Risikoverantwortlichen für den Vertrieb sowie den Leitsatz- und Maßnahmenverantwortlichen.

Aufgabe der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex ist es, durch geeignete Maßnahmen zu gewährleisten, dass die Sparkassen-Versicherung Sachsen und ihre Vertriebspartner stets den einschlägigen normativen Anforderungen, den Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und den entsprechenden internen Regelungen gerecht werden.

Der Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance ist für Management und Controlling der regelmäßigen Kodex-Aktivitäten verantwortlich. Er wird dabei vom Risikoverantwortlichen für den Vertrieb unterstützt und berichtet jährlich an den Vorstandsvorsitzenden.

Jeder Leitsatzverantwortliche wird jährlich durch den Risikoverantwortlichen für den Vertrieb aufgefordert, die leitsatzspezifischen Anforderungen mit der im relevanten Bereich gegebenen Situation abzugleichen und eine Einschätzung abzugeben, die auch eventuell noch erforderliche Aktivitäten nennt. Unterstützt werden die Leitsatzverantwortlichen dabei durch Berichte der Maßnahmenverantwortlichen, die innerhalb der Leitsätze für das Einhalten der Kodex-Vorgaben und Umsetzen der hierzu erforderlichen Maßnahmen sowie Verbesserungen zuständig sind.

Die Leitsatzverantwortlichen berichten auf standardisierte Weise. Der Risikoverantwortliche für den Vertrieb führt die Leitsatzberichte zusammen und nimmt eine Qualitätssicherung vor. Mit anschließend konsolidiertem Report berichtet der Risikoverantwortliche für den Vertrieb mindestens einmal jährlich zur Angemessenheit des Maßnahmen- und Kontrollprogramms an den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance.



## 6 Compliance-Kommunikation

Ein wesentlicher Bestandteil unseres Compliance-Verständnisses ist es, die vereinbarten Regeln und Grundsätze in den betrieblichen Alltag zu transportieren. Dabei verfolgen wir das Ziel, die relevanten Compliance-Inhalte sachgerecht aufzubereiten und anschließend innerhalb unserer Organisation sowie gegebenenfalls unseren externen Vertriebspartnern zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck wurden entsprechende Kommunikationsformate eingerichtet:



→ Alle angestellten Beschäftigten der Sparkassen-Versicherung Sachsen, einschließlich der Führungskräfte im angestellten Außendienst, werden bei Bedarf über die entsprechenden Compliance-Entwicklungen informiert. Für alle Beschäftigten der Sparkassen-Versicherung Sachsen im Innen- und Außendienst wurden Compliance-Schulungen entwickelt, die seit 2014 nicht nur verbindlich sind, sondern auch eine abschließende Prüfung beinhalten. Mit bestandener Prüfung erwirbt der Beschäftigte ein entsprechendes Zertifikat. Der Bereich Personal hält nach, ob jeder Beschäftigte die Prüfung erfolgreich absolviert hat.

→ Alle angestellten Beschäftigten im Innen- und Außendienst sowie alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner sind aufgefordert, sich bei eingetretenen oder möglicherweise drohenden Gefahren bzw. Rechtsverstößen, die einen finanziellen Schaden oder sonstigen Nachteil für das Unternehmen nach sich ziehen könnten, in einem persönlichen Gespräch, via E-Mail oder telefonisch an den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance zu wenden. Für diesen Zweck haben wir ein Hinweisgebersystem eingerichtet. Das System ermöglicht es, potentielle oder tatsächliche Verstöße sowie etwaige strafbare Handlungen unter Wahrung der Vertraulichkeit der Identität zu melden. Die Kontaktdaten des Schlüsselfunktionsinhabers sind allen Beschäftigten über das Intranet zugäng-

lich. Der Inhaber dieser Schlüsselfunktion ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Er berät den Meldenden und verfolgt die Meldung – falls erforderlich – weiter. Bei Verdacht eines schwerwiegenden Verstoßes ist nach pflichtgemäßem Ermessen durch den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance der Vorstandsvorsitzende zu informieren. Er entscheidet über das weitere Vorgehen und beauftragt die Interne Revision mit erforderlichen Prüfungsaktivitäten.

→ Festgestellte Rechtsverstöße werden an den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance gemeldet, damit er die Wesentlichkeit sowie Sanktionsmaßnahmen prüfen, Gegenmaßnahmen ergreifen und die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb ziehen kann.

→ Der Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance erstattet dem Vorstandsvorsitzenden der Sparkassen-Versicherung Sachsen einmal jährlich und bei Bedarf Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen im Vertrieb. Der Bericht beinhaltet insbesondere bestehende Compliance-Risiken, Rechtsänderungsrisiken, wesentliche Verstöße gegen das Compliance-Management-System für den Vertrieb, geplante risikomindernde Compliance-Maßnahmen, als auch notwendige Anpassungen im Compliance-Management-System für den Vertrieb.

→ Für den Regelbetrieb werden die Kernelemente des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb im Intranet zur ständigen Einsicht zur Verfügung gestellt. Bei erkanntem Bedarf und relevanten Änderungen wird die Thematik auf Initiative des Risikoverantwortlichen für den Vertrieb in der Kommunikation erneut aufgegriffen und mit dem betroffenen Personenkreis vertieft.

→ Die Risikoverantwortlichen erstatten jährlich im Rahmen der Risikoanalyse (oder anlassbezogen ad-hoc) Bericht über das Umsetzen der Compliance-Maßnahmen an die Zentrale Compliance-Funktion bzw. an den Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance.

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen bindet auch die Sparkassen und Makler in Compliance-Themen ein. Dazu haben wir unter anderem den GDV-Verhaltenskodex mittels des von uns entwickelten Selbstverständnisses kommuniziert und zur Geschäftsgrundlage der Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern gemacht.

### 7.1 Kodex-Leitsatz 1: „Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.“

#### 7.1.1 Anforderung des Kodex

*„Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.*

*Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.*

*Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.“*



#### 7.1.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

##### 7.1.2.1 Grundsätze unseres internen Handelns

Nachhaltige Kundenbindung und hohe Kundenzufriedenheit sind unser Ziel. Als wesentliche Voraussetzung zur Zielerreichung sehen wir Prozesse an, die systematisch die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden in den Mittelpunkt rücken.

Zunächst ist das Feststellen der Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden von besonderer Bedeutung. Wir sind bestrebt, ihre Lebenssituation sowie ihre Pläne mit geeigneten Methoden zu ergründen und zu begreifen. Auf solcher Grundlage können die Kunden ganzheitlich informiert und beraten werden. Im Ergebnis profitieren sie von im Beratungsprozess erläuterten Produktempfehlungen, die die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden maßgeblich unterstützen und einen ebenso geeigneten wie angemessenen Risikoschutz gewährleisten.

Um durchgehend hohe Qualität unseres Handelns sicherzustellen, nutzen wir weitgehend standardisierte, elektronisch unterstützte Antragsprozesse, die Beratung und Dokumentation einschließen. Die Beratungsqualität wird regelmäßig ausgewertet.

Unsere Vertriebspartner haben sich verpflichtet, stets im bestmöglichen Kundeninteresse zu handeln. Unsere Vergütungssysteme fördern das. Sie sind darauf ausgelegt, Konflikte zwischen den Interessen der Kunden und bei den Vertriebspartnern zu vermeiden. Nachhaltige Kundenbeziehungen genießen bei unseren Vertriebspartnern einen hohen Stellenwert. Sie legen Wert auf kundenorientierte Vertriebsunterstützung durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen.

Die jährlich für unseren Außendienst und die Sparkassen herausgegebenen Vertriebsziele, Geschäftspläne und die Vergütungsregelungen für die Vertriebspartner sind darauf ausgerichtet, Erfolgsdruck und andere Fehlsteuerungen zu vermeiden, der sich zu Lasten der Kundenbedürfnisse auswirken könnte.

#### 7.1.2.2 Berücksichtigung des Kundeninteresses durch ganzheitliche Beratung

Die ganzheitliche Beratung hat für die Sparkassen und die Sparkassen-Versicherung Sachsen einen hohen Stellenwert.

Daher wurden mit dem Sparkassen-Finanzkonzept für die Sparkassen und daran angelehnt dem Sparkassen-Vorsorge-Konzept für die Ausschließlichkeitsorganisation der Sparkassen-Versicherung Sachsen Konzepte zur strukturierten Beratung entwickelt und eingeführt. Im Rahmen der Konzepte werden ganzheitlich die Lebenssituation und die Bedürfnisse der Kunden strukturiert erfasst und analysiert. Vor allem persönliche, familiäre und finanzielle Lage sowie Zukunftsplanungen finden Berücksichtigung. Auch bereits bestehende Absicherungen fließen in die Betrachtung ein.

Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass die Kunden auf ihren Bedarf zugeschnittene Produktempfehlungen erhalten.

#### 7.1.2.3 Berücksichtigung des Kundeninteresses im elektron. Antragsprozess

Werden Produkte auf Basis der ganzheitlichen Beratung ausgewählt oder wünschen Kunden anlassbezogen eine produktspezifische Beratung, erfolgt die weitere Beratung – bis auf wenige Ausnahmen – in einem vollständig technisch unterstützten Prozess. Die Vertriebspartner beraten die Kunden auf dessen Basis und werden bis zum Erstellen des Versicherungsantrags durch das System geführt. Im Rahmen dieses Prozesses müssen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden, die Empfehlung des jeweiligen Vermittlers und die entsprechende Kundenentscheidung erfasst werden. Die anschließend erzeugte Beratungsdokumentation erhält der jeweilige Kunde, wenn er sich für das Beantragen eines Risikoschutzes entscheidet.

#### 7.1.2.4 Berücksichtigung des Kundeninteresses im Rahmen des papiergestützten Antragsprozesses

Den hohen Anspruch an die Kundenorientierung übertragen wir auch auf die wenigen Produkte, die in einem papiergestützten Prozess beraten, dokumentiert und beantragt werden. Die beteiligten Vertriebspartner sind auch für solche Fälle angewiesen, die Kunden nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und Empfehlung sowie Kundenentscheid in der Beratungsdokumentation festzuhalten.

Die Dokumentation für den Kunden ist fester Bestandteil aller Papiere, mit denen ein entsprechendes Produkt letztlich beantragt wird.

#### 7.1.2.5 Sicherung der Qualitätsansprüche an die strukturierte Beratung

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen unterstützt ihre Agenturen des Außendienstes beim Einrichten und Weiterentwickeln agenturinterner Prozesse, die auf stets professionellen und serviceorientierten Umgang mit den Anliegen der Kunden ausgerichtet sind. Mittels Kundenzufriedenheitsbefragungen wird die Qualität der Beratung und Betreuung regelmäßig überprüft. Im Mittelpunkt stehen dabei das strukturierte Beratungsgespräch sowie die für die Kunden nach ihren individuellen Bedürfnissen erstellten Angebote.

#### 7.1.2.6 Vermeidung von Anreizen der Vertriebssteuerung, die das Kundeninteresse beeinträchtigen können

Das Vertriebssteuerungssystem der Sparkassen-Versicherung Sachsen sieht keine Vergütungselemente vor, die kurzfristige Anreize schaffen und damit die bedarfsgerechte Beratung und das Berücksichtigen des Kundeninteresses beeinträchtigen könnten. Unsere Vertriebssteuerung basiert daher auf folgenden Prinzipien:

- Es gibt keine produktspezifischen Vertriebsziele in jährlichen Geschäftsplänen der Vertriebspartner.
- Die Höhe der Vergütung ist innerhalb einer Versicherungssparte gleich.
- Es gibt keine produktspezifischen Absatzwettbewerbe (Ausnahmen sind Produktwettbewerbe bei Produkteinführung innerhalb eines Jahres).



Wichtiges Instrument unserer Vertriebssteuerung sind die jährlichen Geschäftspläne für die Agenturen der Sparkassen-Versicherung Sachsen und die Sparkassen. Die Pläne werden anhand der Versicherungsbranche Lebens-, Komposit- und Krankenversicherung erstellt. Um hierbei realistische Zielgrößen für den Vertrieb auszugeben, berücksichtigen wir bei der Geschäftsplanung die Einwohnerzahl als Grundlage für ein mögliches Marktpotenzial. Ziel dieser Maßnahme ist es, einen Erfolgsdruck zu Lasten der Kundenbedürfnisse zu vermeiden.

Das Prinzip gleicher Vergütungshöhen innerhalb einer Versicherungssparte vermeidet, dass bei gleichartigen bzw. vergleichbar geeigneten Produkten ein den Kundenbedürfnissen nicht entsprechendes Produkt bevorzugt empfohlen wird. Ähnlichem Zweck dient die grundsätz-

liche Absage an produktspezifische Wettbewerbe; die Sparkassen-Versicherung Sachsen fördert stattdessen einen an Kundenbedürfnissen ausgerichteten Absatz der verfügbaren Produkte in ihrer aktuellsten Ausprägung.

Um generell durch Vergütungen keine Interessenkonflikte bei den Vertriebspartnern auszulösen, werden die grundsätzlich standardisierten Vergütungselemente und Vergütungshöhen anhand eines Regelwerks auf denkbare Interessenkollisionen untersucht. Erforderlichenfalls werden Gestaltungsmaßnahmen ergriffen, die Fehlsteuerungen zu Lasten der Kundenbedürfnisse vermeiden. Die entsprechenden Bewertungen hierzu führen wir in einer Dokumentation. Im Rahmen der Vertriebssteuerung wird regelmäßig auch überprüft, ob vergütungsrelevante Faktoren die Kundeninteressen beeinträchtigen.

## 7.2 Kodex-Leitsatz 2: „Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.“

### 7.2.1 Anforderung des Kodex

*„Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind. Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.“*

### 7.2.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

#### 7.2.2.1 Verpflichtung zur Legitimation

Die Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation der Sparkassen-Versicherung Sachsen, die Sparkassen und die an die Sparkassen-Versicherung Sachsen vermittelnden Makler sind auf das Selbstverständnis im Vertrieb bzw. eine adäquate Regelung verpflichtet. Darin ist verlangt, sich gegenüber dem Kunden beim geschäftlichen Erstkontakt zu legitimieren. Eine ordnungsgemäße Legitimation der Vermittler des Außendienstes und der Sparkassen unterstützen wir aktiv. Makler erfüllen die Anforderungen in eigener Regie.



### 7.2.2.2 Legitimation per Visitenkarte, E-Mail-Signatur oder Flyer im Ausschließlichkeitsvertrieb

Für den persönlichen Erstkontakt oder den Erstkontakt per Briefpost sind die Vermittler der Agenturen des Außendienstes der Sparkassen-Versicherung Sachsen angewiesen, sich bei Kunden durch Übergabe einer Visitenkarte zu legitimieren. Die Visitenkarten werden für die Vermittler kostenfrei in einem zentral durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen verantworteten Prozess nach festgelegtem Standard erstellt und enthalten die nach den gesetzlichen Vorgaben anzugebenden Informationen. Dazu zählen u.a. die Identität des Vermittlers, Angaben zu seinem Status, der Hinweis auf die Sparkassen-Versiche-

rung Sachsen als beauftragenden Versicherer sowie Art und Quelle der Vermittlervergütung.

Die Vermittler sind außerdem angewiesen, standardisierte E-Mail-Signaturen zu verwenden. Diese Signaturen enthalten Angaben, die denjenigen auf der Visitenkarte entsprechen, so dass für den Fall erster geschäftlicher Kontaktaufnahme per E-Mail die erforderliche Legitimation gewährleistet ist.

Die Sparkassen bahn Versicherungsgeschäft grundsätzlich im persönlichen Kundenkontakt an und nutzen hierbei durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen zur Verfügung gestellte Flyer, die die erforderlichen Erstinformationen der jeweiligen Sparkasse tragen.

## 7.3 Kodex-Leitsatz 3: „Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.“

### 7.3.1 Anforderung des Kodex

*„Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – für ihn verständlich aufgezeigt. Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen. Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“*



### 7.3.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

#### 7.3.2.1 Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden als Beratungsgrundlage

Soweit die Beratung nicht auf zunächst vorgegebenem ganzheitlichen Erheben der Situation des Kunden fußt, sondern anlassbezogen erfolgt, werden durch einen grundsätzlich technisch unterstützten Prozess Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden ermittelt, auf erforderliches und angemessenes Schutzniveau untersucht und mit dem über die Sparkassen-Versicherung Sachsen verfügbaren Portfolio an Versicherungsprodukten abgeglichen. Die Kunden erhalten hierbei die individuell entscheidungserheblichen Informationen zu den in Betracht kommenden Versicherungslösungen.

Ein Beratungsverzicht durch Kunden wird grundsätzlich nicht unterstützt. Die Ausführlichkeit von Information und Beratung richtet sich nach der Komplexität des angebotenen Versicherungsschutzes, dem eventuell bei den Kunden verbleibenden Risiko und der Höhe des Versicherungsbeitrags.

#### 7.3.2.2 Kurzvorschlag

Der Kurzvorschlag ist zentrales Element in der Produktkommunikation der Sparkassen-Versicherung Sachsen und ein wesentliches Instrument, das unseren Anspruch zu Klarheit und Ver-

ständigkeit transportiert. Der Kurzvorschlag ergänzt die gesetzlich vorgeschriebenen Unterlagen (Allgemeine Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblatt) und bietet einen verständlichen, übersichtlichen und individuellen Überblick zum angebotenen Versicherungsschutz. Er wird nach der Eingabe der kundenindividuell gewünschten Leistungen des Produktes im Angebotsrechner generiert. Im Kurzvorschlag werden dann die wichtigsten Produktinhalte und der Preis für das Produkt dargestellt – ausgehend vom konkreten Bedürfnis der Kunden.

#### 7.3.2.3 Produktinformationen, Versicherungsbestimmungen und sonstige Informationen für die Kundenentscheidung

Die Inhalte der Produktinformationsblätter, der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und sonstigen Informationen, die Kunden gemäß § 7 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) vor ihrer Entscheidung für den Versicherungsschutz erhalten müssen, richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen und der aktuellen Rechtsprechung. Im jeweiligen Produktinformationsblatt werden die wesentlichen Ein- und Ausschlüsse des Produkts aufgezeigt.

Damit unsere Kunden selbstbestimmt eine informierte Entscheidung treffen können, legt die Sparkassen-Versicherung Sachsen großen Wert auf klare und verständliche Darstellungen sowohl für die Kunden als auch die Vermittler. In einem Produktentwicklungs- und -managementprozess werden sie erstellt und müssen ein Freigabeverfahren durchlaufen, zu dessen Kriterien auch Transparenz und Nachvollziehbarkeit zählen. Darüber hinaus orientieren wir uns bei der Gestaltung der Produktinformationsblätter, der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und weiteren Informationen an den Empfehlungen zweier Branchenverbände – dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. und dem Verband öffentlicher Versicherer.

In elektronisch unterstützten Antragsprozessen wird technisch sichergestellt, dass das Beantragen einer Versicherung durch die Kunden nur möglich ist, wenn die maßgeblichen Dokumente dem jeweiligen Kunden zugänglich gemacht worden sind. Ein Verzicht ist nicht möglich.

Außerdem bestätigen die Kunden den Erhalt der ihnen gesetzlich zur Verfügung zu stellenden Informationen mit ihrer Unterschrift auf dem Antrag. Soweit der Antragsprozess keine Unterschrift vorsieht, wird der Erhalt der maßgeblichen Informationen auf alternative Weise dokumentiert.



#### 7.3.2.4 Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Kapitallebensversicherungen

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen erfüllt die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG und der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-InfoV). Angaben zur Höhe von möglichen Leistungen, die über die vertraglich garantierten Leistungen hinausgehen, werden den Kunden im Rahmen des Angebotsprozesses vor Vertragsschluss mit einer Modellrechnung veranschaulicht. Berücksichtigt werden der Ausweis von Abschluss- und Verwaltungskosten sowie ggf. deren kumulative Wirkung auf die Anlagerendite und die Anforderungen der PRIIPS-Verordnung.

Die Kunden werden darauf hingewiesen, dass es sich bei der Modellrechnung um ein Beispiel handelt, dem fiktive Annahmen zu Grunde liegen und dessen angegebene Werte nur Vergleichszwecken dienen.

Die garantierten Renten- und Ablaufleistungen werden den Kunden bei klassischen Lebens- und Rentenversicherungen mit Kapitalabfindung in einem Detailvorschlag zum Angebot sowie im Versicherungsschein aufgezeigt. Neben den garantierten Leistungen weist der Detailvorschlag anhand dreier Szenarien auch mögliche Leistungen aus, die nach den Rechnungsgrundlagen für die Beitragskalkulation und gesetzlich vorgegebenen standardisierten Zinssätzen berechnet sind. Bei fondsgebundenen Produkten erfolgt die Darstellung mit Zinssätzen, die anhand eines standardisierten Verfahrens ermittelt werden. Ziel ist es, damit eine höhere Transparenz zu bestehenden Chancen und Risiken für die Kunden zu erreichen.

Der Rückkaufswert gemäß § 169 Abs. 3 und 4 VVG wird den Kunden bei klassischen Lebens- und Rentenversicherungen mit Kapitalabfindung im Detailvorschlag zum Angebot und im Versicherungsschein tabellarisch für jedes Jahr bis zum Rentenbeginn bzw. Ablauftermin dargestellt. Bei den fondsgebundenen

Lebensversicherungen gibt es keine garantierten Rückkaufswerte. Es werden die Hochrechnungswerte für das mittlere Szenario angegeben. Auf die Unverbindlichkeit der Werte aus der Überschussbeteiligung wird hingewiesen.

#### 7.3.2.5 Preis-/Leistungsdarstellung bei Lebensversicherungen

Im Produktinformationsblatt wird die Gesamtkostenquote bei klassischen Lebensversicherungen gezeigt. Die Gesamtkosten werden für den Kunden transparent im Produktinformationsblatt wie folgt aufgeschlüsselt: Abschlusskosten werden für den gesamten Vertrag und über die gesamte Laufzeit summiert. Übrige Kosten werden pro Jahr angegeben, Verwaltungskosten separat dargestellt. Auf die vom Fondsanbieter erhobenen Kosten wird in den Fondsinformationen hingewiesen.

Der garantierte Beitrag pro Zahlweise, die Versicherungs-, Zahl- und Leistungsdauer werden in einem Detailvorschlag zum Angebot sowie im Produktinformationsblatt und im Versicherungsschein ausgewiesen und erläutert. Zusätzlich werden innerhalb des Detailvorschlages und im Versicherungsschein die garantierte Todes- bzw. gegebenenfalls die eingeschlossene Berufsunfähigkeitsfallleistung ausgewiesen.

#### 7.3.2.6 Jährliche Standmitteilung in der Lebensversicherung

Alle Kunden erhalten bei Lebensversicherungen mit Ablaufleistung grundsätzlich eine jährliche Standmitteilung. Sie unterrichtet die Kunden über die Entwicklung ihrer Ansprüche unter Einbeziehung der Überschussbeteiligung, macht Angaben zur möglichen zukünftigen Entwicklung der Überschussbeteiligung und weist auf Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von den anfänglichen Angaben hin. Bei fondsgebundenen Produkten wird das aktuelle Fondsguthaben zum Stichtag ausgewiesen.

#### 7.3.2.7 Informativer Onlineauftritt

Wesentliche Informationen zu unseren Produkten stehen den Kunden online zur Verfügung. Der auch für den Direktvertrieb zunehmend bedeutsame Internetauftritt der Sparkassen-Versicherung Sachsen wird laufend gepflegt und weiterentwickelt. Unabhängige Studien externer Institute haben die Nutzerorientierung und die gut aufbereiteten Produktbeschreibungen bestätigt.

Zusätzlich behandeln wir Themen und Inhalte kundenorientiert und verständlich in unserem Blog und nutzen verschiedene sozialen Netzwerke aktiv für den Kundendialog.

## 7.4 Kodex-Leitsatz 4: „Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.“

### 7.4.1 Anforderung des Kodex

*„Die Dokumentation der Beratung ist von besonderer Bedeutung. Sie macht sowohl die Empfehlung als auch die Entscheidung für die Kunden nachvollziehbar und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt erfolgen.“*

### 7.4.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Das Erfassen des Kundenwunsches und die Aufnahme des bestehenden Versicherungsschutzes sind von hoher Bedeutung für das Beratungsgespräch und erfolgen für unsere Produkte in einem standardisierten Prozess, der in die Beratungsdokumentation mündet.

Alle Kunden, die bei unserem Unternehmen Versicherungsschutz beantragen, erhalten jeweils eine Dokumentation auf Basis der persönlichen

Beratung. Darauf wurden alle Vermittler verpflichtet. Um den hohen Anspruch der Sparkassen-Versicherung Sachsen hinsichtlich der Beratungsqualität zu gewährleisten, ist ein Verzicht auf Beratung bzw. Dokumentation nicht möglich.



### 7.4.2.1 Grundsätze der Beratung und Dokumentation

Alle Vermittler unseres Außendienstes sowie der Sparkassen sind dazu verpflichtet, Beratungsdokumentationen zu erstellen, sie den Kunden vor Vertragsschluss auszuhändigen und außerdem mit dem Antrag einzureichen. Dies gilt für Neuverträge sowie bei Anpassungen bestehender Verträge. Die Vermittler wissen, dass ein Verzicht auf Beratung und Dokumentation nicht möglich ist. Die Dokumentation der Beratung kann dabei in einem elektronisch gestützten sowie in wenigen Fällen auch in einem papiergestützten Prozess erfolgen. In beiden Fällen stellt die Sparkassen-Versicherung Sachsen eine einheitliche Beratungsdokumentation zur Verfügung. Sie dokumentiert,

- die der Beratung zu Grunde liegenden Kundenbedürfnisse und -wünsche,
- die Empfehlung des Vermittlers und
- die getroffene Entscheidung der Kunden.

Bei Versicherungsanlageprodukten wird zusätzlich das Ergebnis der Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung im Beratungsprotokoll dokumentiert. Die Nachhaltigkeit dieses Prozesses wird noch dadurch erhöht, dass grds. Kunden und Vermittler die jeweilige Beratungsdokumentation unterzeichnen. Diese Grundsätze der Beratung sind in einem einheitlichen Leitfaden zum Vertriebsprozess zusammengefasst und dokumentiert.

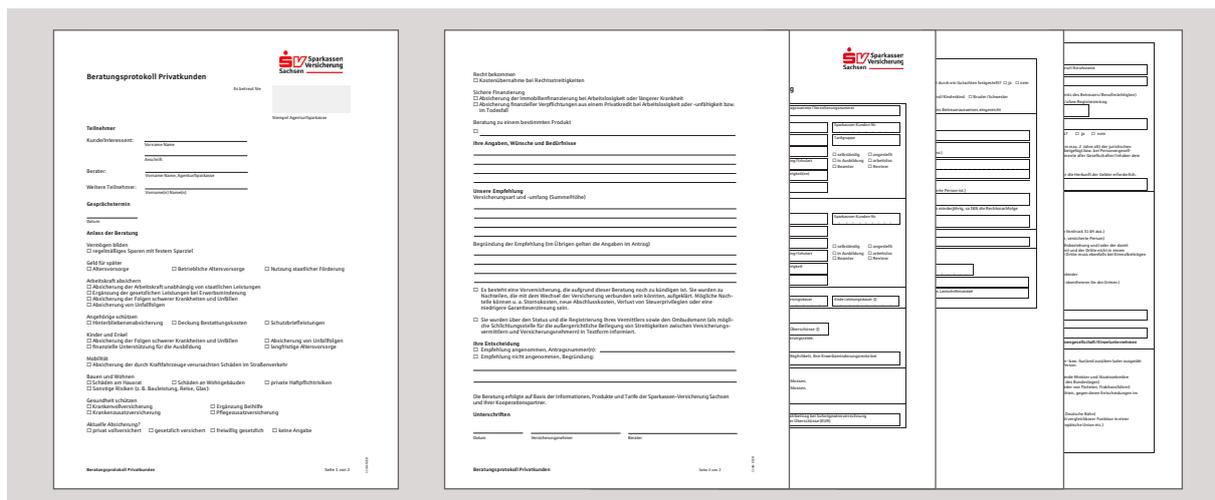
dürfnisse bis zur Antragsstellung strukturiert durch das Beratungsgespräch.

Kundenbedürfnisse, der Rat des Vermittlers, bei Versicherungsanlageprodukten das Ergebnis der Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung, die Entscheidung der Kunden sowie die Empfehlung des Vermittlers werden im Rahmen dieses Prozesses erfasst und automatisch in der Beratungsdokumentation hinterlegt. Sie wird am Ende des Prozesses automatisiert erzeugt und ist Bestandteil des Antragsausdrucks.

Im Anschluss erhalten sowohl die Kunden als auch die Sparkassen-Versicherung Sachsen jeweils ein Exemplar des unterschriebenen Antrags inklusive der Beratungsdokumentation. Ein Verzicht auf die Dokumentation der Beratung ist in diesem Zusammenhang systemseitig ausgeschlossen. Um das Einhalten dieses Anspruchs zu gewährleisten, haben wir umfassende Kontrollmaßnahmen eingerichtet. So wird im Rahmen des Antragsprozesses für alle Anträge überprüft, ob die vollständige Beratungsdokumentation vorhanden und von Vermittler und Kunden unterzeichnet ist. Fehlende Beratungsdokumentationen werden vom Vermittler nachgefordert.

### 7.4.2.3 Papier- und Prospektanträge

Den hohen Anspruch an die Beratungsdokumentation übertragen wir auch auf die wenigen Konstellationen, bei denen ein lediglich papiergestützter Antragsprozess genutzt wird. In solchen Fällen ist die Beratungsdokumen-



### 7.4.2.2 Elektronisch gestützte Beratung

Bis auf wenige Ausnahmen erfolgen Beratungsgespräche bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen anhand eines einheitlichen elektronisch gestützten Antragsprozesses. Er führt die Vermittler von der Aufnahme der Kundenbe-

tation in die Antragsunterlagen integriert. Ein Verzicht auf die Dokumentation der Beratung ist auch hier nicht vorgesehen.

Im Rahmen des Antragsprozesses werden äquivalent zum elektronisch gestützten Prozess alle eingereichten Anträge hinsichtlich der beiliegenden Beratungsdokumentation überprüft.

## 7.5 Kodex-Leitsatz 5: „Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.“

### 7.5.1 Anforderung des Kodex

*„Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.“*

*Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen.*

*Einfache und verständliche Produktunterlagen sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können.“*

### 7.5.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

#### 7.5.2.1 Zertifizierter Produktentwicklungs- und -managementprozess

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen verfügt seit vielen Jahren über einen standardisierten und verbindlichen Produktentwicklungs- und -managementprozess, der stets aktuell gehalten wird. Der Prozess gilt sowohl für das Entwickeln neuer Produkte als auch für das Weiterentwickeln von Bestandsprodukten und dient in erster Linie dazu, den Kunden stets attraktive Lösungen für ihren Bedarf im Rahmen der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben anbieten zu können. Für diesen Prozess haben wir bereits seit 2006 ein extern überwacht Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, das zur Zeit nach ISO 9001:2015 zertifiziert ist.

#### 7.5.2.2 Kundenbedarf im Zielmarkt als Maßstab

Das Berücksichtigen der Anforderungen der (potentiellen) Kunden ist zentraler Bestandteil des Produktentwicklungs- und -managementprozesses. Ziel ist hohe Kundenzufrie-

denheit. Der Prozess sieht deshalb systematisches Erkennen und Aufgreifen von Kundenanforderungen und -bedürfnissen vor. Bei Versicherungsanlageprodukten fließen zusätzliche Produktmerkmale in Bezug auf die zu versichernden Risiken sowie die auf Kundenseite anzutreffende Risikobereitschaft und -tragfähigkeit ein.

Beim zugleich erfolgenden Festlegen der in Betracht kommenden Zielmärkte werden im Wesentlichen die Absicherungsanforderungen der Kundenkreise und ggf. Spezifika der angesprochenen Kunden berücksichtigt. Zu den Produkten für die Kunden im Zielmarkt und die Vermittler im jeweiligen Vertriebsweg werden Informations- und Beratungsdokumente sowie -anwendungen entwickelt, für die eine klare und verständliche Sprache gewählt wird.



#### 7.5.2.3 Produktüberwachung

An die Produktrealisierung schließt sich der Kern des Produktmanagements an. Nach Einführen eines Produkts im Markt überwachen wir laufend mittels verschiedener Instrumente, wie die Kunden das Produkt annehmen. Im Rahmen vorgesehener Produktprüfung und -pflege – sowie erforderlichenfalls des Fehlermanagements – gewinnen und nutzen wir Erkenntnisse zur Weiterentwicklung des jeweiligen Produkts bzw. seiner Ausrichtung. Ziel ist dabei, die Erwartungen der Kunden auch dann zu erfüllen, wenn sich Kundenbedürfnisse selbst fortentwickeln

## 7.6 Kodex-Leitsatz 6:

### „Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.“

#### 7.6.1 Anforderung des Kodex

*„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.“*

*Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“*

#### 7.6.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Unser Anspruch ist, Kunden auch nach Vertragsschluss zielorientiert und auf ihre Wünsche eingehend zu betreuen und zu beraten. Um dies zu gewährleisten, werden unsere Kunden über Kontaktmöglichkeiten informiert und bei entsprechend festgelegten Anlässen aktiv auf möglichen Beratungsbedarf hingewiesen.

##### 7.6.2.1 Erreichbarkeit und Bearbeitung von Kundenanliegen nach Vertragsschluss

Wir haben Service- und Schadenhotlines eingerichtet. Sie sind täglich 24 Stunden für unsere Kunden erreichbar. Qualifiziertes Personal bearbeitet die dort eingehenden Kundenanliegen abschließend oder leitet das Anliegen zur Erledigung an den relevanten Fachbereich bzw. an den für die Bestandsbetreuung zuständigen Vermittler weiter. Alle Kunden der Sparkassen-Versicherung Sachsen werden unter anderem mit dem Versand der Vertragsunterlagen auf diese Hotlines hingewiesen. Die Rufnummern sind auf unserer Internetpräsenz hervorgehoben, die außerdem ein Kontaktformular beinhaltet.

##### 7.6.2.2 Anlassbezogene Beratung nach Vertragsschluss

Neben dem passiven Beratungsangebot – insbesondere über unsere Hotlines und durch die

Vermittler – werden Kunden der Sparkassen-Versicherung Sachsen auch aktiv auf möglichen Beratungsbedarf oder Optimierungsmöglichkeiten hingewiesen. Dazu haben wir entsprechende Anlässe festgelegt, die auf mögliche Änderungen im Versicherungsbedarf der Kunden hindeuten. Erhalten wir von einem solchen Anlass Kenntnis, werden die Kunden in einem technisch unterstützten Prozess auf veränderte Bedarfssituation aufmerksam gemacht.

Außerdem sind die Vermittler unserer Ausschließlichkeitsorganisation zu Umständen informiert, die typischerweise auf veränderten Kundenbedarf schließen lassen und eine Beratungspflicht auslösen.



##### 7.6.2.3 Kundeninformationen bei Abwerbungen

Alle Vermittler unserer Ausschließlichkeitsorganisation sowie der Sparkassen sind angehalten, die Kunden im Rahmen der ganzheitlichen oder anlassbezogenen, produktspezifischen Beratung nach bestehenden Vorversicherungen zu befragen.

Für den Fall, dass die Vermittler raten, die Versicherung zu wechseln, sind sie angewiesen, die Kunden auch auf eventuell daraus resultierende Nachteile hinzuweisen. Das Abwerben oder Umdecken von Versicherungsverträgen muss in der Beratungsdokumentation adäquat festgehalten und begründet werden.

Im in der Regel genutzten elektronischen Antragsprozess müssen die Vermittler bestätigen, dass

die Kunden zu Nachteilen, die mit dem Wechsel der Versicherung verbunden sein könnten, aufgeklärt wurden. Die möglichen Nachteile werden in einem Freitextfeld ergänzt und anschließend in der Beratungsdokumentation angedruckt. Für die Berufsunfähigkeits-, Lebens- und Renten-

versicherungen werden mögliche Nachteile eines Versichererwechsels automatisch beispielhaft in der Beratungsdokumentation ausgewiesen. Das Vorhandensein einer entsprechenden Dokumentation wird durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen überprüft.

## 7.7 Kodex-Leitsatz 7: „Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.“



### 7.7.1 Anforderung des Kodex

*„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

*Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb*

*beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaufendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.*

*Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaufendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“*

### 7.7.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Für die Sparkassen-Versicherung Sachsen vermitteln nur Personen, die nach ihren persönlichen und finanziellen Verhältnissen sowie ihren Kenntnissen und Fähigkeiten zu fachlich ordnungsgemäßer und interessengerechter Kundenberatung stets in der Lage sind. Auch Beschäftigte unseres Innendienstes, die an der Kundenberatung und Leistungserbringung mitwirken, also vertriebsnah tätig sind, bieten die entsprechende Gewähr.

Wir haben u.a. die aus der Umsetzung der europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie (Insurance Distribution Directive (IDD)) in deutsches Recht resultierenden gesetzlichen Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten umgesetzt.

7.7.2.1 Sicherstellen des guten Leumunds bei den Vermittlern im Außendienst, bei den Sparkassen und den vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen arbeitet nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Dementsprechend haben wir einen Prozess installiert, in dem die neuen Vermittler ihre Vertrauenswürdigkeit bzw. ihren Leu-

mund vor Beginn der Zusammenarbeit nachzuweisen haben. In diesem Zusammenhang wird überprüft, ob die persönliche Zuverlässigkeit und geordnete Vermögensverhältnisse vorliegen, bevor die Sparkassen-Versicherung Sachsen den Vermittlervertrag eingeht.

Um die Eignung gemäß gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen zu sichern, werden im Rahmen der Vertragsanbahnung mit Vermittlern unserer Ausschließlichkeitsorganisation ein aktuelles Führungszeugnis als Auskunft zu Eintragungen im Bundeszentralregister und - wenn der Vermittler bereits gewerblich tätig war - ein aktueller Auszug aus dem Gewerbezentralregister abgefordert und bewertet.

Beurteilt werden außerdem jeweils aktuell eingeholte Auskünfte der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaussendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) und zur Bonität des Vermittlers.

Darüber hinaus wird die persönliche Eignung im Rahmen eines Personalauswahlverfahrens geprüft. Im Fokus stehen dabei insbesondere die Wertvorstellungen, die Seriosität und die Kundenorientierung des Vermittlers.



Die Agenturinhaber unserer Ausschließlichkeitsorganisation sind vertraglich verpflichtet, nur solche vermittelnd tätigen Mitarbeiter und Untervermittler zu beschäftigen, die ebenfalls auf persönliche und finanzielle Zuverlässigkeit überprüft sind. Das Durchführen dieser Überprüfung wird durch uns unterstützt, indem die Auskünfte der AVAD und zur Bonität über die Sparkassen-Versicherung Sachsen eingeholt und bewertet werden.

Die Sparkassen sind u.a. durch ihre Verpflichtung auf das Selbstverständnis im Vertrieb gehalten, nur persönlich wie finanziell zuverlässige Beschäftigte mit vertrieblichen Tätigkeiten zu betrauen.

Wenn die Sparkassen-Versicherung Sachsen selbst Beschäftigte für vertriebsnahe Tätigkeiten im Innendienst neu einstellt, werden vor Abschluss des Anstellungsvertrags persönliche Eignung und die Zuverlässigkeit u.a. auf der Basis eines Personalfragebogens und eines Führungszeugnisses überprüft. Zu den vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst der Sparkassen-Versicherung Sachsen zählen nach der Definition des § 1a Versicherungsvertragsgesetz Beschäftigte, die im Zusammenhang mit der Vermittlung und Bearbeitung von Versicherungsverträgen Angebote vorbereiten und erstellen, Kunden beraten, Versicherungsverträge vermitteln bzw. abschließen, Versicherungsverträge verwalten und an deren Erfüllen mitwirken. Diese Gruppe wird zusätzlich um die Vertriebsführungskräfte erweitert.

#### 7.7.2.2 Sicherstellen des guten Leumunds und Nachweis der Sachkunde bei Maklern

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen arbeitet nur mit Maklern zusammen, die als Versicherungsvermittler im Vermittlerregister des Deutschen Industrie- und Handelskammertages e.V. (DIHK) registriert sind. Die Registrierung belegt unter anderem die persönliche Zuverlässigkeit, geordnete finanzielle Verhältnisse sowie die erforderliche Sachkunde. Ein regelmäßiger Abgleich mit dem Vermittlerregister stellt sicher, dass Makler erkannt werden, die die Voraussetzungen zur Ausübung einer Vermittlertätigkeit nicht länger erfüllen.

Vor Beginn der Zusammenarbeit mit Maklern wird überprüft, ob eine Eintragung im Versicherungsvermittlerregister besteht und die AVAD-Auskunft positiv ist.

#### 7.7.2.3 Sachkundennachweis und Qualifikation bei Vermittlern im Außendienst, bei den Sparkassen und bei den vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst

Wir achten darauf, dass für die Sparkassen-Versicherung Sachsen nur solche Personen eigenständig vermittelnd tätig sind, die eine ausreichende Sachkunde gemäß rechtlichen Vorgaben nachweisen können. Das Vorliegen dieser Voraussetzung wird im Rahmen des Rekrutierungsprozesses vor Aufnahme der Vertragsbeziehung durch uns überprüft.

Maßstab sind die in einer Qualifizierungsrichtlinie für Ausschließlichkeitsvermittler der Sparkassen-Versicherung Sachsen verankerten Vorgaben. Gefordert wird hierbei der Abschluss als

„Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau (IHK)“ oder ein vergleichbarer Abschluss gemäß § 5 Versicherungsvermittlungsverordnung.

Falls neu eingestellte Beschäftigte nicht über einen entsprechende Sachkundennachweis verfügen, werden sie durch interne Ausbildungsmaßnahmen auf die Prüfung, den IHK-Abschluss, vorbereitet. Die Teilnahme an der Ausbildung und eine bestandene Prüfung sind Voraussetzungen für eine eigenständige Vermittlertätigkeit, was der Beschäftigungsvertrag verbindlich regelt.

Darüber hinaus werden alle neuen Vermittler in sogenannten „Starterwochen“ zum Angebotsportfolio geschult, das über die Sparkassen-Versicherung Sachsen planmäßig vermittelt wird. Diese Qualifizierung endet mit einem standardisierten Sachkundetest, dessen Bestehen ebenfalls zu den Voraussetzungen für eine eigenständige Vermittlertätigkeit zählt.

Der oben beschriebene Anspruch zur Sachkunde der Vermittler wird auch in den Sparkassen umgesetzt. Dazu wurden in den einzelnen Sparkassen jeweils Verbundbeauftragte benannt.

Für vertriebsnah Beschäftigte im Innendienst haben wir stellenbezogen erforderliche Mindestqualifikationen festgelegt und besetzen die Stellen nur mit entsprechend qualifiziertem Personal.

#### 7.7.2.4 Kontinuierliche Weiterbildung bei Vertriebspartnern und vertriebsnah Beschäftigten im Innendienst

### Die Sparkassen-Versicherung Sachsen als Bildungsdienstleister

Stetige Weiterbildung der Vermittler und der vertriebsnah Beschäftigten bildet einen zentralen Aspekt in unserem Verständnis zu nachhaltigem Vertrieb von Versicherungsprodukten. Nur so kann eine stets qualitativ hochwertige Beratung unserer Kunden gewährleistet werden. Die Sparkassen-Versicherung Sachsen orientiert sich zur Sicherung dieses Anspruchs an den Standards der Brancheninitiative „gut beraten – Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“, die über die gesetzlichen Mindestanforderungen deutlich hinausgehen.

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen ist im Rahmen der Brancheninitiative „gut beraten“ als qualifizierter Bildungsdienstleister zertifiziert und stellt ihren Vertriebspartnern und Beschäftigten jährlich Weiterbildungsangebote zur Verfügung, die den hohen Standards der

Brancheninitiative entsprechen. Die Vertriebspartner und die vertriebsnah Beschäftigten erhalten im Rahmen der zielgruppenspezifischen Weiterbildungsprogramme der Sparkassen-Versicherung Sachsen jährlich Angebote zur Weiterbildung, die der Initiative „gut beraten“ und den Regelungen zur IDD entsprechen.

### Weiterbildung für die Vermittler im Außendienst und bei den Sparkassen

Die Teilnahme an der Brancheninitiative und der Nachweis anhand von Weiterbildungspunkten sind für alle Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation und die Verbundbeauftragten in den Sparkassen obligatorisch.



Erworbene Weiterbildungspunkte der Vermittler werden durch die Sparkassen-Versicherung Sachsen erfasst. Der Weiterbildungsfortschritt der Vermittler wird mit Hilfe eines zentralen Weiterbildungskontos jährlich nachgehalten. Berichtsprozesse und Eskalationsroutinen sind integriert. Unsere Führungskräfte im Vertrieb sind beauftragt, die kontinuierliche Weiterbildung mit den Vermittlern zu besprechen und gegebenenfalls nächste Schritte zu vereinbaren.

Darüber hinaus werden die Vermittler im Rahmen von Vertriebstagungen hinsichtlich gesetzlicher Änderungen, der Einführung neuer Produkte sowie Aktualisierungen geschult. Die regelmäßige Teilnahme an solchen Veranstaltungen ist für alle Vermittler in der Qualifizierungsrichtlinie geregelt und verpflichtend.

Dieser Weiterbildungsanspruch wird auch in den Sparkassen mit Hilfe der Verbundbe-

auftragten umgesetzt. Sie unterliegen den gleichen Weiterbildungsanforderungen und -prozessen wie die Vermittler unserer Ausschließlichkeitsorganisation und fungieren als „Multiplikatoren“ für alle vermittelnd tätigen Beschäftigten in der jeweiligen Sparkasse.

### Weiterbildung für vertriebsnah Beschäftigte im Innendienst

Die gesetzlichen Anforderungen an die Qualifikation der vertriebsnah tätigen Beschäftigten fließen in eine entsprechende Qualifizierungsrichtlinie ein. Vertriebsnah Beschäftigte im Innendienst sind verpflichtet, sich auf geeignete

Weise und in angemessenem Umfang weiterzubilden – mindestens jedoch 15 Stunden pro Kalenderjahr. Für die Planung und zur Dokumentation der absolvierten Maßnahmen führen wir auch für jeden vertriebsnah Beschäftigten ein Weiterbildungskonto, anhand dessen der Weiterbildungsstand regelmäßig überprüft wird. Erforderlichenfalls wird nachgesteuert, damit die vorgesehene Konsequenz aus dem Nichterreichen der Mindestanforderungen, nämlich der Abzug der Person aus vertriebsnaher Tätigkeit, vermieden werden kann. Die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen bei gesetzlichen Änderungen und der Einführung neuer Produkte ist für betroffene vertriebsnah Beschäftigte verpflichtend.

## 7.8 Kodex-Leitsatz 8: „Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.“

### 7.8.1 Anforderung des Kodex

*„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.*

*Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.“*

### 7.8.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Unser Vorgehen bei der Zusammenarbeit mit Maklern ist in einer internen Maklerrichtlinie festgeschrieben. Sie regelt den einheitlichen Umgang mit Maklern von der Anbahnung einer Zusammenarbeit, über Vergütung, Abrechnung, Controlling und Kooperationsende bis hin zu Weiterbildungsangeboten für Makler. Die Maklerrichtlinie wird mindestens jährlich hinsichtlich der Geschäftsprozesse und rechtlichen Anforderungen auf den Prüfstand gestellt.

Vor Beginn einer Kooperation mit einem Makler wird sorgfältig geprüft, ob alle formalrechtlichen Vorgaben für eine Zusammenarbeit erfüllt werden können. Kommt eine Kooperation in Betracht, werden intern abgestimmte und geprüfte einheitliche Muster für Courtagzusagen bzw. -vereinbarungen sowie Vergütungsregelungen genutzt, die das Ein-

halten rechtlicher Vorgaben, insbesondere das Vermeiden von Interessenkonflikten, gewährleisten. Die Muster sind hierauf ausgerichtet sowie intern geprüft und freigegeben worden.



Die Höhe der Vergütungen für Makler ist durch etwaige rechtliche Vorgaben und Marktüblichkeit begrenzt und innerhalb einer Vergütungstabelle einheitlich geregelt. Auch das Durchführen des Inkassos durch Makler als Dienstleister löst keine höheren Vergütungen aus. Sonstige produktspezifische Anreize oder Wettbewerbsvergütungen gibt es nicht. Wünschen Makler im Rahmen der Verhandlungen zur Zusammenarbeit inhaltliche Modifikationen der Standardregelungen, wird die Unbedenklichkeit der Abweichungen im Hinblick auf die Unabhängigkeit des jeweiligen Maklers in einem verbindlichen Genehmigungsprozess geprüft, mit dem Vorstand abgestimmt und dokumentiert.

## 7.9 Kodex-Leitsatz 9: „Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.“



### 7.9.1 Anforderung des Kodex

*„Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.“*

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“*

### 7.9.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

#### 7.9.2.1 Kundenreaktionen als Indikator

Eine marktüberdurchschnittliche und außerdem ständig steigende Kundenzufriedenheit ist Teil der Strategie der Sparkassen-Versicherung Sachsen. Deshalb wollen wir nach Möglichkeit keinen Anlass zur Beschwerde geben und nehmen beim Gestalten von Produkten und Prozessen sowie bei der Schulung unserer Vertriebspartner nach bestem Wissen und Gewissen auch die Kundensicht ein. Sollte ein Kunde dennoch Kritik äußern, begreifen wir das auch als Chance, Verbesserungen an Produkten, Vermittlungstätigkeiten und sonstigem Service vorzunehmen.

#### 7.9.2.2 Sachgerechtes Beschwerdemanagement

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen betreibt ein standardisiertes Beschwerdemanagement, in dessen Rahmen Beschwerden systematisch nach ihren Ursachen und Wirkungen analysiert werden. Soweit Beschwerden berechtigt sein sollten, beschränken wir uns nicht auf den Ausgleich eventuell bei Kunden eingetretener Nachteile, sondern untersuchen, ob ein bloßes Versehen Auslöser war oder ein systembedingtes Defizit vorliegen könnte. Erforderlichenfalls ergreifen wir geeignete Maßnahmen, sodass künftig weder die Sparkassen-Versicherung Sachsen noch unsere Vertriebspartner einen entsprechenden Anlass zur Kritik bieten.

Die durch den GDV-Verhaltenskodex an Versicherer und Vermittler adressierten Anforderungen genießen bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen einen besonders hohen Stellenwert. Deshalb ist unser Beschwerdemanagement insbesondere auch darauf ausgerichtet, die Wirksamkeit der Maßnahmen zu überwachen, die zum Erfüllen der Anforderungen des Kodexes ergriffen wurden. Berechtigte Beschwerden ordnen wir nach ihren Gründen ggf. einschlägigen Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodexes zu und bewerten sie jährlich, um erforderlichenfalls Abhilfemaßnahmen zu ergreifen.

#### 7.9.2.3 Hinweise auf Ombudsmannsystem

Als unabhängige, neutrale und für Kunden kostenfreie Schlichtungsstellen haben die Ombuds-

leute der Versicherungsbranche vor allem die Aufgabe, zweifelnden Verbrauchern unbürokratisch Sicherheit darüber zu geben, ob sie rechtlich korrekt behandelt wurden oder nicht. Diese Schlichtungsstelle kann bei beanstandungswürdigem Verhalten eines Versicherers (oder dessen Vermittlers) zwischen Kunden und Versicherervermittlern oder u.U. gar abschließend entscheiden.

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen und ihre Versicherungspartnergesellschaften unterstützen

dieses sinnvolle System. Unsere Kunden werden daher u.a. durch einen Hinweis auf den standardisierten Visitenkarten und den Sparkassenflyern bzw. in E-Mail-Signaturen, die Kunden beim ersten Geschäftskontakt erhalten, auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Entsprechende Hinweise erhalten Kunden auch im Rahmen des Angebotsausdruckes in den Allgemeinen Informationen zum Versicherungsvertrag, in der Service-Rubrik auf unserer Internetpräsenz und bei Antworten auf Kundenbeschwerden.

## 7.10 Kodex-Leitsatz 10: „Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und prüfen deren Einhaltung.“

### 7.10.1 Anforderung des Kodex

*„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Vertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.“*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.*



*Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essentiell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb oberste Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“*

### 7.10.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

#### 7.10.2.1 Compliance als stets aktuelle Thematik

Die seit 2009 bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen aufgebaute Compliance-Organisation sorgt für die Adressierung des Themas Compliance im Alltag des eigenen Personals und bei den Vertriebspartnern. Der Ausbau in Gestalt der Überprüfung, Aktualisierung und Fortentwicklung der entsprechenden Regelwerke wird laufend vorangetrieben. Bei unseren Beschäftigten und Vertriebspartnern verankert die Sparkassen-Versicherung Sachsen das Compliance-Bewusstsein im laufenden Betrieb durch Ver-

öffentlichungen mit compliance-relevanten Themen und Beispielen sowie Online-Schulungen mittels regelmäßig aktualisierter Inhalte. Bei der Aktualisierung wurde in jüngerer Zeit vor allem gesteigertes Augenmerk auf den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten gelegt und damit die Vorgaben der EU-Datenschutz-Grundverordnung und die Verhaltensregeln der Versicherungswirtschaft zum Datenschutz (Code of Conduct) besonders in den Fokus genommen. Aber auch ohne äußeren Anlass durch gesetzliche Änderungen herrschen bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen klare Vorgaben zum Umgang mit

- Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen,
- Spenden und Sponsoring,
- Personen der öffentlichen Verwaltung,
- Interessenkonflikten,
- personenbezogenen Daten,
- Veranstaltungen, Wettbewerben und Werbemaßnahmen.

Wir thematisieren entsprechende Regelungen in unserem Selbstverständnis im Vertrieb, das das Einhalten von Compliance-Vorschriften explizit nennt, in generalisierter Form und konkretisieren sie spezifisch. Für unsere Beschäftigten und die Vertriebspartner stellen solche Regelungen zu beachtende Leitplanken beim Umgang mit dem Thema Compliance im entsprechenden Geschäftsumfeld dar.

### 7.10.2.2 Verhaltensgrundsätze für den Außendienst der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Konkretisierende Regelungen finden sich beispielsweise in den von uns aufgestellten Verhaltensgrundsätzen für die Vertriebspartner der Sparkassen-Versicherung Sachsen (Compliance-Richtlinie) und den ergänzenden Hinweisen zu den Verhaltensgrundsätzen für die Vertriebspartner der Sparkassen-Versicherung Sachsen (Erläuterung zur Compliance-Richtlinie).

Die Dokumente enthalten transparente und verbindliche Handlungsanweisungen, an denen die Vertriebspartner ihr Vorgehen ausrichten müssen. Beispielsweise sind sie angehalten, gewährte oder erhaltene Zuwendungen zu dokumentieren.

Das Selbstverständnis im Vertrieb, die Verhaltensgrundsätze für die Vertriebspartner der

Sparkassen-Versicherung Sachsen (Compliance-Richtlinie) und die ergänzenden Hinweise zu den Verhaltensgrundsätzen (Erläuterung zur Compliance-Richtlinie) sind mit Anschreiben an den selbstständigen und angestellten Außendienst sowie die nebenberuflichen Vermittler mit dokumentierter Kenntnisnahme verbindlich gemacht worden. Darüber hinaus sind die Regelungen im Intranet veröffentlicht.

### 7.10.2.3 Verhaltensgrundsätze für Beschäftigte der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen hat sich und ihren angestellten Beschäftigten im Rahmen der Compliance-Vorschriften klare Regelungen gegeben zum Umgang mit

- Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen,
- Spenden und Sponsoring,
- Personen der öffentlichen Verwaltung,
- Interessenkonflikten und
- personenbezogenen Daten.

Sie sind in den Verhaltensgrundsätzen für die Beschäftigten der Sparkassen-Versicherung Sachsen verbindlich verankert. In diesem Zusammenhang gelten für die Beschäftigten entsprechende Meldegrenzen und Genehmigungsverfahren zur Annahme von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen. Die Verhaltensgrundsätze sind für alle angestellten Beschäftigten des Innen- und Außendienstes im Intranet zugänglich. Darüber hinaus wurden sie per Unterschrift auf das Einhalten dieser Verhaltensgrundsätze verpflichtet.

#### 7.10.2.4 Regularien zu Incentives und Marketingmaßnahmen für den Außendienst und Beschäftigte der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Je nach Ausprägung können Veranstaltungen und werbliche Maßnahmen die Kultur eines Unternehmens in die Öffentlichkeit transportieren. Uns ist wichtig, dass Werbung, Veranstaltungen und sonstige Anreize materieller und immaterieller Art mit Bezug zur Sparkassen-Versicherung Sachsen stets im Einklang mit unserer Unternehmensphilosophie, den internen und gesetzlichen wie aufsichtsrechtlichen Vorgaben und hohen ethisch-moralischen Werten gestaltet werden. Insbesondere darf durch solche Maßnahmen kein Anreiz geschaffen werden, der mit der Pflicht, im bestmöglichen Interesse unserer Kunden zu handeln, kollidieren könnte.

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen gewährleistet das auf Basis interner Vorgaben zur Etatverwendung sowie zur Organisation von Maßnahmen durch Agenturen des Außendienstes und in unserer eigenen Regie. Diese Vorgaben enthalten beispielsweise Regelungen zum Vermeiden von Interessenkonflikten, zu Genehmigungs- und Abrechnungsverfahren sowie zum Verhalten der Beteiligten.



#### 7.10.2.5 Compliance-Schulung

Alle angestellten Beschäftigten im Innen- und Außendienst wurden zu den Compliance-Vorgaben mit Hilfe eines elektronischen Lernprogramms im Intranet umfangreich zu Compliance geschult. Diese Schulung ist verpflichtend und mit einem Test abzuschließen. Bei Neueinstellungen werden die Beschäftigten im Rahmen des Einstellungsprozesses dazu aufgefordert, das Lernprogramm einschließlich eines Tests zu absolvieren. Diese Pflichtschulungen werden regelmäßig, mindestens aller

fünf Jahre, wiederholt. Das Lernprogramm wurde im Laufe des Jahres 2019 aktualisiert und steht seit Anfang 2020 zur Verfügung.



#### 7.10.2.6 Compliance-Regelungen für Sparkassen und Makler

§ 25a Abs.1 des Kreditwesengesetzes schreibt Kreditinstituten seit langem vor, eine Compliance-Organisation zu unterhalten. In Sparkassen herrscht deshalb eine ausgeprägte Compliance-Kultur. Über den Ostdeutschen Sparkassenverband verpflichteten sich die sächsischen Sparkassen zum Einhalten des Selbstverständnisses im Vertrieb. Das schließt die Pflicht ein, über entsprechende Compliance-Verhaltensregeln für sich und die vermittelnd tätigen Beschäftigten zu verfügen.

Mit Maklern arbeitet die Sparkassen-Versicherung Sachsen grundsätzlich auf Basis des Selbstverständnisses im Vertrieb zusammen. Widerspricht ein Makler diesem Selbstverständnis und beruft sich auf andere Verhaltensgrundsätze, prüfen wir, ob diese Grundsätze den die Vermittler treffenden Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes – insbesondere zur Compliance – entsprechen. Nur nach erfolgreicher Prüfung akzeptieren wir den Makler als unseren Vertriebspartner und gehen eine Kooperation ein.

## 7.11 Kodex-Leitsatz 11:

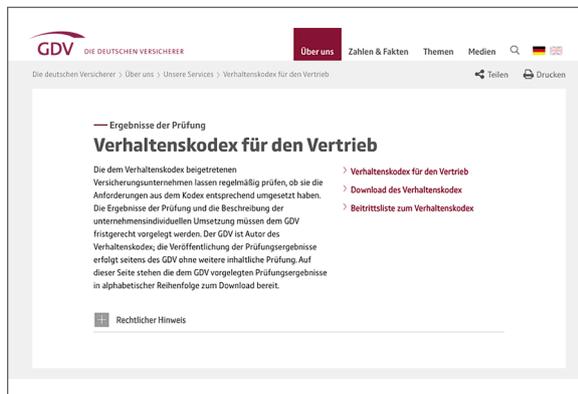
### „Der Kodex ist verbindlich und transparent.“

#### 7.11.1 Anforderung des Kodex

*„Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.“*

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.*

*Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.“*



#### 7.11.2 Umsetzung bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

##### 7.11.2.1 Grundsätze des Kodex als Mindeststandard bei Kooperationen

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen betrachtet die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex als Mindeststandard des Handelns für Versicherer bzw. Vermittler. Diejenigen Regelungen des Kodex, die sich an Vermittler richten, haben wir als Selbstverständnis im Vertrieb zusammengefasst, das Basis der Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern ist. Mit Vertriebspartnern, die sich diesem Selbstverständnis oder

adäquaten Regelungen nicht verpflichtet fühlen und entsprechend handeln, kooperiert die Sparkassen-Versicherung Sachsen nicht.

##### Verbindlichkeit im Ausschließlichkeitsvertrieb

Bereits vor dem Beitritt der Sparkassen-Versicherung Sachsen zum GDV-Verhaltenskodex wurden alle Agenturen der Ausschließlichkeitsorganisation schriftlich auf das Einhalten des Selbstverständnisses im Vertrieb verpflichtet. Bei neu hinzukommenden Vertriebspartnern wird entsprechend verfahren. Die Sparkassen haben sich über ihren Regionalverband – den Ostdeutschen Sparkassenverband – schriftlich zum Einhalten des Selbstverständnisses im Vertrieb verpflichtet.

##### Verbindlichkeit bei Maklern

Im Zusammenhang mit dem Beitritt der Sparkassen-Versicherung Sachsen zum GDV-Verhaltenskodex wurden alle angebotenen Makler durch das Opting-out-Verfahren auf das Einhalten des Selbstverständnisses im Vertrieb schriftlich verpflichtet. Soweit Makler dem Selbstverständnis widersprachen und alternative Regelungen übermittelten, prüften wir die alternativen Regelungen unter Einbindung unseres Inhabers der Schlüsselfunktion Compliance anhand festgelegter Kriterien auf Gleichwertigkeit mit dem GDV-Verhaltenskodex und akzeptierten die Regelungen gegebenenfalls als Geschäftsgrundlage mit den Maklern. Bei neu hinzukommenden Vertriebspartnern wird entsprechend verfahren.

##### 7.11.2.2 Angemessenes Compliance-Management bei der Sparkassen-Versicherung Sachsen

Unser Compliance-Management-System zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex wird regelmäßig von unabhängiger Stelle überprüft und das Prüfungsergebnis nebst Beschreibung des Systems auf der Internetpräsenz des GDV veröffentlicht. In den Jahren 2015 und 2017 untersuchte jeweils eine andere namhafte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft das Compliance-Management-System erfolgreich auf Angemessenheit. Die nächste Prüfung auf Angemessenheit des Systems obliegt der Internen Revision als zu unseren Prozessen besonders kenntnisreicher, vom Tagesgeschäft unabhängiger, objektiver Prüfungsinstanz.

## 8 Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die Sparkassen-Versicherung Sachsen hat ein Berichtswesen implementiert, um das Einhalten der Compliance-Vorschriften sowie der getroffenen Maßnahmen und Regelungen des Compliance-Programms zum GDV-Verhaltenskodex zu überwachen.

Die Zentrale Compliance-Funktion überwacht das Einhalten aller externen Anforderungen sowie die Angemessenheit und Wirksamkeit der dazu ergriffenen Maßnahmen. Die Intensität der Überwachung hängt davon ab, wie hoch die jeweiligen Compliance-Risiken in der Risikoanalyse einzuschätzen sind. Die geeigneten Überwachungsmaßnahmen und jeweiligen Intensitäten werden in der Compliance-Planung festgehalten. Ziel der kontinuierlichen Prüfung ist es, Reputations- und Rechtsrisiken zu vermeiden und eine nachhaltige Basis für die positive Entwicklung unseres Unternehmens sowie verlässliche und dauerhafte Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden zu schaffen.

Im Rahmen der Überwachung fordert der Risikoverantwortliche für den Vertrieb jährlich eine Bewertung zur Einhaltung der festgelegten Maßnahmen des Compliance-Programms von entsprechend benannten Verantwortlichen für die einzelnen Leitsätze ab. Das bedeutet zugleich, dass die Verantwortlichen für die Teilbereiche des Kodex (Leitsatzverantwortliche und Maßnahmenverantwortliche) aufgefordert sind, innerhalb ihres Verantwortungsbereichs das bestehende System auf Angemessenheit zu überprüfen und dabei sowohl die externen Anforderungen – wie zum Beispiel gesetzliche Änderungen – als auch die internen Anforderungen – wie Prozessoptimierungen – in die Betrachtung miteinzubeziehen. Für die Bewertung wird ein Verfahren genutzt, das sich methodisch eng an den „Review-Charakter“ für den gesamten Compliance-Bereich anlehnt.

Der auf Basis des konsolidierten Berichts des Risikoverantwortlichen für den Vertrieb erfol-

gende jährliche Bericht des Inhabers der Schlüsselfunktion Compliance an den Vorstandsvorsitzenden enthält Angaben zu den durchgeführten Überwachungsmaßnahmen, zur Angemessenheit und Wirksamkeit der Organisations- und Arbeitsanweisungen sowie der eingerichteten Verfahren. Insbesondere wird berichtet, ob geeignete Maßnahmen getroffen sind, die Verstöße gegen externe oder interne Regelungen verhindern oder die Risiken eines solchen Verstoßes zumindest weitgehend zu vermeiden helfen.

Darüber hinaus erfolgt eine stetige Analyse des Compliance-Programms für alle Beschäftigten im Vertrieb und die Vertriebspartner durch das übergreifende Beschwerdemanagement. In der Ausschließlichkeitsorganisation sowie in der Kooperation mit den Sparkassen unterstützen regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen zusätzlich die Analyse. Neben der Überwachung ist der Inhaber der Schlüsselfunktion Compliance auch mit der Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems der Sparkassen-Versicherung Sachsen beauftragt.

Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex sind auch in interne Prüfungsprogramme integriert oder Gegenstand externer Prüfungen. Unsere Interne Revision prüft in ihrer risikoorientierten Mehrjahresplanung alle Prozesse, Systeme und Funktionseinheiten der Sparkassen-Versicherung Sachsen. Externe Auditoren bewerten ebenfalls Maßnahmen, die dem Erfüllen der Anforderungen des Kodex dienen. Im Zusammenhang mit solchen Prüfungen gewinnen wir wertvolle Erkenntnisse zur Weiterentwicklung unserer Maßnahmen und des Compliance-Management-Systems.

Sämtliche Erkenntnisse, die bei der Compliance-Überwachung und -Verbesserung gewonnen werden, fließen in die regelmäßigen Sitzungen des Risikokomitees ein und werden dort auf höchster Ebene thematisiert und erforderlichenfalls mit weiteren Maßnahmen unterlegt.

Dresden, 15.04.2020



Gerhard Müller  
Vorstandsvorsitzender



ppa. Katja Müller  
Leiterin der Vertriebsdirektion

## **Selbstverständnis für Vertriebspartner der SV Sachsen beim Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft**

– „Vermittlerfassung“ des GDV-Verhaltenskodex<sup>1</sup> –

### **1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.**

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden<sup>2</sup> zu rechtfertigen ist unser Anspruch. Wir sind nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige, beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns. Im Mittelpunkt einer Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des jeweiligen Kunden. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse gehört zu unserer Philosophie und hat Vorrang vor wirtschaftlichen Interessen des Vertriebspartners der SV Sachsen.

### **2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.**

Vertriebspartner der SV Sachsen informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus sowie über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Vertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.

### **3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.**

Im Zuge anlassbezogener oder ganzheitlicher, strukturierter Beratung (persönlich oder digital) ermitteln, analysieren und bewerten die Vertriebspartner der SV Sachsen die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz. Auf dieser Basis werden den Kunden die wichtigsten Merkmale des empfohlenen Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – verständlich, objektiv und nach branchenweit akzeptierten Standards aufgezeigt. Dadurch werden die Kunden in die Lage versetzt, Wirkung, Chance und Risiko eines Produkts zu verstehen und eine selbstbestimmte Entscheidung zu ihrem Versicherungsschutz treffen zu können.

### **4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.**

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt aus dem bei der SV Sachsen erhältlichen Portfolio erwirbt, erhält eine sorgfältig erstellte, nachvollziehbare Dokumentation zu Beratung, Empfehlung und seiner Entscheidung.

### **5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.**

Die durch die SV Sachsen zur Verfügung gestellten Versicherungsprodukte orientieren sich am Kundenbedarf im festgelegten Zielmarkt und werden erforderlichenfalls laufend weiterentwickelt. Den Vertriebspartnern werden verständliche Produktunterlagen für die Kunden überlassen.

### **6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.**

Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die SV Sachsen und ihre Vertriebspartner – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, interessengerechte Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer eines Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall. Kunden werden rechtzeitig und dokumentiert auf wesentliche Nachteile eines Versichererwechsels hingewiesen - insbesondere bei Lebens- und Krankenversicherungen.

### **7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.**

Nachhaltige Beziehungen zu den Vertriebspartnern und den gemeinsamen Kunden stehen im Zentrum der Geschäftspolitik der SV Sachsen.

<sup>1</sup> Diese aus dem sog. GDV-Verhaltenskodex abgeleitete, gekürzte Fassung stellt die sich an Vermittler richtenden Verhaltensregeln des Kodex in den Mittelpunkt. Die originale, vollständige Fassung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb, dem sich die SV Sachsen unterwarf, ist bei ihr oder auf der Internetpräsenz des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft unter [www.gdv.de](http://www.gdv.de) abrufbar.

<sup>2</sup> Das Dokument bezeichnet Verbraucher i.S.d. § 13 BGB mit generischem Maskulinum als Kunden. Begrifflich umfasst sind dabei auch potentielle Kunden und natürliche Personen jeden Geschlechts.

Das kontinuierliche Stärken der Beratungsqualität zählt zu ihren Kernanliegen. Zuverlässigkeit und ein Verhalten, das sich an den Grundsätzen eines ehrbaren Kaufmanns orientiert, sind neben einer hohen Qualifikation die Voraussetzung einer Zusammenarbeit mit der SV Sachsen. Sie kooperiert deshalb nur mit gut beleumdeten und gut ausgebildeten Vertriebspartnern, die sich nachweislich laufend weiterbilden.

#### **8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.**

Maßnahmen, die darauf zielen, die Unabhängigkeit der kooperierenden Makler in der Versicherer- und Produktempfehlung zu beeinträchtigen, werden durch die SV Sachsen unterlassen. Modelle der Zusammenarbeit werden auf etwaige Interessenkonflikte überprüft und solche Konflikte vermieden.

#### **9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.**

Die SV Sachsen betreibt systematisches Beschwerdemanagement und betrachtet eine etwaige Beschwerde als hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Als unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern steht den Kunden das Ombudsmannsystem der Branche zur Verfügung. Kunden werden auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

#### **10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.**

Um das Vertrauen der Kunden, Eigentümer, Kooperations- und Vertriebspartner sowie der Öffentlichkeit zu festigen und etwaige Missstände im Vertrieb rechtzeitig erkennen und bekämpfen zu können, gibt die SV Sachsen ihren Beschäftigten im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Vorschriften für rechtmäßiges, regelgerechtes und ethisch korrektes Verhalten und unterhält ein Kontrollsystem. Diese Compliance-Vorschriften befassen sich insbesondere auch mit wettbewerbsrechtlichen Vorgaben, Werbung, Unternehmensveranstaltungen, dem Umgang mit Zuwendungen, dem Vermeiden von Interessenkollisionen und ächten Korruption, Bestechung sowie Bestechlichkeit. Die Vertriebspartner der SV Sachsen widmen dem Schutz personenbezogener Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit und werden allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht.

#### **11 Der Kodex ist verbindlich und transparent.**

Die SV Sachsen ergreift die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren, soweit sie von den Regelungen des GDV-Verhaltenskodex erfasst sind.