Verhaltenskodex für den Außendienst der DEVK Versicherungen

Einleitung

Ziel des im Jahr 2010 vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) entwickelten „Verhaltenskodex für den Vertrieb“ war es, das Vertrauen in die Qualität der Versicherungsvermittlung durch die Branche nachhaltig zu stärken. Diesem Verhaltenskodex sind die DEVK Versicherungen (DEVK) am 16.12.2010 zusammen mit allen großen Erstversicherungsunternehmen beigetreten.

Seither hat die Sensibilität der Medien und der Verbraucher durch diverse Vorkommnisse weiter zugenommen. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen haben sowohl die Europäische Union (EU) mit der Verabschiedung der Insurance Distribution Directive (IDD), die am 23.02.2018 als Gesetz zur Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie rechtswirksam mit Wirkung ab dem 20.12.2018 in Kraft getreten ist, wie auch die Versicherungsbranche selbst mit der Überarbeitung des „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) mit Stand vom 14.11.2012 und dessen Neufassung mit Stand vom 25.09.2018 reagiert. In der Neufassung wurde nochmals sowohl in den Anforderungen als auch Formulierungen die grundlegende Zielrichtung verschärft, ganz besonders die Verpflichtung von Unternehmen und Vermittlern zu betonen, ausschließlich das Kundeninteresse in den Mittelpunkt ihrer Arbeit zu stellen.

Um die darin getroffenen Anforderungen zu erfüllen, vereinbart die DEVK mit den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation diesen Verhaltenskodex. Er fasst die Grundsätze zusammen, die nach der gemeinsamen Überzeugung als Mindeststandards das Auftreten der Ausschließlichkeitsvertreter tragen und Grundlage für die unternehmerische Partnerschaft zwischen Vermittler und der DEVK sind. Die Vermittler machen diese Verhaltensregeln auch für ihre Mitarbeiter und selbständigen Untervermittler verbindlich.

Allgemeine Grundsätze bei der Führung der Geschäfte

Die Vermittler verpflichten sich, jederzeit und jedem gegenüber fair, ehrlich und integer aufzutreten. Ihr Handeln ist kunden- und serviceorientiert und entspricht den professionellen Anforderungen für Versicherungsvermittler, wie sie z. B. auch in den Wettbewerbsrichtlinien der Deutschen Versicherungswirtschaft und im GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten festgehalten sind.

Grundlage allen Handelns ist die Achtung von Recht und Gesetz sowie der Verzicht auf Geschäftspraktiken, die gegen ethische Standards verstoßen. Gemeinsam mit der DEVK fördern die Vermittler eine offene und unvoreingenommene Kommunikation aller Beteiligten. Sie unterlassen jede unzulässige Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, sei es aufgrund von Alter, Behinderung, Herkunft, Geschlecht, politischer Haltung, gewerkschaftlicher Betätigung, Religion oder sexueller Orientierung.

Kundeninteresse im Mittelpunkt

Grundlage einer vertrauensvollen und nachhaltig erfolgreichen Kundenbeziehung ist eine transparente und bedarfsorientierte Beratung und Betreuung vor und nach Vertragsschluss. Versicherungsprodukte sind erklärungsbedürftig, daher kommt dem Vermittler hierbei eine besondere Verantwortung zu.

Beim Erstkontakt wird der Vermittler den Kunden einleitend über seine Rolle als Vermittler der DEVK informieren.

Der Vermittler wird die Wünsche und den Bedarf eines Kunden systematisch ermitteln und analysieren, ihn zu individuell passenden Produktangeboten beraten und seinen Rat und die Gründe hierfür in einer für den Kunden verständlichen Weise erläutern.

Besondere Sorgfalt ist im Falle einer Abwerbung oder Umdeckung geboten. Gerade im Bereich der Lebens- oder Krankenversicherung kann ein wettbewerbskonformer Anbieterwechsel für den Kunden mit erheblichen Nachteilen verbunden sein. Der Kunde ist nach bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen und über etwaige Nachteile einer vorzeitigen Vertragsauflösung konkret aufzuklären. Eine unzulässige Ausspannung liegt insbesondere dann vor, wenn eine nach den Umständen erforderliche Aufklärung über die mit der vorzeitigen Vertragsbeendigung verbundenen Nachteile unterblieben ist. Der Vermittler handelt außerdem widerrechtlich, wenn er bei Ausfüllung des Antrags die ihm durch den Antragsteller mitgeteilten anzeigepflichtigen Umstände nicht vollständig angibt.

Bei persönlicher Beratung ist dem Kunden die gesetzlich vorgeschriebene Dokumentation im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Die vom Gesetzgeber als Ausnahme vorgesehene Möglichkeit für den Kunden, auf ein Beratungsprotokoll zu verzichten, ist vom Vermittler – auch im eigenen Interesse – mit Zurückhaltung und Vorsicht zu handhaben.

Der Vermittler steht dem Versicherungsnehmer auch nach Vertragsschluss regelmäßig als Ansprechpartner zur Verfügung. Dies gilt insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

Aus- und Weiterbildung: Lebenslanges Lernen

Der Vermittler berät den Kunden in Fragen mit potenziell weit reichenden Konsequenzen für die persönliche Absicherung, Vorsorge und Geldanlage. Aufgrund der Komplexität der Materie und der laufenden Veränderungen, die sich im Bereich Versicherungen und Finanzen ergeben, ist eine erfolgreiche Ausbildung ebenso unverzichtbar wie eine kontinuierliche Weiterbildung. Die Vermittler verpflichten sich, ihre Fachkenntnisse regelmäßig zu aktualisieren und zu vertiefen und ihre Bildungsmaßnahmen zu dokumentieren und gegenüber der DEVK nachzuweisen.

Umgang mit Beschwerden

Das Anliegen der DEVK ist es, Kunden zufrieden zu stellen. Wenn das nicht gelingt ist der Umgang mit der Kritik eines Kunden – gleichgültig aus welchem Grund sie vorgebracht wird – entscheidend. Dabei ist es das Anliegen der DEVK, einerseits dem Kunden im konkreten Fall angemessen und schnell zu antworten. Andererseits wertet die DEVK Beschwerden systematisch aus, um etwaige über den Einzelfall hinausgehende Verbesserungsbedarfe zu erkennen.
Bereits mit Überreichen der Visitenkarte des Vermittlers erhalten Interessenten einen Hinweis auf die Ombudsleute in der Versicherungswirtschaft. Für die DEVK ist es daneben aber selbstverständlich, dass Kunden etwaige Beschwerden auch unmittelbar an das Unternehmen und an den Vermittler richten können. Wird eine Beschwerde an den Vermittler adressiert, informiert er unverzüglich die Geschäftsleitung der DEVK Regionaldirektion.

Vermittler als Bindeglied zwischen Kunden und Versicherer

Der Abschluss eines Versicherungsvertrags begründet Rechte und Pflichten auf Seiten des Kunden, des Vermittlers und des Versicherungsunternehmens. Es ist eine wichtige Aufgabe des Vermittlers, darauf zu achten, dass die Rechte aller Beteiligten gewahrt bleiben.

Im Zuge einer Vertragsanbahnung oder Vertragsänderung ermittelt und dokumentiert der Vermittler daher sorgfältig alle Tatsachen, die für die Risikobeurteilung von Belang sind.

Auch nach Abschluss des Versicherungsvertrags wird der Vermittler der DEVK alle Informationen zukommen lassen, die für die Beurteilung des Versicherungsverhältnisses von Bedeutung sein könnten.

Im Schaden- oder Leistungsfall informiert der Vermittler die DEVK über alle Umstände, die für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sein könnten. Der Vermittler darf keine Informationen verschweigen oder Handlungen oder Unterlassungen begehen, die den Leistungsanspruch dem Grunde oder der Höhe nach als unbegründet erscheinen lassen könnten.

Hat der Vermittler den Eindruck, dass die DEVK für illegale Zwecke, insbesondere zur Geldwäsche, zur Terrorismusfinanzierung oder zur Begehung von Wirtschaftsstraftaten missbraucht werden könnte, meldet er dies umgehend der Geschäftsleitung der DEVK Regionaldirektion.

Der Vermittler wird mit der gleichen Sorgfalt vorgehen, wenn der Produktgeber nicht die DEVK, sondern ein ausgewählter Kooperationspartner ist.

Handhabung möglicher Interessenkonflikte

Private Interessen werden klar von den Unternehmensinteressen getrennt. Potenzielle Interessenkonflikte werden so vermieden. Falls ein Interessenkonflikt nicht zu verhindern ist, muss er fair gehandhabt werden.

Wenn Abhängigkeiten, Verpflichtungen oder Verbindungen aus dem persönlichen Umfeld des Vermittlers geeignet sind, bei einem Außenstehenden den Eindruck zu erwecken, dass der Vermittler in der sachgerechten Erfüllung seiner professionellen Pflichten beeinträchtigt wird, ist davon auszugehen, dass ein Interessenkonflikt vorliegt. Solche Aktivitäten umfassen unter anderem Haupt- oder Nebentätigkeiten bei Kunden oder anderen Geschäftspartnern sowie das Verfolgen eigennütziger finanzieller Interessen bei einer dieser Gruppen. Potenzielle Interessenkonflikte sind außerdem gegeben, wenn der Vermittler Versicherungsschutz für sich selbst oder für einen Angehörigen vermittelt oder in eigener Sache oder für einen Angehörigen im Schaden- oder Leistungsfall tätig wird.

Besteht ein Interessenkonflikt oder gibt es Zweifel hierüber, zeigt der Vermittler dies der Geschäftsleitung der DEVK Regionaldirektion an. Private Kontakte und familiäre oder freundschaftliche Beziehungen zu Geschäftspartnern dürfen nicht dazu führen, dass gesetzliche Grundlagen verletzt werden.

Angebote von Dritten, die allen Vermittlern mit Zustimmung des Unternehmens zugänglich gemacht werden (z. B. Vergünstigungen, Rahmenverträge) dürfen vom Vermittler auch im privaten Rahmen genutzt werden. Vermittler, die darüber hinaus privat Lieferungen und/oder Leistungen von Geschäftspartnern der DEVK in Anspruch nehmen, mit denen sie durch ihre Tätigkeit unmittelbar oder mittelbar eine dienstliche Beziehung haben, dokumentieren dies und zeigen es der Geschäftsleitung der DEVK Regionaldirektion an.

Vermittler der DEVK Ausschließlichkeitsorganisation beteiligen sich nicht ohne vorherige Zustimmung unmittelbar oder mittelbar an Unternehmen, die im Wettbewerb mit der DEVK stehen sowie an Unternehmen, die eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung mit der DEVK pflegen oder anstreben. Ausgenommen hiervon sind Beteiligungen, die keinen Einfluss auf die Tätigkeit bei der DEVK haben.

Unternehmerische Partnerschaft zwischen Vermittler und DEVK

Im Rahmen der unternehmerischen Partnerschaft unterstützt die DEVK den Ausschließlichkeitsvermittler in vielfältiger Weise. Die Unterstützung umfasst insbesondere das Produktportfolio der DEVK, ergänzt um Produkte ausgewählter Kooperationspartner, Aus- und Weiterbildungsangebote sowie die Stärkung der Marke DEVK. Der Vermittler verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, das Vermögen, die Betriebseinrichtungen, die Geschäftsunterlagen, die Arbeitsmittel und die Marke DEVK sowie sonstiges materielles und geistiges Eigentum der DEVK weder missbräuchlich zu verwenden noch Dritten zu überlassen, wenn dies die Interessen der DEVK beeinträchtigt.

Mit der gleichen Sorgfalt wird der Vermittler den Kooperationspartnern der DEVK begegnen.

Auftreten gegenüber Dritten und in der Öffentlichkeit, Veranstaltungen der DEVK, Incentives

Jeder Ausschließlichkeitsvermittler ist ein Repräsentant der DEVK – sowohl gegenüber dem einzelnen Kunden, als auch in der Wahrnehmung der Öffentlichkeit. Der gute Leumund eines Vermittlers ist daher sein persönliches Kapital und für die DEVK eine unabdingbare Grundlage der Zusammenarbeit.

Der Vermittler hat im Rahmen seines Auftretens als Vertreter der DEVK gegenüber Dritten, in der Öffentlichkeit und auch bei Veranstaltungen der DEVK alles zu unterlassen, was seinem und dem Ruf der DEVK schadet.

Keine Korruption, Bestechung oder Bestechlichkeit

Die DEVK ist als Versicherungsunternehmen sowohl aufsichtsrechtlich als auch gemäß ihrer festen Überzeugung, dass Vertrauen von Kunden, Mitarbeitern, Vertriebspartnern und Öffentlichkeit das Fundament für die Geschäftstätigkeit der DEVK ist und daher die Sicherstellung von Compliance eine zentrale Rolle in der Kultur der DEVK Versicherungen hat, verpflichtet, eine Beeinträchtigung von Kundeninteressen nicht nur zu vermeiden, sondern auch wirksame Maßnahmen zu ergreifen, um der Entstehung von Interessenskonflikten vorzubeugen. Hinzu kommt, dass der Anschein der Beeinflussung geschäftlicher Entscheidungen zu einem erheblichen Reputationsschaden für die DEVK in der Öffentlichkeit führen kann.

Die DEVK und ihre Ausschließlichkeitsvermittler tolerieren keine Form von Korruption, Bestechung oder Bestechlichkeit. Die Annahme finanzieller Zuwendungen oder geldwerten Sach-/Dienstleistungen ist grundsätzlich untersagt. Jegliches Angebot ist umgehend schriftlich der Geschäftsleitung der DEVK Regionaldirektion zu melden. Vermittler bieten weder direkt noch indirekt selbst Bestechungs- oder Schmiergelder oder vergleichbare Sach-/Dienstleistungen an.

Geschenke und andere Vergünstigungen

Die Annahme und Gewährung von Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen mit nicht ausschließlich geschäftlichem Anlass und sonstiger Zuwendungen sind zulässig, soweit sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen. Hierfür bietet die Höchstgrenze für steuerfreie Zuwendungen, unter der keine Versteuerung zu erfolgen hat, einen Anhaltspunkt.
Vermittler dürfen anderen Personen keine Zuwendungen, Geschenke oder sonstige Vorteile für diese oder für einen Dritten anbieten, versprechen oder gewähren, um geschäftliche Entscheidungen in unlauterer Weise zu beeinflussen.
Vermittler dürfen keine Zuwendungen, Geschenke oder sonstige Vorteile für sich oder für einen Dritten fordern, sich versprechen lassen oder annehmen, um geschäftliche Entscheidungen in unlauterer Weise zu beeinflussen.
Die Angemessenheit der Zuwendungen bestimmt sich nach der üblichen Geschäftspraxis.

Einladungen zu Geschäftsessen oder zu Veranstaltungen sind grundsätzlich gestattet, wenn sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen.
In allen Fällen ist bereits der Anschein einer möglichen unlauteren Beeinflussung zu vermeiden.
In Zweifelsfragen sollte mit den Compliance-Ansprechpartnern Rücksprache genommen werden.
Alle Vergünstigungen, die ein Vermittler erhält, können der persönlichen Einkommensteuer unterliegen.

Keine Provisionsabgabe und wirtschaftliche Beteiligung an einem Versicherungsvertrag

Ein Vermittler darf dem Versicherungsnehmer, der versicherten Person oder diesen nahestehenden Personen keine Provisionen, Anteile seiner Vergütung oder sonstige Leistungen direkt oder indirekt anbieten oder gewähren. Er darf keine Beteiligung an einem Versicherungsvertrag oder einer Finanzanlage eines Kunden in der Form fordern oder erhalten, dass er sich in einem Vertrag als Begünstigter/ Bezugsberechtigter eines fremden Dritten eintragen lässt oder als dessen Betreuer auftritt.

Öffentliche Institutionen

Amtsträger und Vertreter öffentlicher Institutionen sind dem Allgemeinwohl verpflichtet. Sie erhalten daher weder direkt noch indirekt Geschenke, Zuwendungen oder Einladungen zu Veranstaltungen, die ihre Unabhängigkeit von Geschäftsinteressen in Frage stellen.

Wettbewerb, Werbung, Sponsorentätigkeiten, politische und gemeinnützige Spenden

Der Wettbewerb in der Versicherungswirtschaft beruht auf dem Leistungsprinzip und darf nur sachlich mit ehrlichen und anständigen Mitteln geführt werden.

Vermittler befolgen die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, welche die allgemeinen rechtlichen Vorgaben zur Sicherstellung und Förderung des lauteren Wettbewerbs für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler konkretisieren.

Werbung und Sponsorings sowie Spenden an gemeinnützige Organisationen mit Geld- oder Sachmitteln, die der Vermittler im Rahmen seiner beruflichen Aktivitäten vornehmen möchte, haben sich zudem nach den dafür geltenden Vorgaben der DEVK zum Schutz der Marke zu richten.

Das etwaige politische oder gesellschaftliche Engagement eines Vermittlers als Privatperson bleibt von diesen Vorgaben unberührt.

Datenschutz

Wirksamer Datenschutz ist ein grundlegendes Anliegen der DEVK. Kein Vermittler darf Auskunft über Kundendaten geben, außer der Kunde oder die DEVK hat ausdrücklich zugestimmt. Jeder Vermittler darf personenbezogene Daten nur im gesetzlich zulässigen Umfang erheben, verarbeiten – also Speichern, Verändern, Übermitteln, Sperren oder Löschen - und nutzen. Ein Vermittler muss die Datenschutzrechte des Kunden wahren und darf dessen Persönlichkeitsrechte nicht beeinträchtigen. Er ist auch für die Information seiner Mitarbeiter und Untervermittler zuständig und stellt deren Verpflichtung auf das Berufs- und Datengeheimnis sicher.

Ethische Geschäftsführung – eine Herausforderung für alle in der DEVK

Um die mit diesem Kodex verbundenen Ziele zu erreichen, müssen alle Beteiligten mitwirken. Jeder ist persönlich gefordert. Wenn ein Vermittler Kenntnis davon erhält, dass sich Vermittler oder andere Mitarbeiter der DEVK nicht regelkonform verhalten, ist er aufgefordert, sich direkt an seine Außendienst-Führungskraft, die Geschäftsführung der DEVK-Regionaldirektion oder die Compliance-Ansprechpartner zu wenden. Die Meldung eines Compliance-Verstoßes kann auch in anonymer Form über das interne Hinweisgebersystem erfolgen. Bei Fragen zu diesem Verhaltenskodex kann sich der Vermittler ebenfalls direkt an seine Außendienst-Führungskraft, die Geschäftsführung der DEVK-Regionaldirektion oder die Compliance-Ansprechpartner der Zentrale wenden.

- Frau Dr. Nabila Abaza-Uhrberg, Tel.: 0221 757-2796
- Herr Kris Morton, Tel.: 0221 757-2493
- Frau Pia Frank, Tel.: 0221 757-2787

  E-Mail: Compliance@devk.de.

Verstöße gegen die Regeln dieses Verhaltenskodex können auf Basis rechtlicher oder vertraglicher Verpflichtungen dazu führen, dass die Vermittler und die DEVK ihren Ruf beeinträchtigen, Vertrauen beschädigen oder zerstören und sich rechtlichen Nachteilen und Konsequenzen aussetzen.

Stand: August 2023