



## Verhaltenskodex der IDEAL Versicherungsgruppe

### Einleitung

Die IDEAL ist eine unabhängige, im Geschäftsgebiet Deutschland tätige, Versicherungsgruppe mit Sitz in Berlin. Vertrauen ist die Basis der Zusammenarbeit mit allen unseren Kunden. Daher zeigen wir unseren Kunden gegenüber immer ein faires und partnerschaftliches Verhalten.

Ziel des Kodex ist es, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einschließlich Vorstand und Führungskräften – nachstehend Mitarbeiter genannt – einen Handlungsrahmen zu geben, um rechtlich korrekt und entsprechend den Wertvorstellungen der IDEAL verantwortungsvoll und verbindlich handeln zu können. Die Regelungen des Kodex sind als Mindeststandards zu verstehen. Verstöße gegen die Regelungen können unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit zu disziplinarischen und arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.

Allein wegen der besseren Lesbarkeit verwenden wir nachstehend die männlichen Bezeichnungen und Anredeformen.

Die Mitarbeiter haben die IDEAL durch ein einwandfreies Verhalten zu repräsentieren. Sie nehmen zu keiner Zeit Handlungen vor, die geeignet sind, den guten Ruf des Unternehmens zu beschädigen.

### Einhaltung gesetzlicher und unternehmensinterner Vorschriften

Die Mitarbeiter der IDEAL beachten die ihrer Arbeit zugrunde liegenden Gesetze, Verordnungen und andere Vorschriften von Bund, Ländern und Aufsichtsbehörden, vertraglich bzw. eigeninitiativ eingegangenen Verpflichtungen der IDEAL (z.B. Code of Conduct, Vertriebskodex der deutschen Versicherungswirtschaft) sowie alle internen Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Die jeweiligen Vorgesetzten stellen sicher, dass allen Mitarbeitern die für sie notwendigen Regelungen bekannt sind.

### Prävention vor Wirtschaftskriminalität, Geldwäsche und Finanzierung von Terrorismus

Die IDEAL will sich nicht für illegale Aktivitäten ihrer Mitarbeiter, Geschäftspartner, Kunden, Vermittler oder Dritter missbrauchen lassen. Es bestehen interne Regelungen und Verfahren, die kriminelle Handlungen – insbesondere Verstöße gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung – aufdecken. Verdachtsfälle sind unverzüglich an den Geldwäschebeauftragten oder den Compliance-Beauftragten zu melden.

### Vertraulichkeit / Schutz von Kundendaten

Vertrauliche Informationen – insbesondere kundenbezogene Daten – und Geschäftsgeheimnisse werden durch technische Vorrichtungen und konkrete Anweisungen an alle Mitarbeiter gegen unberechtigten Zugriff Dritter geschützt.

Alle Mitarbeiter der IDEAL sind zur Verschwiegenheit arbeitsvertraglich verpflichtet. Der Versuch Dritter, unberechtigt an Daten zu gelangen, ist unverzüglich nach Kenntnis an den Compliance-Beauftragten der IDEAL zu melden.

### Nicht-Diskriminierung

Die IDEAL toleriert keine Form von Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, sei es aus Gründen der Herkunft und Nationalität, der Rasse, des Alters, des Geschlechts, der sexuellen Identität, der Religion, der politischen oder gewerkschaftlichen Betätigung oder einer Behinderung.

Alle Mitarbeiter fördern durch einen respektvollen und toleranten Umgang miteinander ein gutes Arbeitsklima.

### Korruption

Die IDEAL toleriert Bestechung und Korruption in keiner Form. Es ist allen Mitarbeitern der IDEAL untersagt, Bestechungsgelder anzunehmen oder auszugeben. Begründete Verdachtsmomente für derartige Straftatbestände werden unverzüglich zur Anzeige gebracht. Zur Vermeidung von Situationen, die Zweifelsfragen zu diesen Themen aufwerfen könnten, werden die folgenden Regelungen festgelegt.

Es ist ausdrücklich verboten, Zuwendungen von einem Dritten einzufordern. Zuwendungen in jeglicher Form an Beamte, Angestellte des öffentlichen Dienstes oder andere Vertreter von öffentlichen Institutionen, dürfen wegen der besonderen Rechtsstellung der Personen und der damit verbundenen besonderen Sensibilität nur mit Genehmigung eines Mitglieds des Vorstands erfolgen.

Für den Abschluss von Dienstleistungsverträgen gelten intern fest vorgegebene Regeln.

### Annahme von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen

Die Annahme von Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen mit nicht ausschließlich dienstlichem Anlass und sonstiger Zuwendungen sind erlaubt, soweit sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen. Hierfür bietet die Höchstgrenze

für steuerfreie Zuwendungen, unter der keine Versteuerung zu erfolgen hat, einen Anhaltspunkt. In Zweifelsfällen ist der Vorgesetzte zu konsultieren.

Einladungen zu Geschäftsessen oder zu Veranstaltungen mit nicht dienstlichen Charakter dürfen angenommen werden, wenn sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen, dass ein geschäftlicher Kontakt vorliegt, der Gastgeber anwesend ist und die Kostenübernahme für eine etwaige Reise und Unterbringung nicht durch den einladenden Geschäftspartner erfolgt.

Die Annahme direkter finanzieller Zuwendungen ist grundsätzlich untersagt.

Übersteigen die Vorteilsgewährungen den genannten Rahmen, so ist der direkte Vorgesetzte davon in Kenntnis zu setzen. In Zweifelsfragen sollte mit dem Compliance-Beauftragten Rücksprache genommen werden.

Alle Vergünstigungen, die ein Mitarbeiter erhält, können der persönlichen Einkommensteuer unterliegen. Eine Versteuerung kann entfallen, wenn die Vergünstigungen, z.B. Geschenke, direkt an eine gemeinnützige Organisation weitergeleitet werden.

### **Gewährung von Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen und sonstigen Zuwendungen**

Die Gewährung von Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen mit nicht ausschließlich dienstlichem Anlass und sonstige Zuwendungen sind erlaubt, soweit sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen und dem Erhalt oder dem Ausbau einer Geschäftsbeziehung dienen.

Die Zuwendungen dürfen den Zuwendungsempfänger in seinen zu treffenden Entscheidungen nicht unangemessen beeinflussen. Um dies zu gewährleisten sollten die folgenden Regeln berücksichtigt werden:

- Einladungen an Geschäftspartner dürfen erfolgen, wenn sie der Pflege des Kontaktes und einem fachlichem Austausch dienen. Die Veranstaltung muss einen Bezug zu Fach- oder Produktthemen haben. Die Einladung von Angehörigen, Lebenspartnern und anderen nahestehenden Personen des Geschäftspartners ist möglich, wenn dieser die Kosten selbst trägt oder die Person ebenfalls in unmittelbarer Geschäftsbeziehung zur IDEAL steht.
- Einladungen, Geschenke und Terminbestätigungen sind ausschließlich an die Geschäftsadresse des Geschäftspartners zu versenden. Der Versand darf nur auf Firmenpapier oder im offiziellen E-Mail-Layout der IDEAL erfolgen. Bei Veranstaltungen sind der Inhalt bzw. der Programmablauf mit Zeitplan beizufügen.
- Zuwendungen müssen sich in einem angemessenen Rahmen halten und dürfen nicht darauf abzielen, Geschäftsentscheidungen des Partners zu beeinflussen. Die Angemessenheit der Zuwendungen bestimmt sich nach der üblichen Geschäftspraxis.
- Einladungen und Zuwendungen sollen im Einklang mit den Compliance-Regelungen des Geschäftspartners stehen.

Bei Zuwendungen und Einladungen zu Veranstaltungen, die über ein übliches geschäftliches Maß hinausgehen, ist der direkte Vorgesetzte vorab zu informieren. In Zweifelsfragen sollte mit dem Compliance-Beauftragten Rücksprache genommen werden.

### **Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter**

Zur Vermeidung von privaten und beruflichen Konflikten von Mitarbeitern sind die nachfolgenden Regelungen zu beachten.

Nebentätigkeiten von Mitarbeitern dürfen nicht im Konflikt zu Interessen der IDEAL stehen und sind daher anzuzeigen. Die IDEAL behält sich vor, Nebentätigkeiten zu untersagen, wenn diese zu Konflikten mit Unternehmensinteressen der IDEAL führen können.

Hat ein Mitarbeiter eine finanzielle Beteiligung an einem Unternehmen, die zu einem Interessenkonflikt führen kann oder hat die IDEAL eine Geschäftsbeziehung zu diesem Unternehmen, so ist dies dem Compliance-Beauftragten unverzüglich anzuzeigen. Eine Anzeige ist auch dann zu empfehlen, wenn dem Mitarbeiter nahe stehende Personen wie Ehegatten, unterhaltsberechtigende Kinder oder adäquate Personen diese Beteiligung eingehen.

Die Annahme von Mandaten (Vorstand, Aufsichtsrat oder adäquate Positionen) in Finanzunternehmen wie Banken, Sparkassen, Versicherungsunternehmen, Maklern Vertriebsgesellschaften oder ähnlichen Unternehmen bedürfen der Zustimmung durch die IDEAL. Auch Vorträge, Interviews und andere Veröffentlichungen sind im Vorfeld mit der IDEAL abzustimmen.

## **Umgang mit Kunden und ihren Bedürfnissen**

Der Umgang der IDEAL mit ihren Kunden ist geprägt durch Respekt und Fairness. Die IDEAL versucht alle Versicherungsbedingungen, rechtlich verbindliche Vertragsgrundlagen und andere schriftliche Erklärungen klar und verständlich zu formulieren.

Die Bedürfnisse des Kunden werden vor Vertragsabschluss mit dem Vermittler ermittelt und analysiert, wobei es egal ist, ob der Vermittler als Einfirmen-, Mehrfachvermittler oder als Makler im Kundenauftrag tätig ist. Nach der zwischen Kunden und Vermittler erfolgten Bedarfsanalyse gibt der Vermittler eine Empfehlung ab. Die IDEAL erwartet von allen Vermittlern, dass diese Entscheidung unabhängig erfolgt, d.h. die Wünsche des Kunden haben Vorrang vor ihrem Provisions- und Courtageinteresse. Von einem Beratungsverzicht wird nur in Ausnahmefällen auf ausdrücklichen Kundenwunsch Gebrauch gemacht.

Das Beratungsgespräch wird von Vermittlern der IDEAL ordnungsgemäß dokumentiert. Mindeststandard dieser Dokumentation ist die Dokumentationsempfehlung des GDV in der jeweils letzten Version.

Bei Änderung und insbesondere bei Kündigung bestehender Versicherungsverträge mit Abschluss eines Neuvertrags ist der Kunde über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies trifft insbesondere für lang laufende Lebensversicherungsverträge zu, deren Auflösung zu einem erheblichen finanziellen Nachteil führen kann. Die Aufklärung des Kunden ist als Bestandteil des Beratungsprotokolls zu dokumentieren.

Es entspricht unserem Selbstverständnis, dass alle Kunden durch unsere Vermittler oder direkt durch Mitarbeiter der IDEAL auch nach Vertragsabschluss fachkundig beraten werden. Dies gilt sowohl für Informationen zu den bestehenden Verträgen, für Vertragsänderungen und insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

## **Verhältnis Kunde zu Vermittler**

Unsere Vermittler haben bei der erstmaligen Beratung dem Kunden darzulegen, in welchem Verhältnis sie zu ihnen und zum angebotenen Versicherungsunternehmen stehen. Der Kunde muss wissen, ob der Vermittler in ihrem Auftrag als Makler auftritt, ob er als angestellter Mitarbeiter bzw. Generalagent ein Versicherungsunternehmen vertritt oder ob er als Mehrfachvermittler bzw. Mitarbeiter einer Vertriebsorganisation das Produkt aus einer Auswahl von Versicherungsunternehmen herausucht.

Zur Vermeidung von Compliance- und Geldwäsche-Problemen haben unsere Vermittler keine Inkassovollmacht. Die gesamte Beitragszahlung erfolgt über Kontenverkehr.

## **Vermittlerqualifikation**

Wir arbeiten nur mit qualifizierten und registrierten Vermittlern zusammen. Vor dem Beginn einer Zusammenarbeit prüfen wir, ob der Vermittler in der Vergangenheit durch schlechte Kundenberatung auffällig geworden ist und lehnen eine Kooperation gegebenenfalls ab.

Wir erwarten von unseren Vermittlern eine kontinuierliche Weiterbildung und unterstützen in diesem Zusammenhang die Brancheninitiative der deutschen Versicherungswirtschaft.

## **Beschwerdemanagement**

Die IDEAL hat ein Beschwerdemanagement installiert, um alle Kundenreklamationen schnell und fair auf Grundlage gesetzlicher Regelungen und von Versicherungsbedingungen zu beantworten.

## **Hinweis auf Ombudsmann**

Wir sind Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Alle Kunden können damit das kostenlose, außergerichtliche Schlichtungsverfahren nutzen. Die Schlichtungsstelle prüft die Ansprüche im Streitfall objektiv und unabhängig. Bis zu einem Entscheidungswert von 10.000 € ist die Entscheidung des Ombudsmanns für uns bindend. Darüber hinaus kann er eine unverbindliche Empfehlung abgeben.

## **Verbindlichkeit des Kodex**

Neben allen Mitarbeitern verpflichtet die IDEAL auch alle mit ihr zusammenarbeitenden Vermittler zur Einhaltung des Kodex bzw. zur Einhaltung eines eigenen Kodexes, wenn dieser mindestens einem in der Versicherungswirtschaft anerkannten Standard entspricht.