



**Verhaltenskodex
für den selbständigen Außendienst
der ERGO Gesellschaften**

Stand: 1. August 2011

Inhaltsverzeichnis:

Allgemeines	3
I. Allgemeine Grundsätze.....	4
II. Verhaltensgrundsätze gegenüber den Versicherten	4
III. Verhaltensgrundsätze gegenüber ERGO.....	5
IV. Verhaltensgrundsätze gegenüber den Kollegen.....	6
V. Verstöße gegen diese Grundsätze.....	6

Die im Folgenden niedergelegten Grundsätze gehen auf die Selbstverpflichtung der Interessenvertretungen der selbständigen Vertriebspartner in den Ausschließlichkeitsorganisationen der ERGO Gesellschaften (im Folgenden auch „ERGO“) zurück. Mit diesen Verhaltensregeln setzen die Vertriebspartner ein Zeichen, dass sie an ihre Tätigkeit als selbständige Versicherungsvermittler höchste Standards legen. ERGO begrüßt die Inhalte und vereinbart sie mit ihren Vertriebspartnern in den Ausschließlichkeitsorganisationen als verbindliche Verhaltensregeln.

Allgemeines

Ein Versicherungsvermittler hat eine wichtige volkswirtschaftliche Aufgabe zu erfüllen. Da Versicherungsschutz in hohem Maße erklärungsbedürftig ist, bedienen sich die Versicherungsunternehmen zum Vertrieb der Produkte qualifizierter Versicherungsvermittler. Dadurch wird der Versicherungsvermittler zum unverzichtbaren Bindeglied zwischen Versicherungsunternehmen und Kunde.

Kundenbetreuung ist eine anspruchsvolle Aufgabe: Die Vielfalt der auftretenden Risiken, die Entwicklung der sozialen Sicherungssysteme, die sich daraus ergebende Vielzahl der Versicherungsmöglichkeiten und Versicherungsformen sowie die Erklärungsbedürftigkeit der Versicherungsbedingungen und Chance-/Risikopotentiale erfordern einen qualifizierten und kompetenten Versicherungsvermittler mit entsprechender Sachkunde. Es ist seine Aufgabe, den Interessenten oder Versicherten beim Erwerb des für ihn notwendigen und ausreichenden Versicherungsschutzes sachgerecht und verantwortungsbewusst zu beraten und ihn während der gesamten Vertragsdauer angemessen zu betreuen.

Die erfolgreiche Wahrnehmung dieser Aufgaben bedingt ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen dem Versicherten und dem selbständigen Versicherungsvermittler. Das ist jedoch nur dann auf Dauer gewährleistet, wenn der Versicherungsvermittler bestimmte Voraussetzungen mitbringt und bestimmte Pflichten erfüllt.

Zur Erfüllung dieser Pflichten durch den Versicherungsvermittler ist es Voraussetzung, dass ERGO das notwendige Handwerkszeug zur sach- und fachgerechten Ausübung der Versicherungsvermittlung zur Verfügung stellt. ERGO ist sich ihrer Verantwortung in der Daseinsvorsorge der Verbraucher bewusst und wird hierfür auch die notwendigen Versicherungsprodukte anbieten.

Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer angemessenen Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dies gilt gegenüber unserem ERGO Vertragspartner genauso wie gegenüber den Verbrauchern.

Diese Regeln, dem Grunde nach eine Selbstverpflichtung eines ehrbaren Kaufmannes, sollen nicht nur unsere integere und herausgehobene Position am Vermittlermarkt unterstreichen, sondern zugleich auch als Richtschnur für die Umsetzung des ERGO Leitbildes dienen.

Diese Regeln stehen in engem Einklang mit dem Leitbild des Berufsverbandes der selbständigen Versicherungsvermittler, dem Bundesverband deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK).

Dies vorausgeschickt sollen für die selbständigen ERGO Versicherungsvermittler (nachfolgend „Vertriebspartner“) die folgenden Grundsätze gelten:

I. Allgemeine Grundsätze

1. Die Vertriebspartner stehen für eine hohe Qualifikation des Berufsstandes.
2. Die Vertriebspartner folgen den Geboten der Ehrenhaftigkeit, der Sachkunde und der finanziellen Sorgfalt.
3. Jeder Vertriebspartner ist dazu verpflichtet, Handlungen zu unterlassen, die Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr verletzen oder die mit den Grundsätzen des lautereren Wettbewerbs oder den Gepflogenheiten im Versicherungsvermittler-Gewerbe nicht im Einklang stehen.
4. Es ist ein Anliegen aller Vertriebspartner ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Miteinander zu fördern und aufrecht zu erhalten. Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden. Die Vertriebspartner handeln offen und tolerant.
5. Elementare Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Gesetz und Recht. Die Vertriebspartner und ERGO werden ihre vertraglich übernommenen Aufgaben und Pflichten stets sorgfältig und gründlich erfüllen.
6. Die Vertriebspartner vermeiden Situationen, die zu einer Kollision von persönlichen und unternehmerischen Interessen führen können. Dazu gehört auch, dass unberechtigte Vorteile weder angeboten, gewährt noch angenommen werden. Die Angemessenheit von Geschenken und Einladungen orientiert sich an der üblichen Geschäftspraxis. Beamten, Politikern oder Vertretern anderer öffentlicher Institutionen werden keine Vorteile verschafft, die ihre Unabhängigkeit bzw. Integrität in Frage stellen könnten.
7. Jeder Vertriebspartner wird den vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) initiierten „Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ sowie das „Leitbild Neue ERGO“ beachten und als Leitfaden der eigenen unternehmerischen Aktivitäten anerkennen.
8. Die Vertriebspartner geben die Verhaltensregeln auch an ihre Mitarbeiter und selbständigen Untervermittler verbindlich weiter.

II. Verhaltensgrundsätze gegenüber den Versicherten

1. Die Beachtung der berechtigten Interessen der Versicherten, die Vorrang vor den eigenen Interessen haben, muss der wichtigste Geschäftsgrundsatz jedes Vertriebspartners sein. Er hat sich stets zu bemühen, das Vertrauen seiner Kunden zu erlangen, zu verdienen und zu erhalten.
2. Jeder Vertriebspartner muss für den Versicherten als Versicherungsvermittler, dessen Aufgabe die gewerbliche Vermittlung von Versicherungsschutz im Auftrag des Vertragspartners ERGO ist, klar erkennbar sein. Er darf nicht den Eindruck entstehen lassen, als sei er ein unabhängiger oder neutraler Berater, der am Zustandekommen des Versicherungsvertrages kein eigenwirtschaftliches Interesse hat. Als grober Verstoß gegen Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr gilt insbesondere eine unzulässige Bezugnahme auf andere Institutionen, wenn dies zu einer Irreführung des Versicherten über die Stellung oder die Funktion des Vertriebspartners führen kann.
3. Bei der Vorbereitung und Vermittlung der Versicherungsverträge obliegt es den Vertriebspartnern den Versicherten über den für ihn zweckmäßigen Versiche-

rungsschutz zu beraten, Art und Umfang der Risiken festzulegen und sich dafür einzusetzen, dass der Vertragspartner ERGO den so individuell ermittelten Bedarf mit dem entsprechenden Versicherungsschutz befriedigt.

4. Jeder Vertriebspartner wird, so weit es zu seinen vertraglichen Pflichten gehört, den Versicherten während der Laufzeit der Versicherungsverträge aktiv betreuen und darauf hinwirken, dass der Versicherungsschutz den sich veränderten Verhältnissen, von denen der Vertriebspartner Kenntnis erlangt hat, angepasst wird. Die Betreuung schließt auch die Unterstützung in Versicherungs- bzw. Schadensfällen ein.
5. Der Abschluss des Versicherungsvertrages begründet Rechte und Pflichten des Versicherten, des Versicherungsunternehmens und des Vertriebspartners. Es ist eine wichtige Aufgabe des Vertriebspartners, darauf zu achten, dass die Rechte aller Beteiligten gewahrt bleiben.
6. Ein sach- und fachgerecht vermittelter Versicherungsschutz betrifft auch die finanzielle Sicherheit des Versicherten. Daher verpflichtet sich jeder Vertriebspartner, seine Fachkenntnisse kontinuierlich zu vertiefen und den sich verändernden Verhältnissen auf dem Versicherungsmarkt anzupassen
7. Gemäß den gesetzlichen Vorgaben beachtet jeder Vertriebspartner die Pflichten, die sich aus dem Vermittlerrecht ergeben. Dies betrifft sowohl die gesetzlich vorgeschriebenen Erstinformationspflichten, als auch die unaufgeforderte Bekanntgabe des Status als gebundener Versicherungsvertreter bzw. Versicherungsvertreter mit Erlaubnis für den Vertragspartner ERGO.
8. Die Beratungsdokumentation als Ergebnis der vorangegangenen Analyse und Bewertung des individuellen Bedarfs und der Wünsche des Versicherungsnehmers ist ein wesentlicher Bestandteil der qualifizierten Vermittlertätigkeit; deren Bedeutung durch das Vermittlerrecht nachdrücklich definiert ist. Die Beratungsdokumentation sollte gewissenhaft erfolgen und dem Kunden nach jedem Abschluss ausgehändigt werden.
9. Eventuellen Beschwerden von Interessenten, Versicherten oder ehemaligen Kunden geht der Vertriebspartner angemessen und zügig nach.
10. Alle Informationen von Interessenten und Versicherten werden vertraulich behandelt. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind einzuhalten.

III. Verhaltensgrundsätze gegenüber ERGO

1. ERGO und der Vertriebspartner respektieren gegenseitig ihre Unternehmenswerte, insbesondere auch das geistige Eigentum.
2. Der Vertriebspartner wird sich nachdrücklich um die Erlangung aller für die objektive und subjektive Risikobeurteilung erforderlichen Angaben bemühen, um Schaden von ERGO fernzuhalten, der durch eine falsche Risikobeurteilung entstehen könnte. Auch nach Abschluss des Versicherungsvertrages wird er ERGO jede Information zur Verfügung stellen, die für die Beurteilung des Versicherungsverhältnisses als wesentlich erscheint.
3. Eine ggf. vom Vertriebspartner vereinnahmte Versicherungsprämie wird dieser ordnungsgemäß verwalten und entsprechend den vertraglichen Vorgaben an ERGO weiterleiten.
4. Im Schadensfall leitet der Vertriebspartner Informationen, die der Klärung des Sachverhaltes dienen, an ERGO weiter. Er darf keine Umstände verschweigen, die ihm zur Kenntnis gelangt sind und die für die Frage der Leistungspflicht des Vertragspartners ERGO von Bedeutung sind. Er darf insbesondere keine Hand-

lungen oder Unterlassungen begehen, die die Durchsetzung unberechtigter Forderungen ermöglichen könnten.

5. ERGO und die Vertriebspartner leben vom Vertrauen der Kunden, Mitarbeiter, Kapitalgeber und auch der Öffentlichkeit. ERGO und die Vertriebspartner sind sich ihrer gemeinsamen Verantwortung bewusst. Sie achten und respektieren die legitimen Rechte Dritter und unterlassen diskriminierende sowie ERGO oder die Vertriebspartner in der Öffentlichkeit schädigende Handlungen. Auch auf die Interessen der Konzernobergesellschaft von ERGO, der Münchener Rückversicherungsgesellschaft, wird Rücksicht genommen.
6. Ergeben sich für einen Vertriebspartner Verdachtsmomente, dass ERGO zur Begehung von Wirtschaftstraftaten, zur Geldwäsche oder für andere illegale Zwecke missbraucht wird, informiert er ERGO.

IV. Verhaltensgrundsätze gegenüber den Kollegen

1. Die Beziehungen zwischen den Vertriebspartnern aller ERGO-Vertriebswege, aber auch zu den Kollegen anderer Versicherungsunternehmen, beruhen auf der Grundlage der Solidarität, der gegenseitigen Achtung und gegenseitigem Respekt. Die Herabsetzung des Kollegen bzw. Konkurrenten oder die Herabsetzung einer anderen Versicherungsgesellschaft im Wettbewerb ist mit den Grundsätzen eines ehrbaren Kaufmanns nicht zu vereinbaren.
2. Die Beachtung der Grundsätze des lautereren Wettbewerbs ist eine wesentliche Pflicht aller Vertriebspartner. Den „Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft“, die den Leistungswettbewerb und ein lauterer Geschäftsgebaren fördern und Missständen vorbeugen wollen, hat der Vertriebspartner allgemeine Geltung zu verschaffen.
3. Jeder Vertriebspartner verpflichtet sich, die Anordnungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu beachten.

V. Verstöße gegen diese Grundsätze

1. Verstöße gegen diese Verhaltensregeln können ERGO und den Vertriebspartnern schaden und zu staatlichen Sanktionsmaßnahmen (Bußgeldbescheide, Eingriffe in den Geschäftsbetrieb) führen.
2. Der Vertriebspartner kann sich zu Fragen im Zusammenhang mit den Verhaltensregelungen an seine Interessenvertretung, aber auch an Compliance wenden. Compliance ¹ ist die Person oder Organisationseinheit, die mit Compliance-Aufgaben für die Vertriebsbereiche ERGO betraut ist.
3. Wenn ein Vertriebspartner von einem Gesetzesverstoß oder einem erheblichen Verstoß gegen diese Verhaltensregeln Kenntnis erhält, insbesondere bei Fällen von Betrug, Korruption oder anderen vergleichbar sanktionierten Handlungen, die strafrechtliche oder zivilrechtliche Folgen auslösen könnten, soll er seinen Ansprechpartner bei ERGO oder Compliance informieren. Im Falle von Wirtschaftskriminalität bzw. von vergleichbaren Rechtsverstößen hat er zusätzlich die Möglichkeit, sich vertraulich an eine externe Ombudsperson wenden. Dies ist Herr

¹ Soweit keine solche Person oder Organisationseinheit vorhanden ist, kann ERGO-Compliance eingeschaltet werden.

Dipl.-Kfm. Markus Brinkmann, BDO Deutsche Warentreuhand AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Ferdinandstraße 59, 20095 Hamburg, telefonisch erreichbar von Montag bis Freitag täglich in der Zeit von 9.00 bis 19.00 Uhr unter der Rufnummer 0800 6645-895 oder per E-Mail unter der Adresse: Ombudsmann.ergo@bdo.de.

4. Unbenommen bleibt, dass der Vertriebspartner sich wegen solcher Verstöße an die zuständigen staatlichen Stellen und Aufsichtsbehörden wendet.