

Compliance-Leitlinien



Inhaltsverzeichnis

1. Präambel.....	3
2. Allgemeine Grundsätze / Verhaltenskodex	3
3. Nichtdiskriminierung	5
4. Vertrauliche Informationen	5
5. Verbot von Insidergeschäften und Insiderempfehlungen	6
6. Datenschutz.....	6
7. Geldwäsche	6
8. Externe Kommunikation.....	6
9. Bestechung oder Korruption	6
10. Annahme von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen.....	7
11. Gewährung von Sondervergütungen.....	7
12. Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter	8
13. Compliance-Stelle.....	8



1. Präambel

Der Compliance-Leitfaden der s mobile Versicherungsmakler GmbH -nachstehend s mobile genannt- konkretisiert unsere Vorstellungen von einer integren, d.h. rechtlich korrekten und an ethischen Grundsätzen orientierten Arbeit als Versicherungsmakler. Indem wir unser Handeln an diesem Standard ausrichten, wollen wir Vertrauen schaffen und von vornherein imageschädigende Konfliktsituationen vermeiden. Der Leitfaden ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der s mobile verbindlich. Weiterhin wurde ein Verhaltenskodex formuliert, der im Rahmen des Arbeitsverhältnisses die wesentlichen Regeln und Grundsätze für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten der Mitarbeitenden widerspiegelt. Die Geschäftsleitung bekennt sich dazu, für die flächendeckende Einhaltung im Unternehmen zu sorgen.

2. Allgemeine Grundsätze / Verhaltenskodex

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der s mobile haben sich freiwillig unserem Verhaltenskodex (code of conduct) unterworfen. Dies dient dazu, dass jeder Kunde/ jede Kundin weiß, worauf er sich bei einer Zusammenarbeit mit uns verlassen kann.

Wir sind als Versicherungsmakler im Sinne der §§ 34 d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) in Verbindung mit § 59 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und § 652 ff Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) tätig.

Als Versicherungsmakler handeln wir ausschließlich im Kundenauftrag und im Interesse des/der Kunden/Kundin gegenüber den Versicherungsunternehmen und nehmen - im Unterschied zu Versicherungsvertretern oder –agenten und Versicherungsangestellten – dabei ausschließlich Interessen unserer Kunden und Kundinnen wahr und sind nicht Erfüllungsgehilfe der Versicherer.

Aus diesem Grunde haben wir auch keine Weisungen von Versicherern zu befolgen, sondern sind ausschließlich treuhänderischer Sachwalter unserer Mandanten und Mandantinnen. Einflussnahmen durch Versicherer auf unseren Versicherungsmaklerbetrieb, die unsere Unabhängigkeit gefährden könnten, lassen wir nicht zu. Dies gilt insbesondere auch für umsatzbezogene Vergütungsregelungen. Auch die Zusammenarbeit mit Maklerpools beeinträchtigt unsere Objektivität und die Auswahlmöglichkeiten der Versicherungsprodukte für unsere KundInnen nicht. Außerdem wird durch die Nutzung eines Pools unsere Unabhängigkeit nicht tangiert.

Unsere Pflichten als Versicherungsmakler bei der Vertragsvermittlung ergeben sich aus dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Bei unseren Beratungs-, Vermittlungs- und Betreuungstätigkeiten beachten wir die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und die Vereinbarungen in unserem Versicherungsmakler-Vertrag und/oder unseren Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB) sowie unserer Datenschutzinformation.

Als Versicherungsmakler ermitteln wir den konkreten Versicherungsbedarf unserer Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung von Wünschen, Zielen und individuellen Risikoverhältnissen. Danach unterbreiten wir geeignete Vorschläge, wie der Versicherungsschutz aussehen sollte. Allein unsere Kunden und Kundinnen entscheiden, wann, wo und wie der Versicherungsschutz letztendlich hergestellt wird.



Wir dokumentieren den Ablauf der Beratung und Vermittlung unter Beachtung der gesetzlichen Dokumentationspflichten, welche sowohl die Wünsche der Kunden und Kundinnen als auch unsere Empfehlungen enthalten.

Der Umfang unserer Betreuungsleistung von vermittelten und in die Betreuung übernommenen Verträgen ist gesetzlich nicht geregelt und ergibt sich aus unserem Versicherungsmakler-Vertrag sowie unseren Nutzungsbedingungen und der Datenschutzzinformation. Die Leistung gegenüber unseren Kunden und Kundinnen endet daher nicht mit der Vermittlung eines Versicherungsvertrages, außer dies ist ausdrücklich im Einzelfall so vereinbart.

Mit der Zeit verändern sich Lebensumstände, die eine Anpassung des Versicherungsschutzes erforderlich machen können. Deshalb stehen wir, solange der/die Kunde/Kundin uns durch einen Versicherungsmakler-Vertrag dazu beauftragt hat, für die bedarfs- und risikogerechte Anpassung des Versicherungsschutzes zur Verfügung. Die Überprüfung der Bedarfs-/Risikoverhältnisse erfolgt natürlich immer auch unter Einbeziehung bestehender Versicherungsverträge.

Beim Wechsel eines Versicherers können sich Verbesserungen, aber auch Verschlechterungen ergeben. Bei unserem Rat wägen wir auch auf Grund unserer eigenen Erfahrung ab, ob ein Wechsel unter Berücksichtigung aller Umstände (z.B. Beitrag, Bedingungen, Abwicklungsqualität des Versicherers) für den/die Kunden/Kundin vorteilhaft ist.

Unsere Leistung ist für unsere Kunden und Kundinnen grundsätzlich kostenfrei, da nach deutschem Handelsbrauch die Vergütung des Versicherungsmaklers vom Versicherer übernommen wird. Durch die Vergütung durch die Versicherer wird die Unabhängigkeit und Objektivität gegenüber unseren Kunden und Kundinnen nicht beeinträchtigt. Sofern die s mobile ihren Mitarbeitenden variable (provisionsabhängige) Gehaltsbestandteile zahlt, werden diese nicht durch die Höhe der Provisionszahlung der unterschiedlichen Versicherer beeinflusst. Die Mitarbeitendenprovisionen richtet sich grundsätzlich jeweils nach dem Produkt bzw. der Produktparte, z.B. Lebensversicherung, Hausratversicherung. Für jede Produktparte wurden einheitliche Provisionssätze an den Bewertungssummen / Versicherungssummen bzw. im Sachversicherungsbereich am Jahresnettobeitrag festgelegt. Hierdurch wird eine vom Versicherungsunternehmen unabhängige Beratung gewährleistet.

Auch aus diesem Grunde sind Aus- und Fortbildung für unsere qualifizierte Dienstleistung unverzichtbar. Deshalb bilden wir uns und unsere Mitarbeitenden entsprechend den notwendigen Anforderungen ständig aus und weiter. Die entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen werden zur Nachvollziehbarkeit entsprechend dokumentiert.

Wir unterstützen unsere Kunden und Kundinnen auch bei der Geltendmachung von Schadens- und Leistungsansprüchen bei von uns vermittelten und betreuten Verträgen, soweit dies im gesetzlich zulässigen Rahmen möglich ist.



Und selbstverständlich halten wir die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ein, insbesondere

- zum Umgang mit persönlichen Daten gem. DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung)
- zur Geldwäsche (GwG - Geldwäsche Gesetz)
- zur Vorteilsnahme / Bestechung gem. § 299 StGB
- zur IDD (Insurance Distribution Directive).

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden und Kundinnen an erster Stelle. Es ist uns wichtig, diesen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Sollte es wider Erwarten doch einmal zu Unstimmigkeiten in der Zusammenarbeit kommen, stehen den Kunden und Kundinnen neben unserem Qualitätsmanagementsystem mit dem bewährten Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zur Verfügung. Die Informationen zu den Schlichtungsstellen können in der Erstinformation gemäß § 11 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) der s mobile nachgelesen werden.

3. Nichtdiskriminierung

Die s mobile erwartet von ihren Mitarbeitenden und der Geschäftsleitung, dass sie die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen achten. Benachteiligungen im Arbeitsumfeld aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität werden nicht toleriert. Respekt und Toleranz im Umgang miteinander sind unverzichtbare Teile der Zusammenarbeit und eines guten Arbeitsklimas. Die s mobile wird deshalb das Diskriminieren oder Schikanieren von Mitarbeitenden durch Kollegen und Kolleginnen oder Vorgesetzte nicht dulden.

Auch verpflichtet sich die s mobile zu einem diskriminierungsfreien Bewerbungsverfahren z.B. bei Beförderungen oder Entsendung zu Fortbildungen, diskriminierungsfreien Stellenausschreibungen, diskriminierungsfreien Vorstellungsgesprächen (keine Fragen nach Behinderung, Schwangerschaft, Religion etc.) sowie eine diskriminierungsfreie Auswahl oder Ablehnung von Bewerbern.

4. Vertrauliche Informationen

Die Mitarbeitenden sind zur Verschwiegenheit bei allen internen vertraulichen Angelegenheiten der s mobile sowie bei allen vertraulichen Informationen von oder über die Kooperationspartner verpflichtet. Vertraulich sind all diejenigen Informationen, die als solche gekennzeichnet sind oder von denen der/die Mitarbeitende weiß oder wissen muss, dass er/sie nicht öffentlich bekannt sind und auch nicht bekannt gemacht werden sollen wie z. B. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse. In Zweifelsfällen ist immer von einer Nichtweitergabe auszugehen. Soll in einem solchen Fall ausnahmsweise



dennoch eine Weitergabe erfolgen, ist dies grundsätzlich durch die Geschäftsleitung zu genehmigen.

5. Verbot von Insidergeschäften und Insiderempfehlungen

Vertraulich erlangte, nicht öffentliche Informationen von Kooperationspartnern oder Kunden und Kundinnen können im Einzelfall relevant für den Börsenkurs von Wertpapieren oder anderen Finanzinstrumenten sein (sog. Insiderinformationen). Mitarbeitende, die über solche Insiderinformationen verfügen, haben sich an das gesetzliche Verbot von Insidergeschäften zu halten (§ 14 Wertpapierhandelsgesetz). Es ist jedem Mitarbeiter/jeder Mitarbeiterin untersagt, Insidergeschäfte zu tätigen, Insiderinformationen an nicht Befugte mitzuteilen oder diese zugänglich zu machen oder auf Basis von Insiderinformationen Anlageempfehlungen auszusprechen.

6. Datenschutz

Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und insbesondere aktiv dazu beizutragen, dass personenbezogene Daten zuverlässig gegen unberechtigte Zugriffe gesichert werden. Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet und genutzt werden, soweit dies für einen genau definierten Zweck zur rechtmäßigen Aufgabenerfüllung erforderlich ist. Alle Regelungen hierzu sind in der Datenschutzinformation der s mobile Versicherungsmakler GmbH niedergeschrieben. Außerdem verpflichten sich die Mitarbeitenden an den Datenschutz-Lernprogrammen der Sparkasse Bremen teilzunehmen.

7. Geldwäsche

Die s mobile ist verpflichtet die zur Bekämpfung von Geldwäsche erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, die geldwäscherechtlichen Bestimmungeneinzuhalten und an den Geldwäsche-Lernprogrammen der Sparkasse Bremen teilzunehmen.

8. Externe Kommunikation

Stellungnahmen gegenüber den Medien sowie die sonstige Kommunikation mit den Medien erfolgen ausschließlich durch oder in Abstimmung mit der Geschäftsleitung. Bei öffentlichen Äußerungen, für die keine Autorisierung besteht, müssen die Mitarbeitenden deutlich machen, dass sie als Privatperson handeln.

9. Bestechung oder Korruption

Die s mobile toleriert keinerlei Form von Bestechung oder Korruption. Weder beeinflussen wir unerlaubt Entscheidungsträger, Behörden oder staatliche Institutionen, indem ihnen Vorteile angeboten, versprochen oder gewährt werden, noch nehmen unsere Mitarbeitenden solche Vorteile entgegen, durch die sie einem Interessenkonflikt ausgesetzt oder in ihrer Urteilsfähigkeit beeinträchtigt werden können.



Wir lassen nicht zu, dass der Wettbewerb und unsere Geschäftstätigkeit durch Bestechung, Betrug, Wirtschaftsspionage, Diebstahl, Nötigung u.a. beeinflusst oder verfälscht wird. Die s mobile distanziert sich von Personen und Unternehmen, die sich nicht an diese Regeln halten und wird mit ihnen keine geschäftlichen Beziehungen aufrechterhalten oder neue Beziehungen generieren. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, jedweden Versuch der Bestechung, der an sie gerichtet ist, an die Geschäftsleitung zu melden.

10. Annahme von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen

Die Annahme von Geschenken und anderen Vergünstigungen sowie die Teilnahme an Geschäftsessen und Veranstaltungen dürfen die Reputation des Unternehmens nicht in Frage stellen. Mitarbeitende dürfen in diesem Zusammenhang mit ihrer geschäftlichen Tätigkeit für die s mobile weder direkt noch indirekt (z.B. über Angehörige oder nahestehenden Dritten) für sich oder einen Dritten, Vorteile annehmen, fordern oder versprechen lassen, die in unzulässiger Weise mittelbar oder unmittelbar Einfluss auf ihre geschäftlichen Handlungen oder Entscheidungen haben könnten. Hierzu gilt:

(1) Geschenke oder andere Vergünstigungen dürfen nur angenommen werden, wenn ihr Wert unter einer Orientierungsgröße von 15 Euro liegt. Können Geschenke und andere Vergünstigungen mit einem höheren Wert als 15 Euro im Hinblick auf die Geschäftsbeziehungen nicht abgelehnt werden oder ist die Ablehnung nicht opportun, so ist dies der Geschäftsleitung unverzüglich anzuzeigen. Diese entscheidet dann über die Verwendung. Die Annahme von Geldgeschenken ist in keinem Fall zulässig und damit auch nicht genehmigungsfähig.

(2) Einladungen zu Geschäftsessen dürfen grundsätzlich angenommen werden, soweit sie den Rahmen der Sozialadäquanz nicht übersteigen. Maßgeblich für diese Bewertung sind die Stellung und die Lebensumstände des Eingeladenen und der Wert des Vorteils. Insbesondere bei Einladungen von Gutachtern, Rechtsanwälten, IT-Unternehmen, Hotels etc., die mit dem Unternehmen in geschäftlichen Kontakt treten oder den Kontakt intensivieren wollen, ist darauf zu achten, dass der Rahmen des sozial Üblichen nicht überschritten wird.

(3) Einladungen zu Veranstaltungen ohne dienstlichen Charakter oder Fachbezug (reine Unterhaltungsveranstaltungen wie z.B. Konzert-, Theater-, Sportveranstaltungen) dürfen grundsätzlich nicht angenommen werden. Können Einladungen zu Unterhaltungsveranstaltungen im Hinblick auf die Geschäftsbeziehungen nicht abgelehnt werden oder ist die Ablehnung nicht opportun, so ist dies der Geschäftsleitung unverzüglich anzuzeigen. Diese entscheidet dann über die weitere Vorgehensweise.

11. Gewährung von Sondervergütungen

Versicherungsvermittlern und ihren Angestellten ist es gemäß des Versicherungsaufsichtsgesetzes untersagt, Versicherungsnehmern/Versicherungsnehmerinnen, versicherten Personen oder Bezugsberechtigten aus einem Versicherungsvertrag Sondervergütungen zu gewähren oder zu versprechen. Eine Sondervergütung ist jede unmittelbare oder mittelbare Zuwendung



neben der im Versicherungsvertrag vereinbarten Leistung, sofern sie nicht geringwertig ist. Als geringwertig gelten Belohnungen oder Geschenke zur Anbahnung oder anlässlich eines Vertragsabschlusses, soweit diese einen Gesamtwert von 15 Euro pro Versicherungsverhältnis und Kalenderjahr nicht überschreiten.

12. Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeitenden

Zur Vermeidung von Konflikten zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeitenden ist Folgendes zu beachten:

(1) Mitarbeitende dürfen bei der Bearbeitung oder Befürwortung eigener Angelegenheiten nicht mitwirken.

(2) Ist ein/e Mitarbeiter/in oder dessen Familienangehörige (Ehegatten, eingetragene Lebenspartnerschaften, Kinder oder andere Verwandte, die in demselben Haushalt wie der/die Mitarbeiter/in leben) an einem potentiellen Geschäftspartner des Unternehmens wirtschaftlich beteiligt, darf der Abschluss des Geschäfts nur nach vorheriger Zustimmung der Geschäftsleitung erfolgen.

(3) Die Mitarbeitenden dürfen keine Nebentätigkeiten ausüben, die zu einem Konflikt mit berechtigten Unternehmensinteressen führen können. Bestehen Zweifel, ob es zu einer Interessenkollision kommen kann, ist die beabsichtigte Nebentätigkeit der Geschäftsleitung anzuzeigen. Diese behält sich das Recht vor, Nebentätigkeiten, die zu einem Konflikt mit berechtigten Unternehmensinteressen führen können, zu untersagen. Hat ein/e Mitarbeiter/in eine Nebentätigkeit aufgenommen, obwohl er wusste oder hätte wissen müssen, dass dies zu einem Konflikt mit berechtigten Interessen des Unternehmens führen kann, so kann dies zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen führen. Arbeitsvertragliche Regelungen gehen vor.

13. Compliance-Stelle

Erster Ansprechpartner der s mobile ist der/die Referent/in der Geschäftsleitung und danach ist direkt die Geschäftsleitung als verantwortliche Stelle zu informieren.

Sämtliche Beschwerden sind direkt an die Geschäftsleitung oder an service@mobil-beraten.de zu formulieren.

Jeder Mitarbeitende ist für die Einhaltung der in diesem Kodex festgehaltenen Verhaltensregeln selbst verantwortlich. Der Geschäftsleitung sorgt dafür, dass die Mitarbeitenden mit dem Inhalt des Kodex vertraut sind und die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze beachten; durch ihr eigenes Verhalten geben sie den Mitarbeitenden ein Vorbild. Umgekehrt sollten sich die Mitarbeitenden an die Geschäftsleitung wenden, wenn sie Zweifel bei der Anwendung dieser Kodex-Regeln haben.

Stand 12.11.2020