

1. Einleitung

Nach den Verhaltensregeln der Finanzmarktrichtlinie (MiFid) der Europäischen Union und den Bestimmungen des Gesetzes vom 30. Juli 2013 zur Stärkung des Schutzes der Verbraucher von Finanzprodukten und -dienstleistungen muss jede Versicherungsgesellschaft Vorkehrungen zur Regelung von Interessenkonflikten treffen.

Als Versicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit verpflichtet die VGaG CCK-Assura sich in ihrem täglichen Geschäft, den Kunden ihre Produkte und Dienstleistungen ehrlich, redlich und professionell anzubieten.

Die VGaG CCK-Assura kann, genau wie jeder ihrer Anbieter, in einen Interessenkonflikt geraten. Um solche Konflikte zu erkennen, zu vermeiden und mit ihnen umzugehen, wurden besondere Vorkehrungen getroffen.

2. Umgang mit Interessenkonflikten

Die VGaG CCK-Assura trifft alle möglichen und angemessenen Vorkehrungen, um Interessenkonflikte bei der Erbringung von Versicherungsvermittlungsdienstleistungen intern, gegenüber den Versicherten und zwischen den Versicherten abzumildern. Beim Umgang mit Interessenkonflikten, wie sie in der Finanzdienstleistungsrichtlinie beschrieben sind, werden die folgenden Gesichtspunkte berücksichtigt:

- Erkennen aller potenzieller Interessenkonflikte;
- Ausarbeitung von organisatorischen Maßnahmen zur Verhütung und zum Umgang mit Interessenkonflikten;
- Information der Kunden über besondere Interessenkonflikte, die trotz aller vorgesehenen Maßnahmen auftreten können;
- angemessene Schulung aller Beteiligten zur Verhütung und zum Umgang mit Interessenkonflikten;
- Anlegen eines zentralen Verzeichnisses absehbarer Konflikte.

2.1. Erkennen der Interessenkonflikte

Die potenziellen Interessenkonflikte werden von der VGaG CCK-Assura erkannt und in ein zentrales Verzeichnis aufgenommen. Der für Regeltreue Beauftragte ist für die Verwaltung des Verzeichnisses zuständig.

Zur Erkennung potenzieller Interessenkonflikte wägt die VGaG zunächst ab, ob die im Gesetz (Artikel 19 des KE N2) beschriebenen Fälle auf die vom Gesetz betroffenen Personen zutreffen.

Konkret wird geprüft, ob diese Personen:

- dem Versicherten einen finanziellen Gewinn bringen oder einen finanziellen Verlust vermeiden können;

- ein Interesse am Ausgang einer Versicherungsvermittlung zugunsten des Versicherten oder einer Transaktion im Namen des Versicherten haben können, das sich von dessen Interesse an diesem Ergebnis unterscheidet;
- einen finanziellen oder anderen Anreiz an der Bevorzugung der Interessen eines anderen Versicherten oder einer anderen Versichertengruppe im Vergleich zu den Interessen des betreffenden Versicherten haben könnten;
- von einer mit dem Versicherten nicht identischen Person oder vom Versicherten selbst einen Vorteil in Form von Geld, Gütern oder Dienstleistungen im Rahmen der Vertragserfüllung erhalten können.

Um dafür Sorge zu tragen, dass alle potenziellen Interessenkonflikte erkannt werden, prüft die VGaG auch, ob andere Fälle ebenfalls zu Interessenkonflikten führen können.

2.2. Umgang mit Interessenkonflikten - organisatorische Maßnahmen

Um potenzielle Interessenkonflikte zu verhüten und mit diesen umzugehen, hat die VGaG CKK-Assura folgende organisatorische Maßnahmen ergriffen:

- Grundsatz des Vier-Augen-Prinzips: bestimmte Transaktionen oder Dienstleistungen dürfen nur von unterschiedlichen Personen ausgeführt und gegebenenfalls validiert werden.
- Geschenke: Mitarbeiter der VGaG und ihrer Versicherungsvermittler dürfen in keinem Fall Geschenke annehmen oder austeilen, wenn Versicherte oder andere Beteiligte betroffen sind.
- Meldepflicht: die Mitarbeiter der VGaG und die ihrer Versicherungsvermittler sind verpflichtet, dem für die Regeltreue Beauftragten potenzielle Interessenkonflikte zu melden, damit sie in das zentrale Verzeichnis aufgenommen werden können und angemessene Maßnahmen zur Verhütung dieses Konflikts getroffen werden können.
- Vertraulichkeit: vertrauliche Daten, insbesondere medizinische Daten, dürfen nur zu berufsbedingten Zwecken in Einklang mit dem Gesetz über den Schutz des Privatlebens und mit den internen Vorkehrungen eingesehen oder verarbeitet werden.
- Schulung: die Mitarbeiter der VGaG und ihrer Versicherungsvermittler müssen ihre Kompetenzen regelmäßig auf den letzten Stand bringen, als Personen mit Publikumskontakt, und Vertriebsverantwortliche, die von der Aufsichtsbehörde anerkannt sind, damit sie die Versicherten aufklären und beraten können. Die Schulung muss sie auch in die Lage versetzen, Interessenkonflikte zu erkennen und korrekt mit ihnen umzugehen.
- Überwachung der Regeltreue: der mit der Einhaltung der Regel Beauftragte sorgt dafür, dass die im Rahmen der organisatorischen Maßnahmen zum Umgang mit Interessenkonflikten festgeschriebenen Verfahren auch eingehalten werden.
- Die Bearbeitung von Beschwerden: Ein besonderes Verfahren wurde entwickelt, um Beschwerden zu erkennen und zu bearbeiten.

Die organisatorischen Maßnahmen und Verfahren werden regelmäßig beurteilt, um deren Übereinstimmung mit dem rechtlichen Rahmen zu prüfen. Falls erforderlich werden die organisatorischen Maßnahmen und Verfahren angepasst.

2.3. Information der Kunden über nicht behobene Interessenkonflikte

Wenn organisatorische und administrative Maßnahmen zum Umgang mit Interessenkonflikten nicht ausreichen, um das Risiko, den Interessen des Versicherten zu schaden, zu vermeiden, hat die VGaG CKK-Assura unmissverständlich und allgemein über den Interessenkonflikt und dessen Ursache zu berichten. Die entsprechende Mitteilung hat vor der Erbringung der Leistung zu erfolgen.

Die Informationen, die dem Versicherten erteilt werden, müssen auch deutlich und ausführlich genug sein, damit der Versicherte nach bestem Wissen urteilen kann, ob der die Dienstleistung dennoch in Anspruch nehmen möchte.

2.4. Schulung der Beteiligten

Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter der VGaG CKK-Assura die Vorkehrungen zum Umgang mit Interessenkonflikten genauestens kennen. Zu diesem Zweck sind regelmäßig Schulungen abzuhalten.

2.5. Verzeichnis erkannter Interessenkonflikte

Wenn ein Interessenkonflikt erkannt wird, der nicht im zentralen Verzeichnis zu finden ist, ist er dem für die Regeltreue Beauftragten mitzuteilen, der ihn in das Verzeichnis aufnehmen muss.