

Grundeigentümer-Versicherung VVaG

(im Folgenden GEV)

Verhaltenskodex der GEV

Version: 1.3

Inhaltsverzeichnis

1	Anderungsnistorie	3
2	Einleitung	4
3	Geltungsbereich	4
4	Einhaltung gesetzlicher und unternehmensinterner Vorschriften	5
5	Prävention zur Vermeidung von Wirtschaftskriminalität, Geldwäsche und Finanzierung von Terrorismus	5
6	Vertraulichkeit / Schutz von Kundendaten	5
7	Nicht-Diskriminierung	6
8	Korruption	6
9	Annahme von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen	6
10	Gewährung von Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen und sonstigen Zuwendungen	7
11	Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter	8
12	Umgang mit Kunden und ihren Bedürfnissen	8
13	Maklerqualifikation	9
14	Beschwerdemanagement	9

2 Einleitung

Die GEV wurde 1891 in Hamburg gegründet und betreut als Kernkunden Haus-, Wohnungsund Grundeigentümer. Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sind die Versicherungsnehmer laut Satzung Mitglieder, deren gewählte Mitgliedervertreter in der Hauptversammlung vertreten sind. Damit ist diese die höchste Kontrollinstanz des Unternehmens. Die Erträge der GEV werden ausschließlich zu einer langfristigen Preisstabilität und zur Stärkung der wirtschaftlichen Leistungskraft verwendet. Der Firmensitz des Vereins ist Hamburg.

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 der GEV sowie dem Aufsichtsrat, Vorstand und den Führungskräften – nachstehend Mitarbeiter genannt – aber auch externen Dienstleistern, einen Handlungsrahmen zu geben, um rechtlich korrekt und entsprechend den Wertvorstellungen der GEV 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. Insbesondere hinsichtlich Korruptionstatbeständen besteht eine Null-Toleranz, das heißt in diesem Fall sind arbeitsrechtliche Konsequenzen zwingend, die unter Umständen auch darüber hinaus zu strafrechtlichen Konsequenzen führen können.

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

3 Geltungsbereich

Dieser Verhaltenskodex gilt für alle Mitarbeiter der GEV. Ebenfalls gilt er für sämtliche Dienstleister, welche von der GEV eingesetzt werden. Die jeweils gültige Version des Dokuments kann im Intranet abgerufen werden.

Der Verhaltenskodex ist den Mitarbeitern der GEV auszuhändigen. Ebenfalls ist er als Vertragsanhang bei der Beauftragung von Dienstleistern auszuhändigen bzw. der jeweilige

Dienstleister ist auf die Einhaltung dieses Kodex zu verpflichten.

Bei Neueinstellungen ist dieser Kodex auszuhändigen und der Erhalt ist durch Unterschrift zu dokumentieren.

4 Einhaltung gesetzlicher und unternehmensinterner Vorschriften

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

5 Prävention zur Vermeidung von Wirtschaftskriminalität, Geldwäsche und Finanzierung von Terrorismus

Die GEV will sich nicht für illegale Aktivitäten ihrer Mitarbeiter, Geschäftspartner, Kunden, Makler 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 Compliance-Beauftragten zu melden.

6 Vertraulichkeit / Schutz von Kundendaten

Vertrauliche Informationen – insbesondere kundenbezogene Daten – und Geschäftsgeheimnisse werden durch technische und organisatorische Maßnahmen (TOMS) an alle Mitarbeiter gegen unberechtigten Zugriff Dritter geschützt. Alle Mitarbeiter der GEV sind zur Verschwiegenheit arbeitsvertraglich verpflichtet. Der Versuch Dritter, unberechtigt

an Daten zu gelangen, ist unverzüglich nach Kenntnis an den Datenschutz-Beauftragten bzw. andere dafür vorgesehene Personen der GEV zu melden.

7 Nicht-Diskriminierung

Die GEV 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.

8 Korruption

Die GEV toleriert Bestechung und Korruption in keiner Form. Es ist allen Mitarbeitern der GEV 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.

9 Annahme von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen

Die Annahme von Geschenken mit nicht ausschließlich dienstlichem Anlass und sonstiger Zuwendungen sind erlaubt, soweit sie im Rahmen der üblichen Geschäftspraxis liegen.

Hierfür stellt die Höchstgrenze von € 25 (in Worten: EURO Fünfundzwanzig) einen Anhaltspunkt dar. In Zweifelsfällen – auf jeden Fall aber bei der Entgegennahme von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen oberhalb der genannten € 25 – 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, d.h. 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 sowie der Compliance Beauftragte davon in Kenntnis zu setzen.

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.

10 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 fachlichen 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 GEV 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 GEV erfolgen. Bei Veranstaltungen sind der Inhalt bzw. der Programmablauf mit Zeitplan beizufügen.

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

11 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 GEV stehen und sind von vornherein der Personalabteilung schriftlich anzuzeigen und von dieser zu genehmigen. Die GEV behält sich vor, Nebentätigkeiten zu untersagen, wenn diese zu Konflikten mit Unternehmensinteressen der GEV führen können.
- Hat ein Mitarbeiter eine finanzielle Beteiligung an einem Unternehmen, die zu einem Interessenkonflikt führen kann oder hat die GEV eine Geschäftsbeziehung zu diesem Unternehmen, so ist dies dem Compliance-Beauftragten unverzüglich anzuzeigen. Eine Anzeige ist auch dann zu empfehlen, wenn dem Mitarbeiter nahestehende Personen wie Ehegatten, unterhaltsberechtigte Kinder oder adäquate Personen diese Beteiligung eingehen.
- Die Annahme von Mandaten (Vorstand, Aufsichtsrat oder adäquate Positionen) in Unternehmen (unabhängig ihrer Rechtsform) wie Banken, Sparkassen, Versicherungsunternehmen, Maklern, Vertriebsgesellschaften oder ähnlichen Unternehmen bedürfen der Zustimmung durch die Geschäftsleitung der GEV. Auch Vorträge, Interviews und andere Veröffentlichungen sind im Vorfeld durch den Vorstand zu genehmigen.

12 Umgang mit Kunden und ihren Bedürfnissen

Der Umgang der GEV mit ihren Kunden ist geprägt durch Respekt und Fairness. Die GEV versucht alle Versicherungsbedingungen, rechtlich verbindliche Vertragsgrundlagen und andere schriftliche Erklärungen klar und verständlich zu formulieren. Die Bedürfnisse des Kunden werden vor Vertragsabschluss ermittelt und analysiert. Die Wünsche des Kunden haben Vorrang vor eventuellen Provisions- bzw. und Courtageinteressen. Von einem Beratungsverzicht wird nur in Ausnahmefällen auf ausdrücklichen Kundenwunsch Gebrauch

Seite 8 von 9

gemacht. Das Beratungsgespräch wird von Vermittlern der GEV ordnungsgemäß dokumentiert. Bei Änderung und insbesondere bei Kündigung bestehender Versicherungsverträge mit Abschluss eines Neuvertrags ist der Kunde über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Die Aufklärung des Kunden ist als Bestandteil des Beratungsprotokolls zu dokumentieren. Es entspricht unserem Selbstverständnis, dass alle Kunden durch Mitarbeiter der GEV auch nach Vertragsabschluss fachkundig beraten werden. Dies gilt sowohl für Informationen zu den bestehenden Verträgen, für Vertragsänderungen und insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

13 Maklerqualifikation

Wir arbeiten nur mit qualifizierten und registrierten Maklern zusammen. Vor dem Beginn einer Zusammenarbeit prüfen wir, ob der Makler in der Vergangenheit durch schlechte Kundenberatung auffällig geworden ist und lehnen eine Kooperation gegebenenfalls ab. Wir erwarten von unseren Maklern eine kontinuierliche Weiterbildung.

14 Beschwerdemanagement

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

Hamburg, den 25. April 2019

Dr. Matthias Salge

Sprecher des Vorstandes

Dr. Jan-Peter Horst

Vorstand