

ÖRAG Rechtsschutzversicherungs- Aktiengesellschaft Düsseldorf

Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

Prüfung der Angemessenheit und Implementierung
des Compliance Management Systems zur Einhaltung
des Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der
Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
zum 29. April 2024

EY GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft





Inhaltsverzeichnis

	Seite
A. Prüfungsauftrag	1
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
C. Feststellungen zum Compliance Management System	6
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
II. Feststellungen und Empfehlungen	17
1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils geführt haben	17
2. Sonstige Feststellungen	17
3. Empfehlungen	19
D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil	23

Anlagen

- 1 CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter
- 2 Allgemeine Auftragsbedingungen



Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
BS WP/vBP	Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
CMS	Compliance Management System
Co.	Compagnie
d.h.	das heißt
e.V.	eingetragener Verein
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGB	Handelsgesetzbuch
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V., Düsseldorf
insb.	insbesondere
Kap.	Kapitel
KG	Kommanditgesellschaft
n.F.	neue Fassung
PS 980 n.F. (09.2022)	IDW Prüfungsstandard Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen
QMS 1 (09.2022)	IDW-Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis
RS	Rechtsschutz
Tz.	Teilziffer
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
VöV	Verband öffentlicher Versicherer
WPO	Wirtschaftsprüferordnung
z.B.	zum Beispiel

A. Prüfungsauftrag

Mit den Schreiben vom 9. Februar 2024 sowie vom 20. März 2024 haben uns die gesetzlichen Vertreter der ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-Aktiengesellschaft, Düsseldorf (im Folgenden kurz: „ÖRAG“ oder „Gesellschaft“), beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung sowie der Angemessenheit und Implementierung des in der CMS-Beschreibung dargestellten Compliance Management Systems zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) durchzuführen. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgende inländische Einzelgesellschaft:

- ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-Aktiengesellschaft, Düsseldorf

Unter einem Compliance Management System (CMS) ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren, Maßnahmen und Kontrollen (im Folgenden zusammenfassend: Regelungen) eines Unternehmens zu verstehen, die auf ein regelkonformes Verhalten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Regelverstößen in abgegrenzten Teilbereichen. Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex mit Stand 25. September 2018. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 29. April 2024 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen. Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung auftragsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Gesellschaft innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet haben. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-) Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (im Folgenden kurz: „externer Vertrieb“), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der Gesellschaft eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand der Prüfung gewesen, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung des CMS zum 29. April 2024 wurde für die Gesellschaft durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gesellschaft dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Dieser Prüfungsbericht ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Gegenüber Dritten übernimmt der Prüfer dagegen keine Verantwortung.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Gesellschaft vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungsprodukten der Gesellschaft hinsichtlich deren Eignung zur Absicherung von Risiken.

Für die Durchführung des Auftrags und für unsere Verantwortlichkeit sind, auch im Verhältnis zu Dritten, die diesem Bericht beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024 vereinbart.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Einrichtung des CMS hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex sowie die sieben Grundelemente des IDW PS 980 zugrunde gelegt (im Folgenden kurz „CMS-Grundsätze“).

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die angemessene Darstellung der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Grundsätze, Verfahren, Maßnahmen und Kontrollen (Regelungen) des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen zur Angemessenheit und Implementierung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Unsere Prüfung umfasst nicht die Beurteilung, welche Regelungsbereiche von den gesetzlichen Vertretern als Gegenstand der unternehmensweiten Compliance-Organisation festgelegt bzw. welche Teilbereiche als Gegenstand der CMS-Prüfung abgegrenzt wurden. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung von Regeln zu erlangen.

Die in der CMS-Beschreibung für die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex dargestellten Regelungen des CMS sind angemessen, wenn sie geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Hierzu zählt auch, dass bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des *IDW-Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022))* durchgeführt. Unsere Wirtschaftsprüferpraxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des *IDW-Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022))* angewendet. Die Berufspflichten gemäß der Wirtschaftsprüferordnung ("WPO") und der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer ("BS WP/vBP") einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten.

Die Prüfung ist so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 29. April 2024 implementiert waren.

Auftragsgemäß umfasste unsere Prüfung nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Unternehmens dargestellten Regelungen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Unternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich nicht auf sonstige Informationen in der CMS-Beschreibung, die nicht Gegenstand der Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

Im Einzelnen haben wir folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung der von den gesetzlichen Vertretern von der Gesellschaft vorgelegten CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb zur Vermeidung möglicher Risiken und hierin getätigten Aussagen auf Vollständigkeit und Angemessenheit mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex;
- Inhaltliche Durchsicht und Würdigung der vorhandenen internen schriftlich fixierten Ordnung, d.h. insbesondere Richtlinien, Organisations- und Arbeitsanweisungen, Handbücher sowie weiterer der CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb zugrundeliegenden Prozessbeschreibungen;
- Beurteilung der eingerichteten Grundsätze, Maßnahmen und Kontrollen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele der CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb;
- Prüfung angeforderter Implementierungsnachweise;
- Durchführung von Informationsgesprächen mit den uns als Ansprechpartner für die Prüfung benannten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Wir haben die Prüfung in der Zeit von Februar 2024 bis zum April 2024 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden, sofern in Kapitel 3 nicht Abweichendes aufgeführt ist. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

C. Feststellungen zum Compliance Management System

I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb

Die CMS-Beschreibung der Gesellschaft liegt als Anhang 1 diesem Bericht bei. Die CMS-Beschreibung bezieht sich auf den Teilbereich Vertrieb und die Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex.

Die CMS-Beschreibung enthält Ausführungen zu den einzelnen Compliance-Elementen sowie der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei der Gesellschaft. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex werden durch weitere Dokumente z.B. in Form von Arbeitsanweisungen, Richtlinien etc., konkretisiert.

Im Folgenden werden die wesentlichen, in der Konzeption erhaltenen Beschreibungen zu den einzelnen Compliance-Elementen dargestellt. Die nachfolgenden Ausführungen stellen eine Wiedergabe der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Erklärungen oder der diese konkretisierenden Dokumente dar. Wie auch die CMS-Beschreibung beziehen sich die nachfolgenden Ausführungen nur auf den Teilbereich Vertrieb und die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und nicht auf das gesamte CMS der Gesellschaft.

Ausführungen zu den einzelnen CMS-Grundelementen:

Compliance-Kultur

„Die Compliance-Kultur stellt die Grundlage für die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS dar. Sie wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Managements im Umgang mit Compliance-Risiken („tone at the top“), die Rolle der für die Überwachung Verantwortlichen sowie die Art und Weise, wie das Management die zentralen Unternehmenswerte und die weiteren Grundelemente in der Organisation verankert. Die Compliance-Kultur beeinflusst maßgeblich die Bedeutung, welche die Mitarbeiter des Unternehmens der Beachtung von Regeln beimessen und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A23)

Die ÖRAG ist Partner für Rechtsschutz-, Rechtsservice-, Assistance- und Schutzbriefleistungen innerhalb der Gruppe öffentlicher Versicherer und der Sparkassen-Finanzgruppe. Die Grundeinstellung, Wertevorstellungen und Grundlagen des täglichen Handelns stellen die Grundlage des Compliance Verständnisses der ÖRAG dar und sind in einem eigenen Verhaltenskodex niedergeschrieben. Die Führungskräfte und Mitarbeiter der ÖRAG sind dazu angehalten, Gesetze einzuhalten und unter der Berücksichtigung ethischer Wertvorstellungen die Unternehmensregeln zu verinnerlichen.

Durch die interne Kommunikation an die Beschäftigten der ÖRAG soll auf die Bedeutung von regelkonformen Verhalten aufmerksam gemacht werden. Die interne Kommunikation wird auch dafür genutzt, um auf bspw. neue Richtlinien oder (Neu-) Regelungen aufmerksam zu machen. Dadurch soll ein transparentes, umfassendes und vollständiges Informationsniveau erreicht werden. Auch der regelmäßige Austausch zwischen dem Chief Compliance Officer und dem Ressort-Vorstand für den Stabsbereich Recht, Compliance und Datenschutz wird von der ÖRAG als Teil der Unternehmenskommunikation angesehen.

Durch den Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV bekräftigte die ÖRAG ihr Bekenntnis zum gesetzeskonformen und integren Verhalten des gesamten Unternehmens.

Compliance-Ziele

„Die gesetzlichen Vertreter legen auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele, der daraus abgeleiteten Unternehmensstrategie und einer Analyse und Gewichtung der für das Unternehmen bedeutsamen Regeln die Ziele fest, die mit dem CMS erreicht werden sollen. Dies umfasst insb. die Festlegung der relevanten Regelungsbereiche des CMS und der in den einzelnen Bereichen einzuhaltenden Regeln. Die Compliance-Ziele stellen die Grundlage für die Beurteilung von Compliance-Risiken dar.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A24)

Gemäß der CMS-Beschreibung kann nicht konformes Verhalten durch Beschäftigte der ÖRAG oder durch Vertriebspartner den Geschäftserfolg beeinträchtigen. Gleiches gilt auch für mögliche Verstöße und Fehlverhalten gegen die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex. Um regelkonformes Verhalten und somit Vertrauen in der vertrieblichen Arbeit zu fördern, wurden auf Basis des Verhaltenskodex des GDV die Compliance-Ziele konkretisiert.

Die CMS-Beschreibung (Seite 8f., Kap. 2) führt folgende Compliance-Ziele auf:

- *„Bei Beratung und Vermittlung hat das Kundenbedürfnis stets Vorrang und die Beratungsdokumentation ist fester Bestandteil des Beratungsprozesses.“*
- *Die Vertriebspartner legitimieren sich gegenüber dem Kunden.*
- *Die Produkte und Produktinformationen sind klar und verständlich ausgestaltet und die Beratung und Betreuung des Kunden ist auch nach Vertragsabschluss sichergestellt.*
- *Alle Mitarbeiter und Vertriebspartner beachten die Unternehmenswerte sowie internen und externen Regelungen, insbesondere zu den Themenfeldern Antikorruption, Interessenskonflikte, Wettbewerbsrecht und Datenschutz.*
- *Die Aus- und Fortbildung ist ein entscheidender Qualitätsfaktor. Es erfolgt ein Hinweis auf das Ombudsmannsystem und die Beschwerdestelle der BaFin.“*

Daneben enthält die CMS-Richtlinie der ÖRAG folgende Compliance-Ziele:

- *„Das übergeordnete Compliance-Ziel ist die Einhaltung von für die ÖRAG wesentlichen Gesetzen und unternehmensinternen Regelwerken zur Reduzierung von Haftungs-, Sanktions- und Reputationsrisiken. Um diese Ziele zu erreichen, verfolgt die Compliance-Funktion die nachfolgend beschriebenen Teilziele.“*
- *Ziel von Compliance ist es, Compliance-Verstöße zu verhindern indem eine klare und durchdringende Compliance-Kultur etabliert, gefördert und beibehalten wird*
- *Ziel von Compliance ist es, innerhalb des für die ÖRAG relevanten Rechtsumfeldes Veränderungen zu erkennen und die damit verbundenen Auswirkungen zu bewerten*
- *Ziel von Compliance ist es, compliance-relevante Sachverhalte aufzudecken, um somit zur Risikominimierung beizutragen.“*

In einem eigenen Kapitel in der CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb wird dargestellt, wie die Vorgaben und Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei der ÖRAG sichergestellt werden.

Compliance-Risiken

„Unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele werden die Compliance-Risiken identifiziert, die Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung der Compliance-Ziele zur Folge haben können. Hierzu wird ein Verfahren zur systematischen Risikoidentifikation und -bewertung eingeführt. Die identifizierten Risiken werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert, wobei mögliche Risikointerdependenzen berücksichtigt werden.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A25)

Gemäß der CMS-Beschreibung leiten sich Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb durch die Nichterreichung der definierten Compliance-Ziele ab. Um mögliche Risiken zu identifizieren, zu bewerten und zu mitigieren, verfolgt die Gesellschaft folgenden Ansatz:

1. Generell erfolgt durch den Risikomanagementprozess, welcher verschiedene Aufgaben und Rollenverteilungen ausweist, die Bewertung und Berichtserstattung der gesamten Risikosituation. Der Risikomanager koordiniert dabei die Identifikation und Erfassung der operationellen Risiken.
2. Im Rahmen der allgemeinen Risikoanalyse werden Risiken bei der ÖRAG, ergänzt durch eine Compliance-Risikoanalyse, systematisch erhoben und dokumentiert. Das Beschwerde- und Qualitätsmanagement dient dabei als wichtiger Bestandteil der Risikoidentifikation. Mit Hilfe eines strukturierten Fragebogens sowie der Befragung der betroffenen Risikoverantwortlichen in den entsprechenden Abteilungen, erfolgt die Risikoinventur mit einer systematischen Erfassung der Risiken.
3. Die Compliance-Risiken werden mittels der Dimensionen „Schadenpotential“ und „Eintrittswahrscheinlichkeit“ durch den zuständigen Chief Compliance Officer sowie Risikomanager bewertet. Erkenntnisse aus dieser Bewertung fließen in das Gesamtrisikoprofil sowie in die Risikosteuerung ein. Über wesentliche Veränderungen der Compliance-Risikosituation wird der Vorstand einmal jährlich durch einen Compliance-Bericht informiert. Für eine Risikominimierung werden Maßnahmen in Form von bspw. Schulungen der Direktionsbevollmächtigten zu den Produkten oder Erstellung von ergänzenden Informationsunterlagen durch den entsprechenden Regionaldirektor und der Compliance-Abteilung erarbeitet und umgesetzt.

Compliance-Programm

„Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken werden Regelungen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Compliance-Verstößen ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst auch die bei festgestellten Compliance-Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Das Compliance-Programm wird im Hinblick auf eine personenunabhängige Funktion des CMS dokumentiert.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A26)

Im Compliance Programm der ÖRAG werden alle Grundsätze und Maßnahmen zur Adressierung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb erläutert und beschrieben. Mit diesem Programm gewährleistet die ÖRAG, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle bewerteten Risiken im Vertrieb vorhanden sind und konkretisiert zugleich die Vorgaben für die tägliche Arbeit ihres Vertriebs. Das Compliance-Programm umfasst u. a. Kommunikationsmaßnahmen, Trainings sowie Kontrollmechanismen wie bspw. das Beschwerdemanagement oder die Eintragung von Vertriebsmaßnahmen in eine interne Datenbank.

Die CMS-Beschreibung der Gesellschaft führt weiter aus, wie die einzelnen Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex umgesetzt wurden. Nachfolgend werden zu den einzelnen Leitsätzen Auszüge (vgl. CMS-Beschreibung Seite 13ff., Kap. 8) aufgeführt.

Leitsatz 1 – Die Bedürfnisse des Kunden stehen im Mittelpunkt

„Es ist der Anspruch der ÖRAG mit der ganzheitlichen Beratung auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Als zentraler Rechtsschutzversicherer der öffentlichen Versicherer und der Sparkassen-Finanzgruppe ist die ÖRAG ganz besonders der, in der Regionalität unserer Anteilseigner zum Ausdruck kommenden, Nähe zum Kunden verpflichtet.“

Leitsatz 2 – Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status

„Für die ÖRAG ist das Transparenzgebot ein besonders wichtiger Aspekt im Kundenkontakt. Für die ÖRAG ist diese Statusmitteilung und Darlegung der Informationen durch den Vermittler auch im Sinne des Verbraucherschutzes sehr wichtig. Sie ist neben der gesetzlichen Notwendigkeit dem Anspruch der ÖRAG an Transparenz geschuldet und dient dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu den Kunden.“

Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

„Wir verfolgen genau wie unsere Anteilseigner eine nachhaltige Geschäftsbeziehung zu unseren Versicherungsnehmern. Die Wünsche der Kunden stehen dabei im Mittelpunkt und werden in der Beratungsdokumentation transparent erfasst.“

Leitsatz 4 – Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

„Mit dem standardisierten Beratungsprozess erhält jeder Kunde eine Beratungsdokumentation des persönlichen Beratungsgesprächs. Die ordnungsgemäße Dokumentation von Beratungsgesprächen ist für die ÖRAG ein sehr wichtiger Aspekt, so dass die Beratungsdokumentation verpflichtend in unser Beratungstool „RS-Online“ implementiert ist.“

Leitsatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

„Das Ziel der ÖRAG ist es, ihre Produkte für den Kunden und für den Vertriebspartner transparent und verständlich zu gestalten. Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden im Produktinformationsblatt (...) erläutert und auch dem Vertriebspartner zur Verfügung gestellt.“

Leitsatz 6 – Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

„Das Ziel der ÖRAG ist es, innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Kundenmitteilung, Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und ihn bedarfsgerecht zu beraten. Durch den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex haben sich alle Vertriebspartner dazu verpflichtet, die laufende Beratung und Betreuung der Kunden nach Maßgabe ihrer Wünsche und Bedürfnisse auch nach Vertragsschluss in den Mittelpunkt des vertrieblichen Handelns zu stellen.“

Leitsatz 7 – Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Verhalten

„Bei den Landesdirektionen, die sämtlich dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, ist die persönliche Zuverlässigkeit, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Vertriebspartner.“

Leitsatz 8 – Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

„Auf Grund der besonderen Vertriebsstruktur arbeitet die ÖRAG im Privatkundengeschäft nur zu einem Bruchteil mit Maklern zusammen. Makler vermitteln als unabhängiger Handelsmakler und Vertreter der jeweiligen Kunden ÖRAG-Versicherungsverträge an die Gesellschaft, ohne dazu vertraglich von der ÖRAG beauftragt zu sein.“

Leitsatz 9 – Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

„Das Ziel der ÖRAG ist es, dass Konflikte zeitnah und im gegenseitigen Einvernehmen gelöst werden. Bereits beim ersten Geschäftskontakt wird der Kunde auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen. Dieser Hinweis erfolgt zudem auf Homepage der ÖRAG. Gleiches gilt für die Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin. Zudem hat die ÖRAG ein Hinweisgebersystem für Complianceverstöße eingerichtet.“

Leitsatz 10 – Die Versicherer geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

„Die im GDV-Verhaltenskodex beschriebenen Compliance-Vorschriften finden sich in verschiedenen internen Vorgaben der ÖRAG wieder. Zentral sind dabei die im Verhaltenskodex der ÖRAG dokumentierten Werte, sowohl als Grundlage der täglichen Arbeit, als auch als Grundlage des Verhaltens gegenüber Kunden. Dieser enthält Vorgaben für die Beachtung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften, das Verbot von Korruption und oder Bestechung und Bestechlichkeit usw. Weitere Richtlinien sind beispielsweise die Richtlinie „Zuwendungen“ oder die Richtlinie Incentive.“

Leitsatz 11 – Der Kodex ist verbindlich und transparent

„Für die ÖRAG war es selbstverständlich, dem GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung aus Überzeugung beizutreten. Die ÖRAG lässt die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer überprüfen.“

Compliance-Organisation

„Die gesetzlichen Vertreter regeln die Rollen und Verantwortlichkeiten (Aufgaben) sowie Aufbau- und Ablauforganisation im CMS als integralen Bestandteil der Unternehmensorganisation und stellen die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung. Verantwortungsbereiche und Rollen sind klar abgegrenzt, kommuniziert und dokumentiert. Die Aufgabenträger erfüllen die erforderlichen persönlichen und fachlichen Voraussetzungen. Die wesentlichen Regelungen zur Aufbau- und Ablauforganisation des Compliance-Managements sind dokumentiert und verbindlich vorgegeben.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A27)

Gemäß der CMS-Beschreibung wird die Compliance-Organisation durch den Chief Compliance Officer geleitet und vom Vorstand verantwortet. Der Chief Compliance Officer steht dabei innerhalb der Compliance-Organisation unabhängig an oberster Stelle und ist direkt dem Vorstand unterstellt. Er berichtet jährlich an den Vorstand und bei Bedarf ad hoc direkt an den Aufsichtsrat. Eine Berichtslinie hierfür wurde entsprechend in der Unternehmensorganisation eingerichtet.

Der Chief Compliance Officer wird mit Blick auf die Vertriebs-Compliance zudem durch dezentrale Compliance-Fachverantwortliche unterstützt, welche auch an diesen berichten. Ihnen obliegt gemeinsam mit dem Chief Compliance Officer die Weiterentwicklung des CMS für den Teilbereich Vertrieb.

Die dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen sind auf der einen Seite Experten für Fragestellungen im Vertrieb, auf der anderen Seite Bindeglied zwischen dem Vertrieb und dem Chief Compliance Officer, um relevante Compliance-Themen adressatengerecht zu vermitteln. Ihre Aufgaben umfassen gemäß der CMS-Beschreibung (Seite 10f., Kap. 4) u.a. folgende Tätigkeiten:

- *„Frühwarnaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten die Identifizierung und Bewertung der möglichen Auswirkung von Änderungen des Rechtsumfelds auf die Tätigkeit des Fachbereichs, vornehmen.*
- *Beratungsaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten innerhalb des Fachbereichs Hinweise geben, wie bspw. neue gesetzliche Vorgaben in vorhandene interne Vorgaben zu integrieren sind oder prozessseitig abzubilden sind. Zur Beratungsaufgabe gehört es auch, dass gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten spezielle Schulungen zu Compliance-Themen durchgeführt werden.*

- Risikokontrollaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten die für den Fachbereich identifizierten Compliance-Risiken, regelmäßig auf ihre „Gültigkeit“ hin kontrollieren und bewerten. Dazu gehört auch die entsprechende Bewertung der risikomindernden Maßnahmen oder die Implementierung neuer risikomindernden Maßnahmen. Die Basis bei der Identifizierung bildet die durch die Abteilung Risikomanagement durchgeführte Risikoinventur.*
- Überwachungsaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten compliance-relevante Risiken des Fachbereichs beobachten sowie die von den Fachbereichen implementierte Kontrollen zur Vermeidung dieser Risiken überwachen. In den jeweiligen Fachbereichen ist der Abteilungsleiter in Absprache mit dem Compliance-Fachverantwortlichen für die Umsetzung der Compliance-Maßnahmen verantwortlich.“*

Die Compliance-Verantwortlichen und die Rollenverteilung sind in der CMS-Beschreibung (vgl. Seite 10, Kap. 4) grafisch dargestellt. Die folgende Abbildung wurde dieser entnommen und zeigt u. a. die Berichtswege sowie die Einbindung der Compliance-Organisation in die Unternehmensorganisation auf.

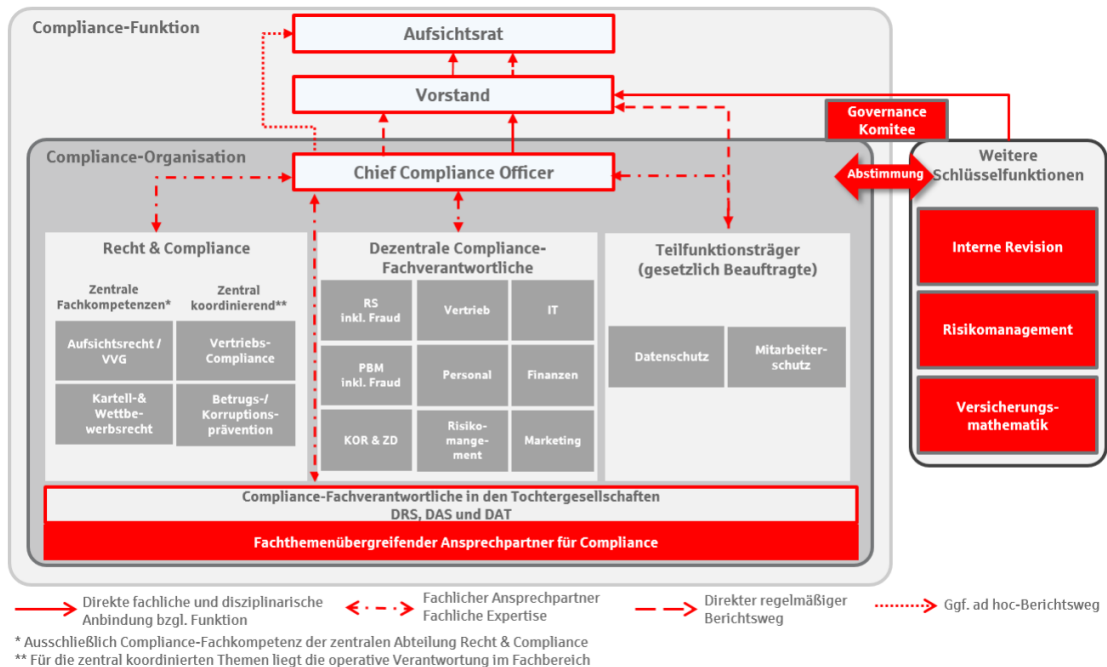


Abb.1: Compliance-Organisation der ÖRAG (Quelle: ÖRAG CMS-Beschreibung, Seite 10)

Compliance-Kommunikation

„Die jeweils betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte werden über die Compliance-Kultur, das Compliance-Programm sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert und hierzu in einem strukturierten Ansatz sensibilisiert sowie aus- und weitergebildet, damit sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen können.

Im Unternehmen wird festgelegt, wie Compliance-Risiken sowie Hinweise auf mögliche und festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen im Unternehmen (z.B. die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls das Aufsichtsorgan) berichtet werden.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A28).

Gemäß der CMS-Beschreibung tauschen sich der Chief Compliance Officer, die Regionaldirektoren sowie der Vertriebsdirektor zu relevanten Compliance-Inhalten aus. Neben diesem Austausch berichtet der Chief Compliance Officer einmal jährlich in Form eines Jahresberichts an den Vorstand. Beschäftigte der Gesellschaft werden über das Intranet sowie über die Mitarbeiterzeitung über relevante Compliance-Themen informiert und geschult. Daneben erfolgen mittels E-Learning auch Schulungen zum ÖRAG-Verhaltenskodex, zum CMS, zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie zum Datenschutz. Diese Schulungen, welche Pflichtbestandteil des Schulungskonzeptes sind, sowie auch relevante Richtlinien sind jederzeit im Intranet abrufbar. Die wesentlichen Inhalte des GDV-Verhaltenskodex wurden an alle Vertriebsmitarbeiter im Rahmen der Vertriebsjahrestagung und in ÖRAG-internen Medien kommuniziert und erläutert.

Ergänzend hierzu werden insbesondere Vertriebs-Compliance-Themen bei Bedarf allen Direktionsbevollmächtigten und Regionaldirektoren über den dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen Vertrieb in weiterführenden Schulungen erläutert. Neben den allgemeinen Schulungen zu relevanten Compliance-Themen erfolgt eine Sensibilisierung der dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen in Bezug auf ihre Aufgaben und der Berichterstattung an den Chief Compliance Officer über die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen.

Neben der Kommunikation und Schulung zu relevanten Compliance-Themen über das Intranet, haben alle Beschäftigten der Gesellschaft die Möglichkeit den jeweiligen Vorgesetzten oder den Vertriebsdirektor auf eingetretene oder drohende Gefahren oder Rechtsverstöße hinzuweisen. Alternativ steht es ihnen zu, sich direkt an den Chief Compliance Officer oder in anonymer Form an eine externe Rechtsanwaltskanzlei zu wenden.

Compliance-Überwachung und Verbesserung

„Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS werden in geeigneter Weise überwacht. Voraussetzung für die Überwachung ist eine ausreichende Dokumentation des CMS. Werden im Rahmen der Überwachung nach erfolgter Ursachenanalyse Schwachstellen im CMS bzw. Regelverstöße festgestellt, werden diese an das Management bzw. die hierfür bestimmte Stelle im Unternehmen berichtet. Die gesetzlichen Vertreter sorgen für die Durchsetzung des CMS, die Beseitigung der Mängel und die Verbesserung des Systems.“ (vgl. IDW PS 980 n.F. (09/2022) Tz. A29)

Um gesetzlichen und internen Anforderungen sowie Änderungen gerecht werden zu können, erfolgt die Überwachung und Verbesserung des CMS durch die kontinuierliche Überprüfung dieses. Verstöße und Zuwiderhandlungen gegen geltendes Recht oder interne Regelungen werden bei der ÖRAG im Rahmen der allgemeinen rechtlichen Regularien angemessen und konsequent sanktioniert.

Wenn Compliance-relevante Fragen auftreten, werden diese bei der Überarbeitung, Optimierung und der Implementierung neuer Prozesse im Vertrieb berücksichtigt. Zudem werden hierzu die jeweiligen Ansprechpartner wie der Vertriebsdirektor, die Regionaldirektoren, die Direktionsbevollmächtigten und der Chief Compliance Officer einbezogen. Der Chief Compliance Officer tauscht sich zusätzlich zur Verbesserung des CMS mit anderen Compliance-Verantwortlichen von öffentlichen Versicherern aus.

Beschwerden, welche sich auf den Vertrieb beziehen, werden bei der Gesellschaft in einem zentralen Beschwerdemanagement zusammengefasst und ausgewertet. Um mögliche Beschwerdegründe besser kategorisieren zu können, finden sich die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex im Beschwerdemanagement wieder. Um das Beschwerdemanagement selbst zu verbessern, erfolgt ein Austausch zwischen dem Qualitätsmanagement und den Fachbereichen. Daneben können das Beschwerdemanagement und die sich daraus ergebenden Hinweise zur Verbesserung beitragen und der Anlass für die Weiterentwicklung des CMS-Vertriebs sein.

Durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer wird das CMS für den Teilbereich Vertrieb regelmäßig einer Prüfung nach dem IDW PS 980 unterzogen. Sich aus der Prüfung ergebende Feststellungen werden zur Weiterentwicklung und Verbesserung des CMS genutzt.

II. Feststellungen und Empfehlungen

Bis zur vollständigen Umsetzung der im Nachfolgenden genannten Feststellungen und Empfehlungen sollten die hiermit verbundenen Risiken und Prozesse durch die Compliance-Abteilung besonders überwacht werden.

1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils geführt haben

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine Feststellungen getroffen, welche zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils führen.

2. Sonstige Feststellungen

Feststellung Nr. 1 (Compliance-Kultur)

Der Compliance-Bericht soll gemäß der Compliance-Richtlinie jährlich u.a. an den Vorstand der ÖRAG adressiert werden. Im Zuge der Prüfung wurde festgestellt, dass der letzte Compliance-Bericht im Mai 2022 (für das Jahr 2021) finalisiert wurde. Der Compliance-Bericht, welcher die Jahre 2022 und 2023 umfasst, lag zum Stichtag der Prüfung in der finalen Entwurfsfassung vor, war jedoch noch nicht per Vorstandsbeschluss final verabschiedet. Die Verabschiedung der finalen Entwurfsfassung ist als Tagesordnungspunkt bei der Vorstandssitzung am 7. Mai 2024 vorgesehen. Wir empfehlen, den Compliance-Bericht für die Jahre 2022 und 2023 wie geplant bei der nächsten Vorstandssitzung zu verabschieden und die Ergebnisse gegenüber dem Vorstand zu kommunizieren. Des Weiteren empfehlen wir eine Terminierung (bspw. finaler Compliance-Bericht bis Ende Quartal 1 des Folgejahres) für die regelmäßige Berichterstattung an den Vorstand festzulegen.

Feststellung Nr. 2 (Compliance-Programm)

Im Zuge der Prüfung wurde festgestellt, dass die Gesellschaft einen übergreifenden Prozess zur risikoorientierten Überprüfung von Geschäftspartnern noch nicht etabliert hat. Derzeit bestehen nur einzelne Prozesse bspw. im Einkauf sowie Vorgaben für die Auswahl von Dienstleistern. Wir empfehlen, einen für die Bedürfnisse und Anforderungen angemessenen übergreifenden Prozess zur risikoorientierten Überprüfung von Geschäftspartnern zu erarbeiten, zu implementieren und schriftlich zu dokumentieren, welcher sicherstellt, dass die aktuellen gesetzlichen Anforderungen eingehalten werden.

Feststellung Nr. 3 (Compliance-Organisation)

Im Zuge der Prüfung wurde festgestellt, dass keine regelmäßige Überprüfung der Ressourcenausstattung auf Angemessenheit hinsichtlich Personal, Budget und zeitlicher Verfügbarkeit in der Compliance-Abteilung stattfindet. Wir empfehlen in der Compliance-Abteilung regelmäßig und bei Bedarf anlassbezogen eine Überprüfung der verfügbaren Ressourcenausstattung der Compliance-Funktion auf Angemessenheit hinsichtlich Personal, Budget und zeitlicher Verfügbarkeit durchzuführen. Bei Bedarf sind weitere Stellen zu schaffen, sodass personelle Engpässe vermieden und Aktivitäten im Bereich Compliance in angemessener Form rechtzeitig durchgeführt werden können.

Feststellung Nr. 4 (Vertriebs-Compliance)

Im Zuge der Prüfung wurde festgestellt, dass der Gesellschaft mittels der mit den Landesdirektionen geschlossenen Verträge Audit-Rechte bei diesen eingeräumt wurden. Diese Rechte werden jedoch nicht genutzt, sodass keine Überprüfung stattfindet, wie die Landesdirektionen sicherstellen, dass vertragliche Regelungen eingehalten werden. Wir empfehlen der Gesellschaft, die eingeräumten Audit-Rechte bei den Landesdirektionen regelmäßig sowie anlassbezogen zu nutzen.

3. Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1 (CMS-Überwachung und -Verbesserung – Übersichtsdarstellung)

Wir empfehlen die für die CMS-Überwachung und -Verbesserung erarbeitete Übersichtsdarstellung nebst den darin beschriebenen Kontrollhandlungen bzw. -tätigkeiten, Verantwortlichkeiten, Kontrollfrequenzen sowie Dokumentation weiter zu präzisieren. Des Weiteren empfehlen wir, bis zur vollständigen Etablierung der aufgeführten Kontrollen, dieses regelmäßig zu überwachen und bei Bedarf anzupassen.

Empfehlung Nr. 2 (Kontrollen Zuwendungsrichtlinie)

Wir empfehlen für die Regelungen in der Zuwendungsrichtlinie entsprechende Kontrollen zu erarbeiten, zu implementieren und schriftlich zu dokumentieren.

Empfehlung Nr. 3 (Methodik Risikoanalyse)

Wir empfehlen, den erarbeiteten Detaillierungsgrad des Compliance-Risikoinventars und die zugrunde liegende Methodik dieser Risikoanalyse weiter zu präzisieren, das heißt granularere Darstellung der Einzelrisiken je Risikobereich sowie die mitigierenden Grundsätze, Maßnahmen und Kontrollen. Des Weiteren empfehlen wir, die Methodik schriftlich in einem Dokument zu fixieren und die Risikoanalyse selbst bei Bedarf auch ad hoc (bspw. bei Veränderungen) durchzuführen.

Empfehlung Nr. 4 (Anpassung CMS-Beschreibung)

Wir empfehlen, die folgenden Themen in der CMS-Beschreibung anzupassen bzw. zu ergänzen:

- Compliance-Risiken: Der Umgang mit dem Restrisiko (Nettorisiko) könnte in der CMS-Beschreibung näher dargelegt werden.
- Compliance-Programm: In der CMS-Beschreibung könnte entweder zusammenfassend beschrieben werden, wie der Prozess im Umgang mit Verstößen ausgestaltet ist oder alternativ könnte auf die Richtlinie „2.1_Anlage_Compl.RiLi Handlungsempfehlungen ComplianceVerstößen_V2“ verwiesen werden.
- Compliance-Überwachung und -Verbesserung: Der in der CMS-Beschreibung angegebene Zeitraum für die externe Prüfung des CMS nach dem GDV sollte angepasst werden, da dieses alle drei und nicht alle zwei Jahre geprüft wird.

Empfehlung Nr. 5 (Compliance-Grundelemente)

Wir empfehlen, folgende Anpassungen bzw. Ergänzungen bei den nachstehenden Compliance-Grundelementen des CMS vorzunehmen:

- Compliance-Ziele: Die Messung der Zielerreichung sowie die dazugehörige Dokumentation und Berichterstattung sollte standardisiert werden.
- Compliance-Kultur: Die Kommunikation sowie das aktive Vorleben von Compliance sollte auf der obersten (Tone from the top) sowie mittleren Führungsebene (Tone from the middle) intensiviert werden. Des Weiteren sollte die Kommunikation von Compliance-Themen, die Kommunikation durch die Compliance-Abteilung sowie auch die anlassbezogene Kommunikation intensiviert werden (bspw. Erinnerung an die Regelungen zum Thema Annahme/Vergabe von Geschenken zur Weihnachtszeit).
- Compliance-Programm: Die Gesellschaft sollte einen Lieferantenverhaltenskodex erarbeiten und implementieren.

Empfehlung Nr. 6 (Risikobereich Kartellrecht)

Wir empfehlen, um die Einhaltung der entsprechenden Vorgaben des GDV bzw. des Verbands öffentlicher Versicherer (VöV) bei Branchentreffen sicherzustellen, die Implementierung und Etablierung geeigneter Maßnahmen (bspw. Prüfung, dass nur Personen mit entsprechender Kartellrechtsschulung teilnehmen) nebst Grundsätzen. Des Weiteren empfehlen wir, eine Richtlinie zu erarbeiten, zu implementieren und zu etablieren, welche einerseits Regelungen zu Preiskalkulationen festlegt und andererseits vorgibt, dass Marktrecherchen sowie Benchmarking nur anhand öffentlich zugänglicher Daten oder mithilfe von Ratingagenturen zulässig sind.

Empfehlung Nr. 7 (Risikobereich Bestechung aktiv – Kriterien für Sponsoring)

Wir empfehlen der Gesellschaft die Erarbeitung und Implementierung von Kriterien für die Vergabe von Sponsoring.

Empfehlung Nr. 8 (Sanktionsprozess)

Es besteht ein Prozess zur Sanktionierung von Compliance-Verstößen und es wird eine Null-Toleranz-Politik bei Verstößen verfolgt. Daraus ergibt sich, dass Verstöße ohne Ansinnen von Personen oder Positionen geahndet werden. Dennoch empfehlen wir den Prozess und die Methodik weiter zu entwickeln und weiter zu etablieren, sodass weiter sichergestellt wird, dass Compliance-Verstöße einheitlich sanktioniert werden.

Empfehlung Nr. 9 (Anpassung Zuwendungsrichtlinie)

Wir empfehlen, die folgenden Themen in der Zuwendungsrichtlinie („7.4 – 18_03_29_Richtlinie_Zuwendungs_Richtlinie_1.1_final.pdf_1232860808“) anzupassen bzw. zu ergänzen:

- Es sollte in der Zuwendungsrichtlinie aufgenommen werden, dass Bargeld als Zahlungsmittel nur bedingt eingesetzt wird und wann dies konkret der Fall ist.
- Es sollte darauf verwiesen werden, dass die Vergütungsrichtlinie („*Richtlinie Vergütung*“) sowie die darin beschriebenen Grundsätze und Regelungen auch für den Betriebsrat gelten. Weiter sollte in der Vergütungsrichtlinie selbst bei der nächsten Aktualisierung auf die Vergütung des Betriebsrats eingegangen werden.
- Die derzeit nicht schriftlich dokumentierten Vorgaben für die Vergabe von Business Seats durch den Vorstand, sollten in die Zuwendungsrichtlinie aufgenommen werden.

Empfehlung Nr. 10 (Anpassung Verhaltenskodex)

Wir empfehlen, im Verhaltenskodex der Gesellschaft darauf hinzuweisen, dass diese nur Mitglied im VöV und GDV ist und kein eigenes Lobbying betreibt.

Empfehlung Nr.11 (Liste der Einladungen)

Die Gesellschaft konnte uns keine Auflistung der vergebenen Einladungen (nebst Dokumentation) zur Verfügung stellen. Wir empfehlen dies entsprechend strukturiert zu erfassen und zu dokumentieren.



D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 29. April 2024 implementierten Grundsätze, Verfahren, Maßnahmen und Kontrollen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen
 - geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und,
 - zum 29. April 2024 implementiert.

Berlin, 30. April 2024

EY GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Steve Drescher
Partner

Matthias Zeitler
Partner
Wirtschaftsprüfer

CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter



Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Beschreibung des Compliance Management Systems
für den Teilbereich Vertrieb
der ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG

Dokumentenart	Leitlinie Compliance Management-System Vertrieb
Zielgruppe	Geschäftsleitung und Mitarbeiter
Zuständiger Fachbereich	Compliance
Stand	Juni 2023
Erstellt durch	Philipp Topoll
Freigabe durch	Vorstandsentscheidung am 20.6.2023
Gültig ab	15.12.2015
Version	1.3
Zugeordnete Dokumente	Verhaltenskodex der ÖRAG Gesellschaften Compliance Richtlinie der ÖRAG Gesellschaften
Veröffentlicht	Intranet

Aktualisierung /Änderung der Richtlinie / Leitlinie					
Überprü- fungsturnus	jährlich				
Version	Beschreibung der vorgenommenen Änderung [Text]	Geändert von [Name]	Letzte Überprüfung / Änderung [TT.MM.JJJJ]	Geprüft von [Name]	Datum [TT.MM.JJJJ]
1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Sparachliche Änderungen/ Klarstellungen • Beschreibung der Tätigkeit der Comol. Fachverantwortlichen • Anpassung Ziffer 6 bzgl. Prüfung durch die Interne Revision • Nutzung von RS-Online bzgl. Incentivierungen detaillierter beschrieben 	Topoll	1.12.2017	HPS	8.12.2017
1.2	Übernahme der Anpasusngen des GDV Verhaltenskodex von September 2018	Topoll	5.5.2021	HPS	5.5.2021
1.3	Anpassung der Abbildung des CMS	P. Topoll	06.06.2023	Hans- Peter Seif	13.06.2023

unter Ziffer 4
(Ergänzung der
Fehlenden Schnittstellen
zu den Compliance-
Fachverantwortlichen)

Anpassung unter Ziffer
8.1 Verständnis der
ÖRAG; Klarstellung,
bezogen auf
Zielvorgaben.
Gestrichen:
„Stückzahlziel“ ergänzt:
Qualitative Ziele

Inhalt

A.	Einleitung	5
1.	Vermittlung durch Anteilseigner und Sparkassen	6
2.	Vertriebsunterstützung	6
3.	Maklervertrieb	6
4.	Geltungsbereich.....	6
B.	Die Grundelemente des Compliance Management Systems für den Teilbereich Vertrieb	7
1.	Compliance Kultur	7
2.	Compliance Ziele.....	8
3.	Compliance Risiken	9
4.	Compliance Organisation im Vertrieb	10
5.	Compliance Kommunikation und Schulung.....	11
6.	Compliance Überwachung und Verbesserung.....	12
7.	Compliance Programm	12
8.	Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch die ÖRAG	13
8.1	<i>Leitsatz 1 - Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt</i>	13
8.2	<i>Leitsatz 2 - Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.</i>	14
8.3	<i>Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden</i>	15
8.4	<i>Leitsatz 4 - Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert</i>	16
8.5	<i>Leitsatz 5 - Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben</i> 17	17
8.6	<i>Leitsatz 6 - Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten</i>	18
8.7	<i>Leitsatz 7 - Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellen Vertrieb.</i>	19
8.8	<i>Leitsatz 8 - Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt</i>	21
8.9	<i>Leitsatz 9 – Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern</i>	21
8.10	<i>Leitsatz 10 – Die Versicherer geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung</i>	22
8.11	<i>Leitsatz 11 – Der Kodex ist verbindlich und transparent</i>	23

A. Einleitung

Die ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG, Düsseldorf (nachfolgend kurz ÖRAG) ist der zentrale Rechtsschutzversicherer der öffentlichen Versicherer und Sparkassen-Finanzgruppe für den Endkunden. Die öffentlichen Versicherer sind die Anteilseigner der ÖRAG. Die ÖRAG verzichtet auf einen eigenen Außendienst und konzentriert sich auf das Kerngeschäft: die Rechtsschutzdienstleistung. Der Vertrieb erfolgt ausschließlich über die Anteilseigner, die somit auch Vertriebspartner der ÖRAG sind. Zur Unterstützung der Vertriebspartner unterhält die ÖRAG eine eigene Organisation zur Vertriebsunterstützung, im Weiteren auch als Vertrieb bezeichnet.

Der Versicherungsschutz ist ein immaterielles Recht und daher besonders erklärungsbedürftig. Somit kommt der Qualität der Produkte und der Beratung eine große Bedeutung zu. Dass die ÖRAG bereits eine sehr hohe Qualität bei den Versicherungsprodukten und der Beratung hat, zeigen das Kundenvertrauen, sowie verschiedene Auszeichnungen unabhängiger Institute. Das Ziel ist diesen hohen Standard aufrecht zu erhalten und weiter zu verbessern.

Das Interesse der Kunden ist schon immer Mittelpunkt des Wirkens und Handelns der ÖRAG. Dies dokumentiert auch der Beitritt zum Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) (nachfolgend GDV-Verhaltenskodex), dessen Überarbeitung und Verbindlichkeit seitens der ÖRAG äußerst begrüßt wurde.

Der Vertrieb von ÖRAG-Produkten erfolgt ausschließlich über die Anteilseigner (Landesdirektionen), die selbst dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind.

Diese Beschreibung des Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb zur Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex (nachfolgend: CMS-Beschreibung) dokumentiert das Selbstverständnis der ÖRAG, sowie die Umsetzung der Normen und Werte des GDV-Verhaltenskodex im Unternehmen.

1. Vermittlung durch Anteilseigner und Sparkassen

Zwischen der ÖRAG und den Anteilseignern bestehen sogenannte Landesdirektionsverträge. Danach ist jeder Vertriebspartner als eigenständige Landesdirektion in dessen satzungsgemäßen Geschäftsgebiet als Versicherungsvertreter im Sinne eines Generalagenten für die ÖRAG tätig. Die Anteilseigner sind dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten und verpflichten sich genau wie die ÖRAG zur Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex.

Die ÖRAG hat mangels unmittelbar bestehender vertragsrechtlicher Beziehungen zu den Vermittlern der Vertriebspartner keine direkte Einflussmöglichkeit auf diese. Dennoch stellt die ÖRAG durch geeignete Maßnahmen zusammen mit den Vertriebspartnern sicher, dass diese die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex einhalten. Aus diesem Grund wurden in den Landesdirektionsverträgen mit dem Verweis auf den GDV-Verhaltenskodex besondere Vereinbarungen getroffen, die die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes durch die Vertriebsorganisation unseren Anteilseigner betreffen.

Obgleich die Sparkassen nicht dem GDV-Verhaltenskodex unterliegen, nutzen die Vertriebspartner und die ÖRAG die Sparkassen als Vermittler ihrer Versicherungsprodukte. Die Sparkassen unterliegen weitreichenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen an Compliance. Für die Aus- und Weiterbildung der sparkasseninternen Mitarbeiter ist die Sparkasse verantwortlich. Auf Wunsch stellen wir der Sparkasse Schulungsunterlagen, bspw. zu neuen Produkten oder neuen Tarifen, zur Verfügung.

2. Vertriebsunterstützung

Die ÖRAG unterstützt die Anteilseigner bei der Sicherstellung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes und damit bei der Qualität der Beratung und Vermittlung unseres Produktes.

3. Maklervertrieb

Die ÖRAG unterhält grundsätzlich im Privatkundengeschäft keine Anbindungen zu Maklern. Lediglich im Sondergeschäft (Rahmenverträge, Gruppenverträge) können einzelne Verbindungen wie Maklerverhältnisse ausgestaltet sein.

4. Geltungsbereich

Den Geltungsbereich des GDV-Verhaltenskodex bei der ÖRAG umfasst das Privatkundengeschäft mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB.

B. Die Grundelemente des Compliance Management Systems für den Teilbereich Vertrieb

Die ÖRAG hat ein Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb (CMS-V) unter Beachtung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex konzeptioniert und implementiert. Das CMS-V ist Teil des Compliance Management Systems der ÖRAG und liegt in der Verantwortung unseres Vorstands. Aufgebaut ist das CMS-V gemäß den sieben Compliance-Grundelementen des Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer („Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen“, IDW PS 980).

1. Compliance Kultur

Die Compliance Kultur der ÖRAG ist geprägt durch die Grundeinstellung und die Wertevorstellung der Geschäftsleitung und der Mitarbeiter, die im ÖRAG-Verhaltenskodex dargestellt sind. Bei der ÖRAG ist eine gute Compliance Kultur die Basis für eine gute Unternehmenskultur.

Die ÖRAG ist Partner für Rechtsschutz-, Rechtsservice-, Assistance- und Schutzbriefleistungen innerhalb der Gruppe öffentlicher Versicherer und der Sparkassen-Finanzgruppe. In diesem Umfeld genießt die ÖRAG den Ruf als kompetenter, verlässlicher und vertrauenswürdiger Partner.

Diesen guten Ruf gilt es nachhaltig zu pflegen.

Die Reputation wird durch das Handeln geprägt. Somit kommt der Berücksichtigung unserer Werte im Tagesgeschäft besondere Bedeutung zu. Grundlage des Handelns sind die im ÖRAG-Verhaltenskodex manifestierten Unternehmenswerte.

Integrität, Ehrlichkeit, Fairness, Vertrauen, Transparenz, Verbindlichkeit und Verantwortung.

Dieser Wertekanon stellt die Grundlage des Compliance Verständnisses der ÖRAG dar und bildet die Ausgangsbasis eines auf Respekt und Vertrauen basierenden Miteinanders von Vorstand, Geschäftsführung, Führungskräften und Mitarbeitern. Das Vertrauen unserer Kunden und Geschäftspartner ist das Ergebnis dieses Handelns.

Alle Führungskräfte und Mitarbeiter der ÖRAG haben die Einhaltung von Gesetzen und Unternehmensregeln unter Berücksichtigung ethischer Wertvorstellungen verinnerlicht und sind sich über deren Bedeutung für ihr eigenes Handeln bewusst.

Die besondere Bedeutung von Compliance für die ÖRAG zeigt sich nicht nur in dokumentierten Werten. Compliance ist auch Bestandteil der Unternehmenskommunikation. So finden regelmäßige Gespräche zwischen dem Chief Compliance Officer und dem Ressort-Vorstand für den Stabsbereich

Recht/Compliance/Datenschutz statt. Auch nimmt der Chief Compliance Officer an den vierteljährlichen Sitzungen des Governance Komitee, bei welchem sich die Schlüsselfunktionsinhaber zu aktuellen Themen austauschen. Darüber hinaus ist der CCO auch ständiges Mitglied des Risikokomitees der ÖRAG. So dass Compliance in allen Bereichen der ÖRAG präsent ist.

Das CMS-V stellt für die ÖRAG ein Rahmenwerk dar, dessen Anforderungen durch interne Regelungen ergänzt und definierte Maßnahmen umgesetzt werden.

Die Bedeutung regelkonformen Verhaltens wird umfassend über interne Medien an alle Mitarbeiter kommuniziert. Zielsetzung dabei ist ein transparentes, vollständiges und umfassendes Informationsniveau aller Beteiligten zu erreichen, so dass auch alle anderen (Neu-) Regelungen wie z.B., die Richtlinie zum Produktfreigabeverfahren, die Leitlinie zur Umsetzung der IDD Vorgaben in Bezug auf Zuverlässigkeit und Qualifikation oder der Umgang mit Beschwerden im Unternehmen im aktuellen Stand bekannt sind und umgesetzt werden können.

Insbesondere in der Organisation zur Vertriebsunterstützung wird durch den regelmäßigen Kontakt zu den Vertriebspartnern besondere Sorgfalt gewahrt, da vor allem dort Reputationsrisiken durch etwaiges Fehlverhalten zum Nachteil der ÖRAG drohen können.

Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex demonstriert das nachhaltige Bekenntnis der ÖRAG zu einem gesetzeskonformen und integren Verhalten des Vertriebs und des gesamten Unternehmens.

2. Compliance Ziele

Fehlverhalten von Mitarbeitern und Vertriebspartner kann nachhaltig den Geschäftserfolg beeinträchtigen. Fehlverhalten und Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex können bei unseren Kunden, Anteilseignern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit einen erheblichen Vertrauensverlust bewirken. Daher werden die Vertriebsziele auch immer anhand der Kundeinteressen bewertet.

Betriebswirtschaftliches Kernziel des Vertriebs ist die Steigerung des Neugeschäftes, die Stabilisierung und Ausbau des Bestandskundengeschäfts sowie eine Verringerung der Stornoquote. Die Mitarbeiter des Vertriebs der ÖRAG erreichen diese Ziele durch eine aktive Betreuung der Vertriebspartner vor Ort. Da die vertriebliche Arbeit auf Vertrauen basiert und Vertrauen durch richtiges regelkonformes Verhalten gefördert werden kann, sind auf Basis des GDV-Verhaltenskodex die Compliance Ziele spezifiziert. Das CMS-V der ÖRAG trägt zu regelgerechten Verhalten bei und ist somit Instrument zur Einhaltung der Gesetze und internen Vorgaben. Es umfasst dabei Maßnahmen um rechts- und regelkonformes Verhalten der Unternehmensorgane und Mitarbeiter sicherzustellen.

Daraus ergeben sich im Einklang mit dem GDV-Verhaltenskodex die folgenden konkreten Ziele für das CMS-V der ÖRAG:

- Bei Beratung und Vermittlung hat das Kundenbedürfnis stets Vorrang und die Beratungsdokumentation ist fester Bestandteil des Beratungsprozesses

- Die Vertriebspartner legitimieren sich gegenüber den Kunden.
- Die Produkte und Produktinformationen sind klar und verständlich ausgestaltet. und die Beratung und Betreuung des Kunden ist auch nach Vertragsabschluss sichergestellt.
- Alle Mitarbeiter und Vertriebspartner beachten die Unternehmenswerte sowie internen und externen Regelungen, insbesondere zu den Themenfeldern Antikorruption, Interessenskonflikten, Wettbewerbsrecht und Datenschutz.
- Die Aus- und Fortbildung ist ein entscheidender Qualitätsfaktor Es erfolgt ein Hinweis auf das Ombudsmannsystem und die Beschwerdestelle der BaFin.

Die Sicherstellung der Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex Umsetzung der Ziele ist in Ziffer 8 dieser CMS-Beschreibung dargestellt.

3. Compliance Risiken

Die Compliance-Risiken im Bereich Vertrieb der ÖRAG leiten sich aus der Nichterreichung der Compliance-Ziele ab. Grundsätzlich werden Risiken bei der ÖRAG im Rahmen der allgemeinen Risikoanalyse, ergänzt durch eine Compliance-Risikoanalyse, systematisch erhoben und dokumentiert. Das Beschwerde- und Qualitätsmanagement dienen dabei als wichtige Bestandteile der Risikoidentifikation, beispielsweise, wenn Fehler aufgrund einer Falschberatung gemeldet werden. Die Bewertung und Berichterstattung über die Risikosituation erfolgt über den Risikomanagementprozess mit ausgewiesenen Aufgaben und Rollenverteilungen. Die Identifikation und Erfassung der operationellen Risiken wird durch das Risikomanagement koordiniert. Die Risikoidentifikation erfolgt mithilfe eines strukturierten Fragebogens sowie durch Interviews mit den jeweiligen Risikoverantwortlichen, um so einen Überblick über die Risikosituation zu erhalten. Die Fachbereiche Produkt- und Bestandsmanagement (PBM) und Vertrieb tauschen sich regelmäßig über die vertrieblichen und produktseitigen Anforderungen aus. Dabei werden auch Risiken bzgl. des Vertriebs der Produkte besprochen. Für die Abgabe einer Erstbewertung sind die einzelnen Fachbereiche verantwortlich. Die Compliance Risiken werden mittels der Dimensionen Schadenpotential und Eintrittswahrscheinlichkeit durch den Risikomanager und den Chief-Compliance Officer bewertet. Die daraus resultierenden Erkenntnisse fließen in das Gesamtrisikoprofil und in die Risikosteuerung mit ein. Einmal jährlich werden mit dem Compliance-Bericht die wesentlichen Veränderungen der Compliance-Risikosituation im Vertrieb, an den Vorstand gemeldet.

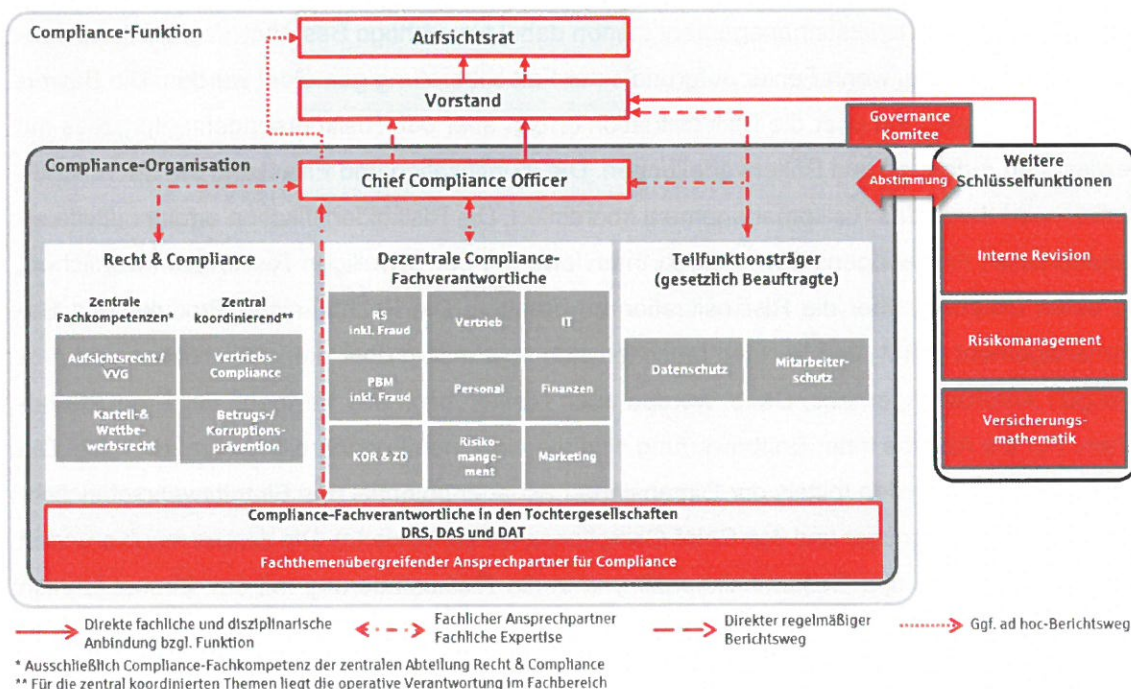
Zur Minimierung von Risiken, werden Maßnahmen (bspw. Schulung der Direktionsbevollmächtigten zu den Produkten, Kontrollen der Umsetzung der Vorgaben für Vertriebsincentives und Erstellung ergänzender Informationsunterlagen) durch den jeweiligen Regionaldirektor (RD) gemeinsam mit Compliance erarbeitet und umgesetzt. Die Risikoeinschätzung ist die Grundlage des Compliance-Programms und der Ableitung von Grundsätzen und Maßnahmen.

Um sicherzustellen, dass das CMS-V den aktuellen Werten und Normen entspricht, überprüft der Compliance Beauftragte anlassbezogen, ob das CMS-V angepasst werden muss. In diesem ständigen Verbesserungsprozess unterstützen die Mitarbeiter aus der Stabsabteilung Vertrieb sowie der Abteilungsleiter Vertrieb und die jeweiligen Regionaldirektionsleiter.

4. Compliance Organisation im Vertrieb

Die Compliance Organisation wird vom Chief Compliance Officer (auch Compliance-Beauftragter) geleitet und vom Vorstand verantwortet. Im Hinblick auf Vertriebs-Compliance wird der Chief Compliance Officer (im Folgenden CCO) durch den dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen für Vertrieb unterstützt. Der Compliance-Fachverantwortliche ist zum einen Experte für Vertriebsfragestellungen und zum anderen Mittler für Compliance-relevante Themen des CCO an den Vertrieb. Dem Compliance-Fachverantwortlichen obliegt gemeinsam mit dem CCO die Koordinierung und Fortentwicklung des CMS-V. So werden anlassbezogen bspw. Schulungen und Informationsunterlagen für Vertriebsmitarbeiter und Landesdirektionen entwickelt und notwendige Anpassungen des CMS-V an die aktuelle Rechtsprechung, an regulatorische Entwicklungen und an die Geschäftstätigkeit bzw. das geschäftliche Umfeld abgestimmt vorgenommen.

Die Compliance Organisation im Unternehmen wird in der folgenden Abbildung dargestellt. In dieser Abbildung sind Berichtswege und die Einbettung in die Unternehmensorganisation der Compliance Organisation dargestellt.



Die Compliance Organisation stützt sich auf dezentrale Compliance Fachverantwortliche, so dass eine unternehmensweite Abdeckung gewährleistet ist. Die Aufgaben der Compliance-Fachverantwortlichen sind wie folgt zusammenzufassen.

Frühwarnaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten die Identifizierung und Bewertung der möglichen Auswirkung von Änderungen des Rechtsumfelds auf die Tätigkeit des Fachbereichs, vornehmen. Beratungsaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten innerhalb des Fachbereichs Hinweise geben, wie bspw. neue gesetzliche Vorgaben in vorhandene interne Vorgaben zu integrieren sind oder prozessseitig abzubilden

sind. Zur Beratungsaufgabe gehört es auch, dass gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten spezielle Schulungen zu Compliance-Themen durchgeführt werden.

Risikokontrollaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten die für den Fachbereich identifizierten Compliance-Risiken, regelmäßig auf ihre „Gültigkeit“ hin kontrollieren und bewerten. Dazu gehört auch die entsprechende Bewertung der risikomindernden Maßnahmen oder die Implementierung neuer risikomindernden Maßnahmen. Die Basis bei der Identifizierung bildet die durch die Abteilung Risikomanagement durchgeführte Risikoinventur.

Überwachungsaufgabe; dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit dem Compliance-Beauftragten compliance-relevanten Risiken des Fachbereichs beobachten sowie die von Fachbereichen implementierten Kontrollen zur Vermeidung dieser Risiken überwachen. In den jeweiligen Fachbereichen ist der Abteilungsleiter in Absprache mit dem Compliance-Fachverantwortlichen für die Umsetzung der Compliance Maßnahmen verantwortlich. Derartige Maßnahmen stellen zum Beispiel die Präventivmaßnahmen (insbesondere Schulungen), die Unterstützung des CCO bei der Erstellung des Jahresbericht Compliance und die Abstimmung von Maßnahmen aufgrund festgestellter Defizite dar. Der CCO ist direkt dem Vorstand unterstellt und unterstützt ihn bei der Wahrnehmung seiner Verantwortung für die Einhaltung der für die ÖRAG wesentlichen Gesetzen und unternehmensinternen Regelwerken und Grundsätzen. Der Vorstand wird mit dem Jahresbericht Compliance regelmäßig über Compliance-relevante Sachverhalte informiert. Der CCO hat in der Unternehmensorganisation einen „Ad Hoc Berichtsweg“ an den Aufsichtsrat.

Die Aufbau- und Ablauforganisation wird im Zuge der Erstellung des jährlichen Compliance-Berichtes überprüft und bei Bedarf angepasst.

5. Compliance Kommunikation und Schulung

Ziel der Compliance Kommunikation ist die Sicherstellung von Information zu relevanten Compliance-Inhalten. Hierzu tauschen sich CCO, die Regionaldirektoren und der Vertriebsdirektor in einem regelmäßigen Treffen VD/RD Runden aus. Der CCO berichtet -im Jahresbericht Compliance schriftlich einmal pro Geschäftsjahr dem Vorstand der ÖRAG. Der Teilbereich Vertriebs-Compliance ist dabei Inhalt des Berichts. Die Mitarbeiter können auf eingetretene bzw. drohende Gefahren oder Rechtsverstöße den jeweiligen Vorgesetzten oder den Vertriebsdirektor hinweisen. Sie können sich alternativ direkt auch direkt an den CCO oder in anonymen Form an eine Rechtsanwaltskanzlei wenden. Der CCO ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Er wird den Hinweisgeber beraten und den Hinweis weiterverfolgen. Die ÖRAG Mitarbeiter werden im Intranet sowie durch die Mitarbeiterzeitung über Compliance-Themen informiert. Im Intranet sind alle Richtlinien, Schulungspräsentationen und weitere Informationen zu Compliance-relevante Themen jederzeit abrufbar.

Compliance ist Gegenstand von Schulungen der Vertriebsmitarbeiter und Direktionsbevollmächtigten. Die wesentlichen Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes wurden an alle Vertriebsmitarbeiter im Rahmen der Vertriebsjahrestagung und in ÖRAG internen Medien kommuniziert und erläutert. Die Kommunikation zwischen Compliance und dem Vertrieb erfolgt über die regelmäßig stattfindende

sog. Regionaldirektorenrunde (VD/RD-Runde). Auf die Tagesordnung werden anlassbezogen Compliance-relevante Themen aufgenommen. Die Schulungen der einzelnen Vertriebsmitarbeiter und Direktionsbevollmächtigten erfolgen über die Regionaldirektoren, z. B. im Rahmen von Workshops und regelmäßigen Vertriebsveranstaltungen.

Jeder ÖRAG Mitarbeiter wird in den Bereichen ÖRAG-Verhaltenskodex, CMS, Umgang mit Geschenken und Einladungen (Zuwendungen) sowie Datenschutz via E-Learning geschult, welche Pflichtbestandteile des Schulungskonzeptes sind.

Die dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen werden regelmäßig hinsichtlich ihrer Aufgaben durch den CCO sensibilisiert und berichten regelmäßig über die Umsetzung der Compliance-Maßnahmen.

6. Compliance Überwachung und Verbesserung

Um das CMS-V permanent den gesetzlichen Änderungen anpassen zu können, erfolgt eine kontinuierliche Überprüfung des CMS-V. Zuwiderhandlungen gegen die Vorgaben des Kodexes werden angemessen und konsequent sanktioniert.

Compliance-relevante Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Implementierung neuer Prozesse im Vertrieb berücksichtigt und anlassbezogen die jeweiligen Ansprechpartner (Vertriebsdirektor, Regionaldirektoren, Direktionsbevollmächtigte, CCO) einbezogen. So ist bereits frühzeitig die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes sichergestellt. Darüber hinaus kann das Beschwerdemanagement Hinweise zur Verbesserung geben und Anstoß für die Weiterentwicklung des CMS-V sein. Beschwerden über den Vertrieb werden im zentralen Beschwerdemanagement zusammengefasst und ausgewertet. Die einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex finden sich in den Kategorien für mögliche Beschwerdegründe im Beschwerdemanagement wieder. Um das Beschwerdemanagement stetig zu verbessern, aus Fehler zu lernen oder Gründe zu analysieren, findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen Qualitätsmanagement und Fachbereichen statt.

Weiterhin dient neben der stetigen Weiterbildung des CCO auch der Erfahrungsaustausch mit den anderen Compliance-Verantwortlichen der öffentlichen Versicherer der Verbesserung des CMS-V. Dies erfolgt über den Erfahrungsaustausch Compliance des Verbands öffentlicher Versicherer.

Alle zwei Jahre wird das CMS-V einer Prüfung nach IDW PS 980 durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer unterzogen. Auch Prüfungsfeststellungen werden zur Weiterentwicklung und Verbesserung des CMS-V herangezogen.

7. Compliance Programm

Alle Grundsätze und Maßnahmen zur Adressierung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb werden im Compliance-Programm erläutert und beschrieben. Die ÖRAG gewährleistet mit diesem Programm, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle identifizierten Risiken

im Vertrieb vorhanden sind und konkretisiert zugleich die Vorgaben für die tägliche Arbeit ihres Vertriebes. Das Compliance-Programm beinhaltet bspw. Kommunikationsmaßnahmen, Trainings- sowie Kontrollmechanismen (bspw. Beschwerdemanagement und Vertriebsmaßnahmen Datenbank, Eintragung von Vertriebsmaßnahmen und Incentives in die RS-Online Datenbank).

Nachfolgend werden die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sowie die entsprechende Umsetzung der zugehörigen Leitsätze bei der ÖRAG umfassend dargestellt.

8. Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch die ÖRAG

8.1 Leitsatz 1 - Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

„Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden. Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.“

Verständnis der ÖRAG

Es ist der Anspruch der ÖRAG mit der ganzheitlichen Beratung auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Als zentraler Rechtsschutzversicherer der öffentlichen Versicherer und der Sparkassen-Finanzgruppe ist die ÖRAG ganz besonders der, in der Regionalität unserer Anteilseigner zum Ausdruck kommenden, Nähe zum Kunden verpflichtet.

Auf diesem Prinzip der Regionalität basiert die besondere Vertriebsstruktur. Wesentlich dabei ist, dass es Vermittler im Sinne einer konventionellen eigenen Außendienstorganisation nicht gibt. Die Anteilseigner sind aber ihrerseits durch Gesetz und den GDV-Verhaltenskodex verpflichtet, die Bedürfnisse des Kunden stets in den Mittelpunkt ihres Handels zu stellen und somit unseren Vorgaben an die Beratung und Vermittlung unseres Produktes zu entsprechen. Dies umfasst auch die Tätigkeit ihrer Vermittler.

Im Mittelpunkt der Beratung steht daher die Beachtung der Kundenbedürfnisse. Mit der ganzheitlichen und strukturierten Beratung wird im besonderen Maße auf die Bedürfnisse, Ziele und Absicherungen des Kunden eingegangen.

Die vertraglich vereinbarten Provisionen sind nicht an das Erreichen von kurzfristigen Zielen gebunden und bietet mit qualitativen Zielen wie bspw. Bestandspflege und Servicequalität Anreize die ehrliche, redliche und professionelle Beratung unserer Kunden zu gewährleisten. In unseren Vorgaben zu Wettbewerben ist für die Vertriebspartner eindeutig geregelt, dass jeglicher Verstoß gegen die Kundeninteressen zu einem Ausschluss aus dem Wettbewerb führt. Wettbewerbe und

eine mögliche Incentivierung werden nach einem einheitlichen Regelwerk durchgeführt und unterliegen einem Genehmigungsprozess, um die Kontrolle der Regeln sicherzustellen.

Qualität in der Beratung

Durch die Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Druckstücken, Präsentationen, FAQ, Produktinformationsblättern sowie einem breiten Schulungsangebot, unterstützt die ÖRAG ihre Vertriebspartner. Im Vertriebstool wird den Vertriebspartnern die Möglichkeit eines IT-gestützten Antragsverfahrens („RS-online“) angeboten. Im „RS-online“ wird der Vertriebspartner per Menüführung durch den Antragsprozess geleitet. Falls eine Beratung gewünscht ist (Regelfall), wird in der Menüführung durch vorgegebene Pflichtfelder das Kundenbedürfnis erfragt und anschließend automatisch in der Beratungsdokumentation festgehalten. Ein Verzicht auf Beratung (Ausnahmefall) ist explizit im elektronischen Antragsprozess vom Vertriebspartner zu erfassen. Die Aushändigung der Beratungsdokumentation/Verzichtserklärung an den Kunden wird bei Ausdruck des Antrags durch Unterschrift des Kunden bestätigt.

Im Rahmen des Beschwerdemanagementprozesses werden auch Vermittlerbeschwerden erfasst. Hierbei wird in enger Abstimmung mit den Vertriebspartnern die Beschwerde analysiert und die genauen Gründe der Beschwerde nachgehalten. Bei begründeten Beschwerden aufgrund einer nachgewiesenen Falschberatung kann eine Haftungsfreistellung erfolgen. Über den Direktionsbevollmächtigten können sodann Maßnahmen bspw. Schulungen oder Trainings mit den Anteilseignern für den beratenden Vermittler vereinbart werden. Sollten sich die Beschwerden über einen Vertriebspartner häufen, so wird die weitere Zusammenarbeit mit dem Vertriebspartner geprüft.

Kunden der ÖRAG können nicht nur über die Vertriebsmittler in Kontakt treten, sondern können auch direkt über die Hotline „MeinRecht“ Fragen zu Ihrem Versicherungsprodukt stellen. Durch unseren Kundenservice werden Kundengespräche anlassbezogen initiiert. Dort werden neben den Vorteilen, auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet. Mit dem Kunden wird sein Anliegen besprochen und überprüft, ob es eine Optimierung seines Versicherungsschutzes bedarf. Alle auftretenden Beschwerden, die eine Diskrepanz zum Kundenbedürfnis aufzeigen, werden von uns durch unser Qualitätsmanagement analysiert und bei Bedarf notwendige Maßnahmen für die Verbesserung des Produkts in den Produktfreigabeprozess eingeführt.

8.2 Leitsatz 2 - Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

„Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.

Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.“

Verständnis der ÖRAG

Für die ÖRAG ist das Transparenzgebot ein besonders wichtiger Aspekt im Kundenkontakt. Für die ÖRAG ist diese Statusmitteilung und Darlegung der Informationen durch den Vermittler auch im Sinne des Verbraucherschutzes sehr wichtig. Sie ist neben der gesetzlichen Notwendigkeit dem Anspruch der ÖRAG an Transparenz geschuldet und dient dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu den Kunden.

Verpflichtung der Vertriebsvermittler

Die Vertriebspartner kommen dieser gesetzlichen Verpflichtung nach, indem sie Ihre Vermittler verpflichten, den Kunden zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus zu informieren und offenzulegen, für welchen Vertriebspartner sie tätig sind. Die Legitimation erfolgt mit Hilfe der Visitenkarte oder der Vermittlerinformation, die alle gesetzlichen Inhalte der Legitimation enthalten. Im Sparkassenvertrieb händigt der Mitarbeiter die Vermittlerinformation der Sparkasse aus. Hier ist festgehalten, dass er ein gebundener Vermittler des jeweiligen Vertriebspartners ist und auf regionaler Ebene Produkte des jeweiligen regional tätigen öffentlichen Versicherers und deren Kooperationsunternehmen wie bspw. der ÖRAG anbietet.

Das Ziel der ÖRAG ist es, ihre Produkte für den Kunden und für den Vertriebspartner transparent und verständlich zu gestalten. Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden im Produktinformationsblatt (nachfolgend PIB oder IPID) erläutert und dem Vertriebspartner zur Verfügung gestellt. Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird gesondert darauf geachtet, ob sich Beschwerden in der Unverständlichkeit unserer Produkte begründen. „Klar und verständlich“ bedeutet für die ÖRAG, Produkte anzubieten, die das Kundenbedürfnis widerspiegeln und auf missverständliche Inhalte verzichten. Verbraucherschutz und Kundenorientierung sind bei der ÖRAG feste Bestandteile der Unternehmensstrategie und sind auch regelmäßiger Bestandteil von Kundenbefragungen.

8.3 Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

„Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – für ihn verständlich aufgezeigt.

Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.

Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“

Verständnis der ÖRAG

Wir verfolgen genau wie unsere Anteilseigner eine nachhaltige Geschäftsbeziehung zu unseren Versicherungsnehmern. Die Wünsche der Kunden stehen dabei im Mittelpunkt und werden in der Beratungsdokumentation transparent erfasst. Die ÖRAG hat durch ihr Produktfreigabeverfahren gewährleistet, dass sich die Produkte an den innerbetrieblichen Leitlinien und organisatorischen Rahmenbedingungen der ÖRAG und vor allem an den Kundenbedürfnissen sowie dem Zielmarkt orientieren. Dabei steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus. So wird beispielsweise im aktuellen Tarif bei einem Tarifwechsel, dem Kunden eine Garantie gegeben, dass keine Leistungsverschlechterung eintritt. Bei einem Wechsel von einem Wettbewerber, bietet die ÖRAG ihren Kunden an, einen Vergleich der Altverträge mit dem aktuell angebotenen Vertrag durchzuführen. Die Aufklärung über Vor- oder Nachteile aus Sicht des Kunden ist Bestandteil der Beratungsdokumentation der Vertriebspartner der ÖRAG. Zudem ist in den Allgemeinen Rechtsschutzbedingungen der ÖRAG eine sogenannte „Innovationsklausel“ enthalten (§ 5 Abs. 7 ARB). Danach gilt, dass bei Änderung *der Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutzversicherung (ARB) der ÖRAG für einen zukünftigen Tarif ausschließlich zum Vorteil des Versicherungsnehmers und ohne Mehrbeitrag, diese Verbesserungen mit sofortiger Wirkung auch für den nach diesen ARB abgeschlossenen Vertrag gelten.* Die ÖRAG verschafft somit automatisch allen Versicherungsnehmern den bestmöglichen und aktuellsten Versicherungsschutz den die ÖRAG bietet.

8.4 Leitsatz 4 – Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

„Die Dokumentation der Beratung ist von besonderer Bedeutung. Sie macht sowohl die Empfehlung als auch die Entscheidung für die Kunden nachvollziehbar und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt erfolgen.“

Verständnis der ÖRAG

Mit dem standardisierten Beratungsprozess erhält jeder Kunde eine Beratungsdokumentation des persönlichen Beratungsgesprächs. Die ordnungsgemäße Dokumentation von Beratungsgesprächen ist für die ÖRAG ein sehr wichtiger Aspekt, so dass die Beratungsdokumentation verpflichtend in unser Beratungstool „RS-Online“ implementiert ist. Die ÖRAG bietet die Nutzung des Tools „RS-Online“ allen Vertriebspartnern an und ermöglicht so eine IT-gestützte Beratungsdokumentation. Auf diesem Weg soll sichergestellt werden, dass die Dokumentation auf einem sehr hohen Standard gehalten wird und so den gesetzlichen Erfordernissen und den hohen Ansprüchen der ÖRAG genüge geleistet wird.

Allerdings muss die besondere Struktur der ÖRAG berücksichtigt werden. Da der Vertrieb über die Landesdirektionen erfolgt obliegt diesen, die initiale Aufgabe zu überwachen, dass die Beratung auf der Grundlage der gesetzlichen Verpflichtung ordnungsgemäß dokumentiert wurde. Sie sind verpflichtet, ihre Vermittler initial im Rahmen der Einarbeitung und im Anschluss wiederkehrend zu schulen. Dabei ist ihnen bewusst, dass der Dokumentation des Beratungsgesprächs eine besondere Bedeutung zukommt, weil sie die wesentlichen Ergebnisse und Entscheidungen des Gespräches richtig festhalten und wiedergeben muss. Alle Landesdirektionen sind dem GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Vertraglich geregelte Kontrollmöglichkeit

Um einen möglichst hohen Standard im Bereich der Dokumentation von Beratungsgesprächen zu erreichen, behält sich die ÖRAG vertraglich das Recht auf Einsichtnahme und Vorortprüfung bei den Vertriebspartnern bei Verdacht auf Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex vor.

8.5 Leitsatz 5 - Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

„Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.

Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen.

Einfache und verständliche Produktunterlagen sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können.“

Verständnis der ÖRAG

Das Ziel der ÖRAG ist es, ihre Produkte für den Kunden und für den Vertriebspartner transparent und verständlich zu gestalten.

Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden im Produktinformationsblatt (nachfolgend IPID) erläutert und auch dem Vertriebspartner zur Verfügung gestellt. Zudem erhält der Vertriebspartner auch die sog. Vertreiberinformation, um das Produkt weiter zu erläutern. Im Kundengespräch werden alle Rückfragen umfassend beantwortet und dabei dem Kunden nicht nur die Vorteile aufgezeigt, sondern auch mögliche Ausschlüsse aufgezeigt. Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird gesondert darauf geachtet, ob sich Beschwerden in der Unverständlichkeit unserer Produkte begründen. „Klar und verständlich“ bedeutet für die ÖRAG, Produkte anzubieten,

die das Kundenbedürfnis widerspiegeln und auf missverständliche Inhalte verzichten. Verbraucherschutz und Kundenorientierung sind bei der ÖRAG feste Bestandteile der Unternehmensstrategie und sind auch regelmäßiger Bestandteil von Kundenbefragungen.

Standardisierter Produktfreigabeverfahren

Zur Sicherstellung der Verständlichkeit der Rechtsschutzversicherungsbedingungen (nachfolgend ARB) und der Produktinformationsblätter IPID für den Kunden, erfolgt im Rahmen des Produktfreigabeverfahren eine Kontrolle der ARB und des IPID durch verschiedene Fachbereiche. Zur besseren Information für den Kunden sind IPID und ARB fester Bestandteil der Verbraucherinformationen. Diese werden dem Kunden standardisiert vor Vertragsschluss ausgehändigt.

Alle IPID und die allgemeinen Rechtsschutzversicherungsbedingungen (ARB) werden im Rahmen des Produktfreigabeverfahren auch mit dem unverbindlichen Muster des GDV für ARB verglichen und dem Kunden bedarfsgerecht erklärt.

Bei der ÖRAG ist ein standardisiertes Produktfreigabeverfahren etabliert, welches die aktuelle Markt- und Wettbewerbslage sowie Anregungen seitens der Kunden, des Vertriebs und der anderen Fachbereiche berücksichtigt. Der Prozess wird federführend vom Fachbereich Produkt- und Bestandsmanagement durchgeführt und mündet nach vier Phasen in der abschließenden Produkt-Freigabe durch den Vorstand. Sowohl neue Produkte, als auch Änderungen an bestehenden Produkten sind durch den Vorstand freizugeben, bevor sie den Vertriebspartnern zur Verfügung gestellt werden.

Die Direktionsbevollmächtigten (DBV) der ÖRAG erhalten regelmäßig produktspezifische Schulungen, um die Vertriebspartner und deren Vermittler fachlich weiterbilden zu können, um die Kundenfragen umfassend beantworten zu können.

Zusätzlich unterstützt das in den Kundenservice eingebettete DIN ISO 9001 zertifizierte Beschwerdemanagement. Dort wird jede Unmutsäußerung oder jedes Lob seitens eines Kunden erfasst, analysiert und schließlich, falls erforderlich, Maßnahmen daraus abgeleitet, beispielsweise sprachliche Anpassungen der ARB, um den Leistungsumfang unseres Produktes verständlicher zu machen. Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig durch die Teilnahme an Marktstudien (KUBUS, etc.) überprüft, wobei auch die daraus resultierenden Erkenntnisse mit in die Produktentwicklung einfließen. Ziel ist es die Verständlichkeit der Produkte stetig zu verbessern.

8.6 Leitsatz 6 - Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsabschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“

Verständnis der ÖRAG

Das Ziel der ÖRAG ist es, innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Kundenmitteilung, Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und ihn bedarfsgerecht zu beraten. Durch den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex haben sich alle Vertriebspartner dazu verpflichtet, die laufende Beratung und Betreuung der Kunden nach Maßgabe ihrer Wünsche und Bedürfnisse auch nach Vertragsschluss in den Mittelpunkt des vertrieblichen Handelns zu stellen. Sie bildet die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Der ÖRAG ist es besonders wichtig, dass Kunden direkt mit ihr in Kontakt treten können. Dies erfolgt über die MeinRecht-Hotline. Über diese Hotline werden Kunden zu ihrem Leistungsfall im Rahmen ihrer Deckungsanfrage informiert und im Rahmen des rechtlich zulässigen beraten. Auf Grund der Vertriebsstruktur wird die laufende Beratung des Kunden in der Regel durch unsere Vertriebspartner sichergestellt.

Direkte Betreuung unserer Kunden

Die ÖRAG beschäftigt in ihrer Leistungsabteilung fast ausschließlich Volljuristen, die dem Kunden fachlich zuverlässig Rede und Antwort stehen. Sollten die Mitarbeiter bei Gesprächen einen Beratungsbedarf erkennen, bspw. aufgrund einer Deckungslücke oder sollte der Kunde einen solchen Bedarf äußern, wird der Kunde an den zuständigen Vermittler unserer Vertriebspartner vermittelt. So ist sichergestellt, dass der Kunde eine ganzheitliche Beratung nicht nur in Fragen des Rechtsschutzes erhält. Auf Wunsch kann der Kunde ebenfalls an die Mitarbeiter des Bestandsmanagements weitervermittelt und dort fachmännisch betreut werden.

Beschwerdemanagement bei der ÖRAG

Als wesentliche Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der nachvertraglichen Beratung dient der ÖRAG das zentrale Beschwerdemanagement. Die ÖRAG hat dazu spezifische Beschwerdegründe zur nachvertraglichen Beratung definiert und in das zentrale Beschwerdemanagement implementiert. Über den Service MeinRecht haben Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit direkt bei uns zu melden, damit so sichergestellt werden kann, dass der Kunde schnellstmöglich wahrgenommen wird und effektiv bei der Problemlösung durch kompetente Serviceberater unterstützt wird. Damit sich die Kunden jederzeit mit ihren jeweiligen Anliegen an die ÖRAG wenden können, werden auf allen ÖRAG-Schriftstücken und der ÖRAG-Homepage die Kontaktmöglichkeiten zu ÖRAG angezeigt.

8.7 Leitsatz 7 - Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellen Vertrieb.

„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.

Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.

Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaufendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.

Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaufendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“

Verständnis der ÖRAG

Bei den Landesdirektionen, die sämtlich dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, ist die persönliche Zuverlässigkeit, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Vertriebspartner. Die Vertriebspartner arbeiten deshalb in jedem Vertriebsweg ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen erfüllen. Die ÖRAG behält sich vor, dass eine Überprüfung der Qualifizierung und Weiterbildung der Vermittler bei dem jeweiligen Anteilseigner erfolgen kann.

Die ÖRAG stellt sicher und dokumentiert, dass ihre unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten (bspw. Direktionsbevollmächtigten) zuverlässig sind, in geordneten Vermögensverhältnissen leben und über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig fortbilden. Dazu wird sowohl beim Einstellungsprozess als auch während des Arbeitsverhältnisses eine Überprüfung im Hinblick auf die Zuverlässigkeit, die geordneten Vermögensverhältnisse (anlassbezogen) und die Qualifikation (fortwährend) durchgeführt.

Schulungen und die Brancheninitiative „gut beraten“

Die ÖRAG nimmt an der GDV-Brancheninitiative „gut beraten“ teil und bietet für die Vertriebspartner als akkreditierter Bildungsdienstleister ein umfangreiches Schulungsangebot im Bereich Rechtsschutzversicherungen an und kann dadurch den bereits hohen Aus- und Weiterbildungsstandard auch formal dokumentieren.

Die ÖRAG bietet den Vertriebspartnern über die Direktionsbevollmächtigten ein umfassendes, auf die Produkte der ÖRAG zugeschnittenes Schulungsprogramm an, um die Weiterbildung und Qualifizierung der Vermittler zu fördern. So ist sichergestellt, dass die Vermittler vor Ort die angebotenen Rechtsschutz-Produkte umfassend kennen und beurteilen können. Dies gilt auch für die Mitarbeiter der Sparkassen, die mit der Vermittlung von Versicherungen für Vertriebspartner der ÖRAG betraut sind. Für die Ausbildung der sparkasseninternen Mitarbeiter ist die Sparkasse verantwortlich. Zudem stehen die Vertriebsmitarbeiter anlassbezogen bspw. bei sog. Sparkassenvertriebskampagnen den Sparkassenmitarbeiter beratend und qualitätssichernd vor Ort zur Seite.

Entsprechende Schulungen zur Vermittlung von Rechtsschutzversicherungen werden durch die ÖRAG für das interne Sparkassenweiterbildungsprogramm angeboten.

Um das Ziel einer möglichst hohen Kundenzufriedenheit weiter zu festigen und auszubauen, führt die ÖRAG regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch.

8.8 Leitsatz 8 - Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird. Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.“

Verständnis der ÖRAG

Auf Grund der besonderen Vertriebsstruktur arbeitet die ÖRAG im Privatkundengeschäft nur zu einem Bruchteil mit Maklern zusammen. Makler vermitteln als unabhängiger Handelsmakler und Vertreter der jeweiligen Kunden ÖRAG-Versicherungsverträge an die Gesellschaft, ohne dazu vertraglich von der ÖRAG beauftragt zu sein. Der Makler erhält eine handelsübliche Courtage. Makler sind von Vertriebswettbewerben ausgeschlossen, so dass sichergestellt werden kann, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird.

8.9 Leitsatz 9 – Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

„Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.

Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“

Verständnis der ÖRAG

Das Ziel der ÖRAG ist es, dass Konflikte zeitnah und im gegenseitigen Einvernehmen gelöst werden. Bereits beim ersten Geschäftskontakt wird der Kunde auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen. Dieser Hinweis erfolgt zudem auf Homepage der ÖRAG. Gleiches gilt für die Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin. Zudem hat die ÖRAG ein Hinweisgebersystem für Complianceverstöße eingerichtet.

Das Ombudsmannverfahren ist ein unabhängiges und für Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Ver-

sicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für die ÖRAG verbindliche Streitentscheidungen ermöglicht.

Ombudsmannverfahren bei der ÖRAG

Der Hinweis an den Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem ist wiederum Gegenstand des standardisierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses der ÖRAG und unserer Vertriebspartner. Die Hinweise auf das Ombudsmannsystem sind sowohl Teil unserer Versicherungspolice als auch unserer Versicherungsbedingungen und den Produktinformationsblättern. Zudem wird der Kunde im Rahmen dieser Information auch auf die BaFin Beschwerdestelle hingewiesen. Zusätzlich wird der Kunde im Internetauftritt von ÖRAG auf das bestehende Ombudsmann-System hingewiesen und kann sofort seine Beschwerde online verfassen und versenden.

Durch Kundenbefragungen oder durch die Auswertung der Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement der ÖRAG, wird das Einhalten dieses Grundsatzes regelmäßig kontrolliert.

8.10 Leitsatz 10 – Die Versicherer geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.

Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“

Verständnis der ÖRAG

Allgemeine Verhaltensgrundsätze

Die im GDV-Verhaltenskodex beschriebenen Compliance-Vorschriften finden sich in verschiedenen internen Vorgaben der ÖRAG wieder. Zentral sind dabei die im Verhaltenskodex der ÖRAG dokumentierten Werte, sowohl als Grundlage der täglichen Arbeit, als auch als Grundlage des Verhaltens

gegenüber Kunden. Dieser enthält Vorgaben für die Beachtung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften, das Verbot von Korruption und oder Bestechung und Bestechlichkeit usw. Weitere Richtlinien sind beispielsweise die Richtlinie „Zuwendungen“ oder die Richtlinie Incentive.

So ist der Umgang mit Geschenken und Einladungen in unserer Richtlinie Zuwendung geregelt. Diese für alle Mitarbeiter verbindlichen Regelungen haben zum Ziel, dass Gesetzesverstöße vermieden und Korruptionsrisiken frühzeitig verhindert werden, da die Grenzen einer zulässigen Annahme- und / oder Vergabe von Zuwendungen detailliert beschrieben ist. Der Zuwendungsempfänger dokumentiert seine Zuwendung über das Meldeformular für Complianceanfragen. Dort wird zum einen die Zustimmung des Vorgesetzten erfasst, zum anderen kann der CCO so die ggf. erforderliche Zustimmung dokumentiert erteilen oder auch die Annahme der Zuwendung untersagen. Speziell für die Incentivierung von Vertriebsmaßnahmen gibt es zusätzliche Vorgaben in der Richtlinie Incentive. Diese regelt die Incentivierung von Vertriebsereignissen. Die notwendigen Angaben zur Incentivierung von Vertriebsereignissen sind über das RS-online Tool des Vertriebes zu dokumentieren und werden vom jeweiligen Regionaldirektor freigegeben und zur Kontrolle an den CCO weitergeleitet. Die Vermeidung dienstlicher und privater Interessen wird durch diverse Vorgaben sichergestellt. So ist bspw. die private Verlängerung einer Reise im Rahmen der Incentivierung einer Vertriebsmaßnahme nicht gestattet. Zur Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben sind seitens des Vertriebes in RS-Online sämtliche Angaben zu tätigen und zu dokumentieren. Damit verknüpft ist eine Freigabe der Incentivierung durch den CCO.

Auch die Landesdirektionen sind sämtlich dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten.

Datenschutz

Der Schutz von personenbezogenen Daten (insbesondere Kundendaten) ist für die ÖRAG besonders wichtig. Alle ÖRAG-Mitarbeiter sind speziell über die Datenschutzvorgaben informiert und müssen hierzu regelmäßig verbindliche Schulungen absolvieren. Alle Mitarbeiter sind auf das Datenschutzgeheimnis verpflichtet. Regelungen zum Datenschutz sind bereits Bestandteil der Arbeitsverträge - und in Form einer dynamischen Verweisung auch der Landesdirektionsverträge. Der Datenschutz-Beauftragte wird immer dann eingebunden, wenn Prozesse mit Berührung von sensiblen Daten betroffen sind. Recht & Compliance ist im Produktfreigabe verfahren von Beginn an integriert. Der Datenschutzbeauftragte ist zuständig für die Schulung der ÖRAG-Mitarbeiter, die Kontrolle der Auftragnehmer sowie die Prüfung der Geschäftsprozesse. Wir sind dem vom GDV entwickelten „Code of Conduct“ (Datenschutz) beigetreten. Dieser Code of Conduct berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die die Versicherer bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungsverträgen anwenden.

8.11 Leitsatz 11 – Der Kodex ist verbindlich und transparent

„Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindest-standards anerkennen und praktizieren.

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.

Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.“

Verständnis der ÖRAG

Für die ÖRAG war es selbstverständlich, dem GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung aus Überzeugung beizutreten. Die ÖRAG lässt die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer überprüfen.

Ausschließlich GDV-geprüfte Vertriebsvermittler

Die Landesdirektionen der ÖRAG sind ebenfalls alle dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten und machen ihn damit auch im Verhältnis zur ÖRAG verbindlich. Somit arbeitet die ÖRAG nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind oder dessen Grundsätze und Regelungen anerkennen und praktizieren. Um diesen hohen Beratungsstandard nachhaltig sicherstellen zu können, behält es sich die ÖRAG vor, zu überprüfen, ob eine erfolgreiche Prüfung bei den Anteilseignern erfolgt ist. Die ÖRAG wird sich alle zwei Jahre einer Prüfung der Vorgaben der Richtlinie durch einen Wirtschaftsprüfer unterziehen. Die erste Prüfung erfolgte zum Stichtag 31.12.2015 und wurde in unserem Intranet sowie auf der Homepage des GDV e. V. veröffentlicht.

Unterzeichnet durch den Vorstand am 20.06.2023


ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im Nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Steuerberatung, Beratungen in wirtschaftlichen Angelegenheiten und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich in Textform vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Dritte können nur dann Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Wirtschaftsprüfer und Auftraggeber herleiten, wenn dies vereinbart ist oder sich aus zwingenden gesetzlichen Regelungen ergibt. Im Hinblick auf solche Ansprüche gelten diese Auftragsbedingungen auch diesen Dritten gegenüber. Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf – außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen – der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform.

(3) Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe der abschließenden beruflichen Äußerung, so ist der Wirtschaftsprüfer nicht verpflichtet, den Auftraggeber auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten Erklärung in gesetzlicher Schriftform oder einer sonstigen vom Wirtschaftsprüfer bestimmten Form zu bestätigen.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind

unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der in Textform erteilten Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

(3) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

(4) Der Höchstbetrag nach Abs. 2 bezieht sich auf einen einzelnen Schadensfall. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden.

(5) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der in Textform erklärten Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 unberührt.

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit in gesetzlicher Schriftform erteilter Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte wesentliche Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfasst nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, dass der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, dass dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen Vereinbarung in Textform umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung und elektronische Übermittlung der Jahressteuererklärungen, einschließlich E-Bilanzen, für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlichen Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger Vereinbarungen in Textform die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

(6) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer und Einheitsbewertung sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrags. Dies gilt auch für

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer und Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

(7) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzugs wird nicht übernommen.

12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

13. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

15. Anzuwendendes Recht

Für den Auftrag, seine Durchführung und die sich hieraus ergebenden Ansprüche gilt nur deutsches Recht.