

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

PRÜFUNGSBERICHT

Prüfung der Angemessenheit des
Compliance–Management–Systems (CMS)
zur Umsetzung und Implementierung geeigneter
Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zur
Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der
Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Dialog Versicherung AG

München

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

INHALTSVERZEICHNIS:

	Seite
1. Prüfungsauftrag	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	V
3. Feststellungen zum CMS	VIII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb	VIII
3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System.....	VIII
4. Prüfungsurteil.....	IX
5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der Dialog zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	X
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen	XI

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 31. Juli 2025 haben uns die gesetzlichen Vertreter der Dialog Versicherung AG

– im Folgenden auch kurz „Dialog“ oder „Gesellschaft“ genannt –

beauftragt, für die Dialog Versicherung AG eine Prüfung zur Angemessenheit und Implementierung ihres Compliance–Management–Systems (CMS) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV–Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS–Beschreibung“) beigefügt.

Unter einem CMS ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Die Konzeption eines CMS umfasst bestimmte, allgemein anerkannte Grundelemente:

- die Förderung einer günstigen Compliance–Kultur,
- die Festlegung der Compliance–Ziele,
- den Prozess der Feststellung und Analyse der Compliance–Risiken durch das Unternehmen,
- den Prozess der Erstellung des Compliance–Programms,
- den Aufbau der Compliance–Organisation (Aufbau- und Ablauforganisation),
- die Entwicklung des Kommunikationsprozesses,
- die Verfahren zur Überwachung und Verbesserung des CMS.

Die in der CMS–Beschreibung enthaltenen Aussagen zu den Regelungen des CMS sind angemessen dargestellt, wenn sie auf sämtliche Grundelemente eines CMS eingehen und keine wesentlichen falschen Darstellungen enthalten. Dies umfasst unvollständige oder falsche Angaben sowie unangemessene Verallgemeinerungen oder unausgewogene und verzerrende Darstellungen, die eine Irreführung der Berichtsadressaten zur Folge haben können.

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS–Beschreibung aufgeführten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2025 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Regelungen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

Gemäß Leitsatz 10 des GDV–Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vermittler u.a. Compliance–Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 10 des GDV–Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften verlangt. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance–Vorschriften, die sich auf den Teilbereich GDV–Verhaltenskodex (Vertrieb) beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen begrenzt, die die Dialog innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Regelungen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „Drittvertrieb“ bezeichnet), waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der Dialog eingerichteten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Dialog vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Dialog hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützte Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen.

Auch ein angemessen eingerichtetes CMS kann keine absolute Sicherheit dafür bieten, dass die Regeln des genannten Teilbereichs immer eingehalten werden oder Verstöße durch das System aufgedeckt und geahndet werden. Diese inhärenten Beschränkungen solcher Systeme ergeben sich daraus, dass die menschliche Urteilsbildung in Entscheidungsprozessen fehlerhaft sein kann, Maßnahmen auch in Bezug auf die Kosten der Maßnahmen angemessen sein müssen, Störungen allein aufgrund einfacher menschlicher Irrtümer oder Fehler eintreten können und Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen umgangen werden können.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf der Grundlage des mit der Dialog geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Dialog durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Dialog über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Dialog dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Dialog gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung des CMS der Dialog über die Einhaltung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Bei der Konzeption des CMS hat die Dialog den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Dialog. 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 und Implementierung der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (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 zu Angemessenheit und Implementierung des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen 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 auch 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 dargestellten Regelungen des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Dialog sind angemessen, wenn sie geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden.

Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

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 WP-Praxis 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 WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Hiernach haben wir die Prüfung 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 (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden, und
- ob die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 31. Dezember 2025 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der Dialog dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze, Verfahren 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 unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Dialog berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet..

Im Einzelnen haben wir u. a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Dialog mit Bezug zu den Anforderungen des GDV–Verhaltenskodex,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV–Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Dialog.

Bei Drittvertrieben der Dialog haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die Dialog im Rahmen des Leitsatzes 8 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Oktober 2025 bis März 2026 (bis zum 12. März 2026) durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. 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.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

3. Feststellungen zum CMS

3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS–Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Regelungen die Dialog vorhält, um die Regelungen des GDV–Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS–Elemente der Dialog sowie in Ausführungen zu den 11 Ziffern des GDV–Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV–Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS–Elementen Compliance–Kultur, Compliance–Ziele, Compliance–Risiken, Compliance–Organisation, Compliance–Kommunikation und Compliance–Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS–Beschreibung erläutert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Ziffern des GDV–Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten.

3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

Im Rahmen unserer Prüfung konnten keine Feststellungen identifiziert werden, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2025 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen
 - geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern,
 - und zum 31. Dezember 2025 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die Dialog bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Dialog wurde zum 31. Dezember 2025 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Auch ein angemessen erscheinendes CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. 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

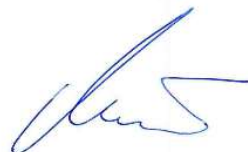
Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die Dialog erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

Köln, den 31. März 2026

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dr. Jens Schumacher



Prof. Dr. Jochen Axer

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

- Anlage 1: Beschreibung des Systems der Dialog zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Beschreibung des Compliance Management Systems bezüglich vertrieblicher Belange der Dialog Versicherung AG zum 31. Dezember 2025

1	Einleitung.....	2
2	Grundelemente des CMS nach dem Prüfstandard IDW PS 980	3
3	Kultur und Ziele.....	4
4	Management von Compliance-Risiken.....	6
4.1	Compliance-Risikoidentifikation	7
4.2	Compliance-Risikomonitoring.....	7
4.3	Compliance-Risikobewertung	7
4.4	Compliance-Berichterstattung und -Planung	8
4.5	Compliance-Risikominderung	8
5	Kommunikation	8
6	GDV-Verhaltenskodex	9
6.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....	9
6.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	9
6.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	10
6.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	11
6.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	11
6.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.....	12
6.7	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	13
6.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	14
6.9	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....	15
6.10	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.....	15
6.11	Der Kodex ist verbindlich und transparent.....	16
7	Zusammenfassung / Ausblick.....	17

1 Einleitung

In der deutschen Versicherungswirtschaft wird der kompetenten und kundenorientierten Beratung hohe Priorität beigemessen. Dies zeigt sich auch in zahlreichen Initiativen, die die Branche in den vergangenen Jahren ergriffen hat. In der Branche sind hohe Qualitätsstandards für den Vertrieb von Versicherungsprodukten fest verankert. Diese Standards haben sich in der Praxis bewährt und wurden von der Bundesregierung inzwischen auch für andere Finanzdienstleister übernommen. So hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Beispiel im Jahr 2010 gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen den „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (Verhaltenskodex) entwickelt. Darin wurden zehn Leitlinien für die Zusammenarbeit der Versicherungsunternehmen mit den Versicherungsvermittlern¹ formuliert mit dem Ziel, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden hervorzuheben und dauerhaft zu sichern.

Die Generali Deutschland Gruppe steht hinter dem Verhaltenskodex. Aus diesem Grund richtet sie ihr vertriebliches Handeln konsequent an dessen Leitlinien aus, und zwar nicht erst seit Einführung des Verhaltenskodex. Am 14. November 2012 hat die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen, den bestehenden Verhaltenskodex zu erweitern. Der weiterentwickelte Kodex mit nun elf Leitlinien, dem die Versicherungsgesellschaften seit dem 01. Juli 2013 beitreten können, dokumentiert den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute und faire Beratung hat. Die Unternehmen, die sich freiwillig dem Kodex verpflichten, lassen dessen Umsetzung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bestätigen und arbeiten nur noch mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex anerkennen und praktizieren. Inhaltlich setzt der Verhaltenskodex Schwerpunkte in den Bereichen Beratungsqualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten, Weiterbildung von Versicherungsvermittlern sowie Compliance. In 2018 ist der Verhaltenskodex aufgrund der neuen regulatorischen Anforderungen an den Versicherungsvertrieb, insbesondere aus dem IDD-Umsetzungsgesetz, inhaltlich nochmals angepasst worden. Ziel, Anspruch und Inhalt des Verhaltenskodex sind hierbei nahezu unverändert geblieben.

Die Generali Deutschland Gruppe identifiziert sich mit den Zielen des Verhaltenskodex. Daher ist die Dialog Versicherung AG (in Folgenden Dialog) in 2022 dem Verhaltenskodex beigetreten und hat den Verhaltenskodex entsprechend ihrem Vertriebs- und Geschäftsmodell individuell und passgenau umgesetzt und in ihr Compliance Management System (CMS) Vertrieb implementiert.

Die Dialog ist ein Erstversicherer, der sich auf die Entwicklung und den Vertrieb bedarfsgerechter Produkte zur Absicherung von Schaden- und Unfallrisiken bei Privat- und Firmenkunden konzentriert. In ihrer strategischen Ausrichtung fokussiert sie sich ausschließlich auf die Zusammenarbeit mit unabhängigen Vertriebspartnern (Makler und Mehrfachagenten).

Die Dialog stellt eine deutschlandweite Betreuungsorganisation für ihre Vertriebspartner bereit. Diese Betreuung wird sicher gestellt durch Vertriebsdirektoren und ihre Maklerbetreuer (Key Account Manager). Die Betreuung erfolgt sowohl persönlich „vor Ort“ als auch online/telefonisch „aus der

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Distanz“. Aufgrund zielgerichteter Prozesse kann so ein verhältnismäßig großer Anteil der angebundenen Vertriebspartner aktiv betreut werden.

2 Grundelemente des CMS nach dem Prüfstandard IDW PS 980

Unter einem Compliance Management System (CMS) sind die - auf der Grundlage der von den gesetzlichen Vertretern festgelegten Ziele - eingeführten Regelungen (Oberbegriff für Grundsätze, Verfahren und vorgegebene Maßnahmen im Rahmen eines CMS) eines Unternehmens, die auf ein regelkonformes Verhalten der gesetzlichen Vertreter und der Mitarbeiter des Unternehmens sowie ggf. von Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen (Regelverstöße) zu verstehen.

Eine CMS-Beschreibung ist die Beschreibung der Regelungen zu den sieben Grundelementen eines CMS für einen oder mehrere zu prüfende(n) Teilbereich(e) des CMS. Diese Grundelemente und die Beschreibungen des CMS, das konzeptionell die Wechselwirkungen zwischen den Grundelementen berücksichtigt, betreffen gemäß IDW Prüfungsstandard "Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen" (IDW PS 980 n. F. (09.2022)):

- a) **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.
- b) **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 insbesondere 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.
- c) **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 Regeln werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert, wobei mögliche Risikointerdependenzen berücksichtigt werden.
- d) **Compliance-Programm:** Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken werden Regelungen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auch 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.
- e) **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. Verantwortungsbereich 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.

- f) **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 (zum Beispiel die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls das Aufsichtsorgan) berichtet werden.
- g) **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.

Die **operative Ausgestaltung des CMS für den vertriebsspezifischen Teilbereich** erfolgt daher so, dass die dargestellten Regelungen (Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten) geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung der CMS getroffen werden.

3 Kultur und Ziele

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe führen ihre Geschäfte verantwortungsvoll und jederzeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Eine nachhaltige Compliance in der Generali Deutschland Gruppe schafft Vertrauen bei Kunden und Partnern. Deshalb unterhalten alle Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe verbindliche Compliance-Programme. Zudem haben die Gesellschaften der Generali Deutschland Gruppe verschiedene Regelungen verabschiedet, deren Einhaltung sowohl die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben als auch werteorientierter Standards sicherstellt.

Zentrales Regelwerk ist der Code of Conduct. Er legt einheitliche Mindeststandards für das Handeln der Mitarbeiter in der internationalen Generali Gruppe fest. Von Dritten, welche im Namen der Gruppe handeln, wird ebenfalls erwartet, dass sie sich an die Grundsätze des Code of Conduct halten. Der Code of Conduct legt konkrete Verhaltensregeln für die Betroffenen fest, insbesondere zum Umgang mit Kunden sowie Interessenkonflikten. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sind angehalten, sich gegenüber Kunden korrekt, aufrichtig, offen und professionell zu verhalten und von täuschenden und irreführenden Praktiken abzusehen. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sollen stets im besten

Interesse der Kunden handeln und im Rahmen der Produktpalette Lösungen anbieten, die deren Bedürfnissen gerecht werden. Interessenkonflikte sollten vermieden und, falls sie unvermeidbar sind, so behandelt werden, dass die Interessen des Kunden gewahrt bleiben. Dies wird durch spezifische Prozesse und Vorgaben gewährleistet. Bei einem Angebot über Produkte und Dienstleistungen dürfen die Mitarbeiter und Vertriebspartner nur Angaben machen, die objektiv, wahrheitsgetreu und vollständig sind. Auch nach Vertragsschluss ist eine Beratung und Betreuung des Kunden zu gewährleisten. Weitere Themen des Code of Conduct sind z.B. die Verhinderung von Bestechung und Korruption, Bekämpfung von Geldwäsche oder Künstliche Intelligenz, Daten und Datenschutz. Hierdurch wird das Vertrauen von Kunden, Partnern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit in ein faires und moralisch einwandfreies Verhalten des Unternehmens und aller Mitarbeiter gestärkt.

Vor diesem Hintergrund ist es nur konsequent, dass die Generali Deutschland Gruppe den Gedanken des Code of Conduct fortführt und sich auch zum „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ bekennt. Mit diesen beiden Kodizes werden in den Vertrieben der Generali Deutschland Gruppe die Standards in der Vertriebs-Compliance gesetzt.

Die Konzernstrategie der Generali Deutschland ist eng mit der internationalen Strategie der Generali Gruppe verzahnt und setzt die Leitlinien des globalen Strategieplans „Lifetime Partner 27: Driving Excellence“ gezielt im deutschen Markt um. Dabei orientiert sich die Strategie der Generali Deutschland an den internationalen Prioritäten – profitables Wachstum anstreben, langfristige und vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufbauen sowie betriebliche und vertriebliche Exzellenz fördern. Die Strategie setzt einen besonderen Fokus auch auf die Erreichung von Exzellenz in den Kundenbeziehungen. Eine hohe Kundenzufriedenheit und ein leistungsstarkes Vertriebssystem sind zentrale Faktoren für den Erfolg der Generali Deutschland. Die strategische Ausrichtung fokussiert sich auf die Optimierung der gesamten Customer Journey, von der ersten Kontaktaufnahme über den Vertragsabschluss bis hin zum Schadenmanagement. Digitale Lösungen wie die Einführung von Kundenportalen, personalisierte Beratungsmöglichkeiten durch den Ausbau von Customer Relationship Management (CRM) und effiziente Serviceangebote stehen im Mittelpunkt, um die Kundenbeziehung zu vertiefen und die Kundenloyalität zu stärken. Diese Verzahnung von digitalen und physischen Kanälen, der Einsatz moderner Technologien zur Unterstützung des Vertriebs sowie datenbasierte Vertriebssteuerung ermöglichen eine höhere Effizienz und zielgerichtete Kundenansprache.

Die Kundenzufriedenheit wird kontinuierlich beobachtet.

Neue Produkte und Dienstleistungen werden unter Berücksichtigung von erkannten Verbesserungspotentialen sowie in Übereinstimmung mit den sich wandelnden Kundenbedürfnissen entwickelt und auch im Anschluss überwacht. Der Entwicklungsprozess von Produkten und Dienstleistungen ist eindeutig festgelegt, hierzu stellt die Dialog regelmäßig einen strategischen Plan für neue Produkte und Dienstleistungen auf.

Die Ziele im Vertrieb der Dialog orientieren sich am Verhaltenskodex Vertrieb des GDV. Im Mittelpunkt steht das Interesse des Kunden. Die Dialog will ihren Kunden ein kompetenter und serviceorientierter Dienstleister bei der Absicherung von Schaden- und Unfallrisiken sein. Flexible und hochwertige Produkte, die in optimaler Weise den Bedarf des Versicherungsnehmers erfüllen, sind ebenso ein

Bestandteil der Dialog-Philosophie wie Serviceleistungen und Prozesse, die ausschließlich auf die Bedürfnisse von Maklern abzielen.

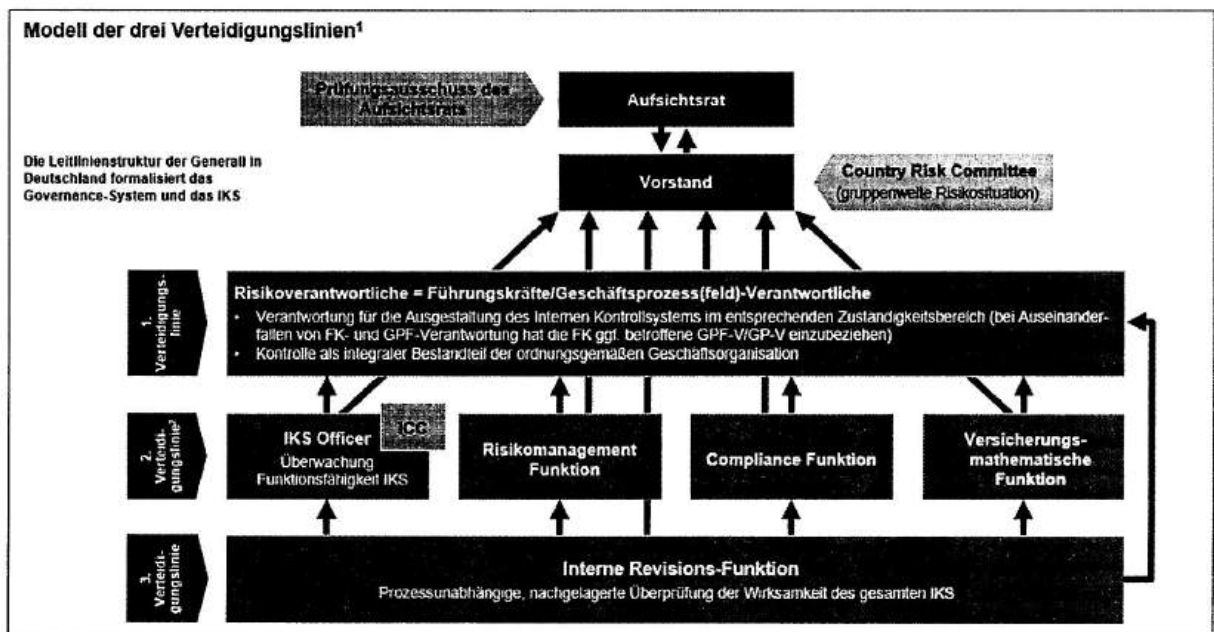
Vertriebsdirektoren und Key Account Manager stehen im ständigen Kontakt mit ihren Vertriebspartnern, um ihnen das Produkt- und Servicekonzept der Dialog näher zu bringen. Da Transparenz ein wichtiger Faktor für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ist, stehen dem Makler Transparenzkompendien über die internen Prozesse der Dialog zur Verfügung.

Die Key Account Manager der Dialog werden regelmäßig auf internen Veranstaltungen über den aktuellen Stand des Verhaltenskodex informiert. Zugleich werden sie über einschlägige relevante Veranstaltungen der Branche auf dem Laufenden gehalten.

4 Management von Compliance-Risiken

Die Aufgaben und Zuständigkeiten beim Management von Compliance-Risiken (d.h. des Risikos, aufgrund von Verstößen gegen externe oder interne Vorgaben, einschließlich eingegangener Selbstverpflichtungen, finanzielle Verluste oder Reputationsverluste zu erleiden; dies schließt auch unvorteilhafte Entwicklungen des Rechtsumfelds und der Rechtsprechung ein) sind im deutschen Teil der Generali Gruppe klar definiert.

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe haben ein internes Kontrollsystem (IKS) eingerichtet, welches alle Unternehmensebenen miteinbezieht. Das IKS folgt der Systematik der „Three Lines of Defense“ (drei Verteidigungslinien). Hierzu wurde eine spezifische Richtlinie verabschiedet.



- 1) In den SI-Versicherungsunternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe; vereinfachte Darstellung
 - 2) Neben den gesetzlich definierten Schlüsselfunktionen der 2. Verteidigungslinie (Risikomanagement-Funktion, Compliance-Funktion und Versicherungs-mathematische Funktion) gibt es weitere Funktionen, welche Aufgaben der 2. Verteidigungslinie wahrnehmen, z.B. Anti-Financial-Crime-Funktion. Die Funktion des IKS Officer (unterstützt durch das sog. Internal Control Committee, ICC) wird als zusätzliche Aufgabe durch den Letter GD-Compliance wahrgenommen. IKS Officer und Compliance-Funktion überwachen im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeit auch die anderen Funktionen der 2. und 3. Verteidigungslinie.
- Überwachung
 → Berichtslinie

In dieser Systematik tragen die Fachabteilungen die Verantwortung dafür, die für ihre Tätigkeit einschlägigen internen und externen Anforderungen (Anforderungen) zu kennen und deren

Einhaltung, insbesondere auch durch die Implementierung von Kontrollen, sicherzustellen. Insoweit stellen sie die Risikoverantwortlichen und damit die sog. erste Verteidigungslinie dar.

Unterstützt werden die Risikoverantwortlichen hierbei insbesondere durch die Compliance-Funktion. Eine Compliance-Funktion ist u.a. in allen beaufsichtigten Unternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe eingerichtet (wobei sie für alle Erstversicherungsunternehmen auf Grundlage eines Ausgliederungsvertrages von der Country Compliance-Funktion der Generali Deutschland AG wahrgenommen wird). Ihre Aufgabe ist es, als Teil der sog. zweiten Verteidigungslinie risikobasiert die Einhaltung der Anforderungen durch die Risikoverantwortlichen zu überwachen und diese beim Management der Compliance-Risiken zu beraten. Hierzu folgt sie einer durch die internen Leitlinien vorgegebenen Methodik:

4.1 Compliance-Risikoidentifikation

Die Compliance-Funktion identifiziert, u.a. im Rahmen eines etablierten Rechtsmonitoring-Prozesses, die für das Unternehmen geltenden Compliance-Anforderungen. Dies umfasst die Identifizierung materieller Änderungen des Rechtsumfelds hinsichtlich jener Rechtsgebiete, die mit wesentlichen Risiken für das Unternehmen verbunden sind, einschließlich der Vorgaben zur Nachhaltigkeit. Dies sind zumindest die für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts geltenden Gesetze, Verordnungen, aufsichtsbehördlichen Anforderungen und externen Standards, die für das Unternehmen von großer Bedeutung sind oder mit wesentlichen Risiken einhergehen und von national/international anerkannten Akteuren stammen. Die identifizierten Anforderungen ordnet sie anschließend den betroffenen Compliance-Risiken und bei Schlüsselanforderungen den unternehmensinternen Prozessen zu und wirkt auf die Einhaltung der Anforderungen und die Einrichtung von angemessenen Kontrollen durch die Risikoverantwortlichen hin.

Daneben überprüft sie im Rahmen ihrer Prüfaktivitäten, ob geeignete Prozesse zur Identifizierung der Compliance-Verpflichtungen durch die Risikoverantwortlichen implementiert wurden.

4.2 Compliance-Risikomonitoring

Die Compliance-Funktion sammelt Informationen, um auf deren Basis die Wirksamkeit des Compliance Management Systems bewerten zu können. Grundlage hierfür sind bestimmte Risikoindikatoren, z.B. aufsichtsrechtliche Überprüfungen oder ggf. gegen das Unternehmen verhängte Sanktionen.

Die Compliance-Funktion führt Prüfungsaktivitäten durch, um zu überwachen, ob bestehende Compliance-Verpflichtungen in den internen Leitlinien, Verfahren und Prozessen integriert sind und von den Risikoverantwortlichen angemessene und wirksame Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen ergriffen wurden. Zudem überwacht die Compliance-Funktion die Implementierung von Maßnahmen zur Behebung von Schwachstellen, welche die Compliance-Funktion im Zuge ihrer Tätigkeiten festgestellt hat.

4.3 Compliance-Risikobewertung

Zur Beurteilung der Compliance-Risikosituation führt die Compliance-Funktion, auch in Zusammenarbeit mit der Risikomanagement-Funktion, welche ebenfalls der zweiten Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems zuzuordnen ist (s.o.), zumindest jährlich sowie erforderlichenfalls anlassbezogen Compliance Risk Assessments durch. Im Rahmen dieser Assessments

werden die Compliance-Risiken sowie die hierzu erlassenen Kontrollmaßnahmen sowohl durch die Compliance-Funktion als auch durch die Risikoverantwortlichen in einem Top-Down-Ansatz bewertet. Die Ergebnisse dieser Bewertung fließen in die Compliance-Berichterstattung ein und bilden die Grundlage für die risikobasierte Planung der Compliance-Aktivitäten.

4.4 Compliance-Berichterstattung und -Planung

Die Compliance-Funktion stellt einen regelmäßigen sowie bedarfsweise auch Ad-hoc-Informationsfluss an den Vorstand sicher. Hierzu legt sie dem Vorstand, neben unterschiedlichen Ad-hoc-Informationen, jährlich den Compliance-Bericht sowie zum Halbjahr einen Compliance-Zwischenbericht vor.

Die Aktivitäten der Compliance-Funktion basieren auf einem durch den Vorstand jährlich zu genehmigenden, risikobasierten Compliance-Plan, der erforderlichenfalls vom Vorstand unterjährig angepasst wird.

4.5 Compliance-Risikominderung

Zur Minderung von Compliance-Risiken berät die Compliance-Funktion den Vorstand sowie die Risiko- und Projektverantwortlichen bei der Einrichtung von Kontrollmaßnahmen und wirkt auf die Verabschiedung von internen Leitlinien hin, die sich auf das Compliance-Risikoprofil des Unternehmens positiv auswirken.

Bei strategischen Projekten, wesentlichen Transaktionen und bei der Einführung von neuen Produktmaßnahmen bewertet sie die Compliance-Risikolage und nimmt dazu Stellung. Darüber hinaus führt die Compliance-Funktion Schulungs- und Awareness-Maßnahmen zu ausgewählten Compliance-Themen durch und führt die Ermittlungen im Falle des Verdachts etwaiger Compliance-Verstöße.

5 Kommunikation

Für die Dialog ist es wichtig, alle notwendigen Informationen zu Beratung und Verkauf Ihrer Versicherungsprodukte verständlich und transparent zu gestalten und für alle Beteiligten leicht zugänglich zu machen. Die Kommunikation wird dabei ausschließlich über für diesen Zweck geschulte Mitarbeiter sichergestellt.

Gängige Kommunikationswege sind Post, E-Mail, Online-Schulungen oder Webinare für die Vertriebspartner, ebenso wie Informationsveranstaltungen und Schulungen auch für größere Personengruppen vor Ort.

Über die Webseite der Dialog stehen Vertriebspartnern und Kunden sämtliche Informationen barrierefrei zur Verfügung. Beide Personengruppen haben dabei auch Zugriff auf die Tarifrechner für die Produkte der Dialog. Zusätzlich gibt es einen Login-Bereich für Vertriebspartner. Über einen personalisierten sicheren Zugang können Vertriebspartner hier beispielsweise Bestandsauskünfte einsehen und ihre Abrechnungen abrufen.

Damit ist bei jedem Beratungsgespräch für unsere Vertriebspartner sichergestellt, dass diese jederzeit auf alle relevanten Unterlagen zur Dialog und ihren Produkten Zugriff haben.

6 GDV-Verhaltenskodex

6.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Eine bedarfsgerechte Beratung ist zentral für die Erfüllung des Bedürfnisses des Kunden nach Absicherung seiner individuellen Risiken. Die Vielfalt der abzusichernden Lebensbereiche bringt ein entsprechend umfangreiches Produktangebot mit sich. An Vermittler wird die Anforderung gestellt, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln. Zudem ist die Vergütung des Vermittlers darauf ausgerichtet, dem Anspruch an einer ehrlichen, kundenorientierten und qualifizierten Beratung gerecht zu werden. Fehlt es an umfassender persönlicher und fachlicher Kompetenz des Vermittlers oder begleitender Analysetools bzw. Checklisten für das Beratungsgespräch, so besteht hier das potenzielle Risiko der Falschberatung. Neben der fachlichen Kompetenz kann Falschberatung aber auch bedingt sein durch ein vertriebliches Vergütungssystem, welches Fehlanreize setzt, die eine qualifizierte und kundenorientierte Beratung gefährden.

Die Strategie der Generali Gruppe stellt die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt des Handelns. Dem Anspruch der hohen Kundenorientierung wird auch bei der Entwicklung und dem Vertrieb von Dialog Produkten entsprechend Rechnung getragen. In der Produktentwicklung wird für jedes Versicherungsprodukt ein Zielmarkt festgelegt, der allgemein und abstrakt den Kreis der potenziellen Kunden beschreibt. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen.

Aufgrund der ausschließlichen Ausrichtung der Dialog auf den Maklervertrieb führt das Unternehmen keine eigene Beratung seiner Endkunden durch. Doch selbstverständlich steht die Dialog ihren Vertriebspartnern im Rahmen der persönlichen Betreuung, mit einer Vielzahl von Unterlagen und Informationen und geeignet gestalteter interner Prozesse unterstützend zur Seite.

Um alle Vertriebspartner über die Produktpalette und ihre Ausgestaltung auf dem Laufenden zu halten, führt die Dialog regelmäßige Schulungen über ihre Vertriebsdirektoren und Key Account Manager durch. Im Rahmen der Schulungen wird in Form von Praxisbeispielen ein besonderes Augenmerk auf die verschiedenen Lebenssituationen der Kunden gelegt. Mit der Variabilität und Flexibilität ihres biometrischen Produktangebots verfolgt die Dialog das Ziel, jeder Situation des Kunden mit einer passenden Lösung gerecht zu werden.

Bei Ad-hoc-Fragen kann sich der Vertriebspartner als auch der Endkunde direkt an extra geschulte Mitarbeiter der Gesellschaft wenden.

Im Rahmen der Auswahl eines Dialog-Produktes soll der Vertriebspartner nicht von der Höhe der Provision beeinflusst werden. Um dies sicherzustellen, wurden in einem übergreifenden Prozess Vergütungsregeln unter Berücksichtigung des GDV-Kodex festgelegt.

6.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Der Kunde muss beim Erstkontakt mit dem Vermittler erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittler hat. Ihm muss beispielsweise klar sein, ob der Vermittler Lösungen vom gesamten

Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Auch sollte klar und deutlich über Art und Quelle der Vermittlervergütung informiert werden, insbesondere, ob gegen Honorar beraten wird oder die Vergütung des Vermittlers in der Prämie enthalten ist. Ein potenzielles Risiko liegt darin, dass der Kunde ggf. nicht vollständig oder falsch über den Rechtsstatus des Vermittlers sowie dessen Vergütungsquelle informiert wird.

Der Makler hat bei seinem ersten Kontakt mit dem Kunden selbst für eine ordnungsgemäße Identifikation zu sorgen.

Sobald die Dialog Kenntnis von einem Verstoß seitens eines Maklers gegen die Statusinformationspflicht erlangt, setzt sie sich zur Klärung des Verstoßes mit dem Makler in Verbindung.

6.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Der Kunde muss bedarfsgerecht und anlassbezogen beraten werden. Hierfür sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und bei der Empfehlung zu berücksichtigen. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung mit sachgerechten Informationen, die dem Kunden die Entscheidung für ein Versicherungsprodukt ermöglichen. Potenzielle Risiken können sich daraus ergeben, dass der Kunde nicht bedarfsgerecht beraten wird und sich in der Folge für ein Versicherungsprodukt entscheidet, das nicht seinen Bedürfnissen entspricht.

Aufgrund der ausschließlichen Ausrichtung der Dialog auf den Maklervertrieb hat das Unternehmen keine eigene Beratung seiner Endkunden durchzuführen. Doch selbstverständlich steht die Dialog ihren Vertriebspartnern im Rahmen der persönlichen Betreuung, mit einer Vielzahl von Unterlagen und Informationen und geeignet gestalteter interner Prozesse unterstützend zur Seite.

Beratung und Beratungsdokumentation liegen allein in der Verantwortung des Maklers. Ihn treffen hierbei aufgrund seiner dem Kunden gegenüber geschuldeten Sachwalterpflichten erweiterte Beratungs- und Dokumentationspflichten. Die Dialog stellt auf Wunsch produktspezifische Argumentationshilfen zur Verfügung, die neben der Produktqualität auch Angaben zur Gesellschaftsqualität enthalten. U

m alle Vertriebspartner über die Produktpalette, ihre Ausgestaltung sowie den jeweiligen Zielmarkt auf dem Laufenden zu halten, führt die Dialog regelmäßige Schulungen über ihre Vertriebsdirektoren und Key Account Manager durch. Im Rahmen der Schulungen wird in Form von Praxisbeispielen ein besonderes Augenmerk auf die verschiedenen Lebenssituationen der Kunden gelegt. Mit der Variabilität und Flexibilität ihres Produktangebots verfolgt die Dialog das Ziel, jeder Situation des Kunden mit einer passenden Lösung gerecht zu werden. Bei Ad-hoc-Fragen kann sich der Vertriebspartner als auch der Endkunde direkt an extra geschulte Mitarbeiter der Gesellschaft wenden. Im Rahmen der Auswahl eines Dialog-Produktes soll der Vertriebspartner nicht von der Höhe der Provision beeinflusst werden. Um dies sicherzustellen, wurden in einem übergreifenden Prozess Vergütungsregeln unter Berücksichtigung des GDV-Kodex festgelegt (siehe hierzu auch unsere Ausführungen zu Kapitel 6.8 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern).

6.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Das Beratungsprotokoll unterstützt nicht nur beim strukturierten Beratungsgespräch, sondern dient im Rahmen des Verbraucherschutzes auch der Dokumentation der Inhalte der Beratung, der Empfehlung des Vermittlers sowie der Entscheidung des Kunden. Bei fehlenden oder unzureichend befüllten Beratungsprotokollen ist die Klärung in Bezug auf eine mögliche Falschberatung deutlich erschwert. Aus Risikogesichtspunkten kann eine mangelnde Beratungsdokumentation daraus resultieren, dass der Vermittler die Dokumentation versäumt oder aber der Kunde auf die Dokumentation nicht ausdrücklich verzichtet hat. Auch beim Versicherungsunternehmen können Risiken liegen, beispielsweise wenn es Unzulänglichkeiten in der Vorlage, in der Befüllung oder im Prozess zur Beratungsdokumentation gibt.

Beratung und Beratungsdokumentation liegen allein in der Verantwortung des Maklers. Ihn treffen hierbei aufgrund seiner dem Kunden gegenüber geschuldeten Sachwalterpflichten erweiterte Beratungs- und Dokumentationspflichten. Die Dialog stellt auf Wunsch produktspezifische Argumentationshilfen zur Verfügung, die neben der Produktqualität auch Angaben zur Gesellschaftsqualität enthalten. Sofern die Dialog Kenntnis von Unregelmäßigkeiten bei der Beratungsdokumentation erhält, setzt sie sich sofort mit dem Makler und ggf. mit dem Versicherungsnehmer in Verbindung. Bei der Klärung des Sachverhaltes wird ebenfalls der zuständige Key Account Manager hinzugezogen, um bei bestätigtem Fehlverhalten Maßnahmen einzuleiten.

6.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Die Entwicklung und die Konzeption neuer Produkte sind am Bedarf des Kunden auszurichten. Kernpunkte des durchzuführenden Produktfreigabeverfahrens sind die Bestimmung des Zielmarktes sowie die Prüfung, dass das neue Produkt den Bedürfnissen des Zielmarktes entspricht. Die Konsistenz mit den Bedürfnissen des Zielmarktes ist regelmäßig zu überprüfen. Potenzielle Risiken können sich dadurch ergeben, dass den Kunden nicht bedarfsgerechte Produkte angeboten werden oder die zugehörigen Produktunterlagen für den Kunden zu komplex und unverständlich sind.

Die Produktentwicklung bei Dialog folgt einem festgelegten Prozess. Für jedes Versicherungsprodukt wird ein Zielmarkt bestimmt, mit dem der Kreis der potenziellen Kunden beschrieben wird. Auf dieser Basis sollen die Eigenschaften der Produkte an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe angepasst und die Produkte über ihre Lebensdauer regelmäßig überprüft werden.

Für den definierten Zielmarkt wird eine Vertriebsstrategie festgelegt. Die Produktmanagementabteilung der Dialog stellt sicher, dass die Vertriebe alle aufsichtsrechtlich relevanten Informationen zu den Versicherungsprodukten einschließlich des Zielmarkts erhalten. Dabei werden die Produktunterlagen so aufbereitet, dass sie einfach verständlich sind und die Besonderheiten des Vertriebsweges berücksichtigen.

In den Produktentwicklungsprozess der Dialog sind neben den zuständigen Fachabteilungen sowohl der Vertrieb als auch die Rechtsabteilung eingebunden. Für die Erstellung der Produktund

Verkaufsunterlagen findet der Grundsatz „legal sign off“ Anwendung. Die Aufgabe der Rechtsabteilung ist es dabei, die Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher sowie interner Anforderungen im Hinblick auf die Ausgestaltung der Produkt- und Verkaufsunterlagen zu gewährleisten, um den möglichen Eintritt von Reputationsverlusten sowie finanziellen Risiken (Strafen infolge von Verstößen, Erfüllungshaftung) bei der Etablierung von Produktinnovationen am Markt so weit wie möglich zu vermeiden.

6.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Während der Vertragslaufzeit können sich neue Anlässe für Beratung und Betreuung des Kunden ergeben. Um dem Kundeninteresse gerecht zu werden, ist auch nach Vertragsabschluss eine anlassbezogene Beratung zu gewährleisten. Potenzielle Risiken können hier sein, dass Hinweise, die eine Anlassbezogenheit begründen, nicht erkannt oder nicht an den betreuenden Vermittler des jeweiligen Vertriebspartners weitergegeben werden.

Kommt es zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Es liegt in der Verantwortung des Maklers, aufgrund seiner umfassenden Pflichten gegenüber seinem Kunden die Beratung dieses Kunden an die dessen veränderte Lebenssituation anzupassen. Hierbei unterstützt die Dialog den Makler bestmöglich.

Sofern der Dialog im Rahmen von Kundenkontakten mögliche Beratungsanlässe bekannt werden, informiert sie den zuständigen Vertriebspartner, damit dieser seinen gesetzlichen Pflichten hinsichtlich Beratung und Beratungsdokumentation nachkommen kann.

Für eine auf die neue Situation angepasste Tarifberechnung erstellt die Dialog Nachfolgeangebote und stellt diese dem Makler direkt zur Verfügung. Bei Rückfragen bezüglich individueller Möglichkeiten in der Ausgestaltung des Angebots stehen verschiedene Ansprechpartner im Innen- und Außendienst zur Verfügung.

Kommt es zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Die Dialog verpflichtet ihre Vertriebspartner gleich zu Beginn in ihrer Zusammenarbeitsvereinbarung, den Grundsatz, den Kunden bei Vertragsumstellung über die Vor- und Nachteile aufzuklären, einzuhalten. Hierzu gehört auch die Verpflichtung auf die „Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft“.

Aufgrund der Beratungspflicht des Maklers liegt bei ihm auch die Haftung. Das Versicherungsunternehmen schaltet sich in die Beratung des Maklers nur bei begründetem Verdacht ein. Dies ist der Fall bei Beschwerden seitens des Kunden. In diesem Fall wird in Abstimmung mit dem Makler der Fall geprüft. Zur Vermeidung von nachteiligen Umdeckungen wird bei der Erfassung des Antrags der Kunde immer auf bestehende Altverträge hin überprüft. Die Dialog agiert in einschlägigen

Fällen zugunsten des ursprünglichen Abschlussvermittlers und zahlt keine Provision an den neuen Vermittler aus. Sobald die Dialog allgemein Kenntnis über Umdeckungen von Verträgen zu Ungunsten des Kunden erlangt, wird der zuständige Makler um Stellungnahme gebeten und die Beratungsdokumentation eingeholt. Auf Basis dieser Erkenntnisse trifft die Dialog geeignete Maßnahmen welche bis zu einer Beendigung der Zusammenarbeit mit dem Makler führen können.

6.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

Eine gute Ausbildung der Versicherungsvermittler ist essenziell für eine bedarfsgerechte Kundenberatung. Zur Sicherstellung der dauerhaften Qualifikation ist eine stetige Weiterbildung unabdingbar, denn Produktentwicklungszyklen werden immer kürzer und gesetzliche Rahmenbedingungen unterliegen einem ständigen Wandel. Um vertrauenswürdig zu agieren, ist es weiterhin unerlässlich, dass sowohl die Vermittler als auch die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, dass Kunden nicht bedarfsgerecht beraten werden oder der Kunde durch die unzureichende Sachkunde des Vermittlers einen Vermögensschaden erleidet.

Die auf Basis der IDD-Vorgaben auf nationaler Ebene erlassenen gesetzlichen Regelungen verpflichten gewerbsmäßig tätige Versicherungsvermittler sowie Angestellte von Versicherungsunternehmen, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt sind, dass sie zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Darüber hinaus müssen sie über die erforderliche bzw. angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig fortbilden.

In den nachfolgenden Ausführungen wird aufgrund der unterschiedlichen Vorgehensweise bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zwischen den Angestellten der Generali Deutschland Gruppe sowie gewerbsmäßig tätigen Versicherungsvermittlern unterschieden.

6.7.1 Angestellte

Die Kriterien zur Festlegung, ob Angestellte als unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt gelten, sind in der P&O – Richtlinie der Generali Deutschland AG zur Einhaltung der Vorgaben für am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte dokumentiert. Die als solche identifizierten Mitarbeiter werden in der zentralen Anwendung SAP-HCM der Generali Deutschland Gruppe gesondert gekennzeichnet.

Für alle betroffenen Angestellten wird durch die zentralisierte personalbetreuende Stelle GDS-People Services zunächst die Prüfung der Zuverlässigkeit sowie der geordneten Vermögensverhältnisse gemäß dem BaFin-Rundschreiben 11/2018 sowie unternehmensinternen Richtlinien und Arbeitsanweisungen durchgeführt. Diese Prüfung erfolgt in der Regel über das polizeiliche Führungszeugnis, das bei allen relevanten personellen Veränderungen wie z.B. Neueinstellungen oder Versetzungen angefordert wird. Ergänzend dazu erfolgt die Prüfung der geordneten Vermögensverhältnisse mittels eines aktuellen Auszugs aus dem zentralen Schuldnerverzeichnis der Länder. Diese Prüfungen finden bei den betroffenen Angestellten sowohl bei Aufnahme als auch anlassbezogen während der Tätigkeit statt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in einem geschützten Bereich der Personalakte abgelegt.

Die Generali Deutschland AG stellt weiterhin sicher, dass ihre unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten über eine angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig im Umfang von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr weiterbilden.

Die Prüfung, ob eine angemessene Qualifikation bei den betroffenen Angestellten vorliegt, erfolgt zentral durch GDS-People Services, ggfs. auch in Abstimmung mit der zuständigen Führungskraft. Liegt keine ausreichende angemessene Qualifikation vor, so werden erforderliche Qualifizierungsmaßnahmen durch die zuständige Führungskraft veranlasst.

Die Beurteilung der Angemessenheit orientiert sich an den Regelungen der Versicherungsvermittlungsverordnung (vgl. Abschnitt 1 VersVermV). Falls erforderlich durchlaufen die betreffenden Mitarbeiter zunächst ein internes Qualifizierungsprogramm. Zu diesem Zweck stellt die Generali Deutschland AG grundlegende sowie spartenspezifische Qualifizierungs- und Selbstlernkurse über die eigene zentrale Lernmanagementplattform "We LEARN" zur Verfügung. Die Beherrschung der Lerninhalte wird durch einen Abschlusstest sichergestellt und die erworbene Qualifikation im personalführenden System dokumentiert.

Durch umfassende Weiterbildungsmaßnahmen von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr wird die Aufrechterhaltung sowohl der fachlichen als auch der persönlichen Kompetenz der betroffenen Mitarbeiter gewährleistet. Hierbei wird den Anforderungen der VersVermV z.B. hinsichtlich Form, Umfang, Inhalt und Dokumentation der Maßnahmen entsprochen. Wie bei der Erstqualifikation erfolgen die Administration der Weiterbildungsmaßnahmen, das laufende Controlling des Weiterbildungsumfangs sowie die Dokumentation mit Hilfe des Lernmanagementsystems "We LEARN".

6.7.2 Gewerbsmäßig tätige Vermittler

Mit Blick auf die für die Dialog tätigen Makler und Mehrfachagenten erfolgt die Prüfung und Überwachung der gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Qualifikation, Weiterbildung, Zuverlässigkeit sowie geordneter Vermögensverhältnisse durch die Industrie- und Handelskammern als zuständige Erlaubnisbehörden. Unabhängig davon macht die Dialog den Basis-Kodex für Versicherungsvermittler, der Compliance- und Verhaltensregeln für Makler und Mehrfachvertreter beinhaltet, zum Gegenstand der Vereinbarungen mit ihren Vertriebspartnern. Im Rahmen dieses Basis-Kodex bestätigen die Vertriebspartner unter anderem, dass die stetige Weiterbildung Grundlage der Tätigkeit als Versicherungsvermittler ist und entsprechende Nachweise der Weiterbildung vorgehalten werden.

6.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Bei Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Maklern, die über die vertragliche Courtagevereinbarung hinausgehen, besteht die Gefahr, dass die Unabhängigkeit der Beratung des Maklers und damit das Kundeninteresse beeinträchtigt werden.

Die Dialog verfügt über keine Vergütungsart oder -höhe, welche die Unabhängigkeit des Maklers beeinträchtigen könnte. Jede abweichende Vereinbarung mit Maklern wird auf die Verhaltenskodex-Konformität hin überprüft. Hier wird ein eindeutiger Prozess berücksichtigt, welcher Vorgaben und Freigaben beinhaltet.

Die Überprüfung der Vorgaben für die Gesamtvergütung findet laufend statt. Die Kontrolle über die sachgerechte Verwendung von Zusatzvergütungen stellt der entsprechende Fachbereich sicher. Im Bereich der ungebundenen Vermittler erfolgt die komplette Vertragsführung und -abwicklung sowie die Vergütungsordnung zentral über die Hauptverwaltung der Dialog. Hier werden Prozesse mit dezidierten Vorgaben angewandt, welche eine ordnungsgemäße Verwendung von Mitteln sicherstellen.

6.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft bietet dem Kunden bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Versicherungsunternehmen den Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfreie Schlichtungsstelle. Des Weiteren verfügen die Versicherungsunternehmen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Ein mögliches Risiko im Sinne des Kodex besteht darin, dass der Kunde nicht oder falsch über das Ombudsmannsystem informiert wird.

Die Dialog verfügt über ein nach den Vorgaben der europäischen Aufsichtsbehörde EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) aufgebautes Beschwerdemanagement. Ebenso findet eine regelmäßige Überprüfung des Status quo der Dialog über Kundenzufriedenheitsanalysen statt. Aus Beschwerden und Analysen werden dann entsprechende Folgemaßnahmen abgeleitet.

Der Hinweis auf das Ombudsmannsystem befindet sich im Anhang zu jedem Versicherungsantrag der Dialog.

Sollten dem Kunden die Bedingungen zum Zeitpunkt der Antragsstellung nicht zugegangen sein, werden Ihm diese mit der Police überreicht.

6.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Durch die Unternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe wurden interne Leitlinien erlassen, um die für die Unternehmen einschlägigen Compliance-Risiken zu mindern. Da die öffentliche Wahrnehmung von Missständen in den letzten Jahren immer weiter zugenommen hat, sollen durch die konsequente Umsetzung und Kontrolle dieser Leitlinien nicht nur finanzielle Verluste verhindert, sondern insbesondere auch die gute Reputation der Generali Gruppe in der Öffentlichkeit bewahrt werden.

Hierzu wurde in den Unternehmen u.a. ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) verabschiedet und implementiert, welcher die Grundregeln für das Handeln aller Mitarbeiter sowie von Dritten, die im

Namen der Gruppe handeln, definiert. Hierzu zählen beispielsweise Regeln zur Verhinderung von Interessenkonflikten sowie Bestechung und Korruption, aber auch Vorgaben zur Möglichkeit der Meldung von Regelverstößen (Whistleblowing-Kanäle).

Daneben existieren weitere Leitlinien zu spezifischen Compliance-Risiken, wie zum Datenschutz, zur Verhinderung von Geldwäsche, zum Schutz des Wettbewerbs sowie zur Einhaltung der Vorgaben an den Versicherungsvertrieb und der hieran beteiligten Angestellten im Rahmen der IDD.

Durch ihre Einhaltung wird sichergestellt, dass die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften beachtet, gesetzeswidrige Handlungen unterlassen und das Ansehen eines Vermittlers sowie der von ihm repräsentierten Unternehmen geschützt werden.

Beim Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten werden die maßgeblichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen strikt eingehalten. Daten, Geschäftsunterlagen und vertrauliche Informationen werden sicher aufbewahrt und vor unbefugter Weitergabe, Verfälschung oder Veränderung wirksam geschützt.

Die einschlägigen wettbewerbsrechtlichen Vorgaben werden beachtet. Jegliche Werbung muss klar, verständlich und wahrheitsgetreu sein. Wettbewerber und deren Produkte oder Dienstleistungen dürfen nicht in Misskredit gebracht werden, der Kunde darf nicht in die Irre geführt werden.

Jede Form von Bestechung und Korruption wird missbilligt. Geschenke, Einladungen oder sonstige Vorteile dürfen nur im geschäftlichen Rahmen angeboten oder angenommen werden und nur dann, wenn sie geschäftsüblich sind sowie dem Lebensstandard der Beteiligten entsprechen. Zuwendungen an Amtsträger sind nur in absoluten Ausnahmefällen und nach vorheriger Prüfung durch den Compliance Officer zulässig.

Bei der Auswahl, Planung und Ausgestaltung von Incentives werden die geltenden rechtlichen Anforderungen sowie anerkannten ethischen Grundsätze befolgt und Reputationsrisiken vermieden.

Die Tätigkeit der Vermittler der Dialog setzt ein hohes Maß an Sachkunde voraus. Sie erfolgt auf der Basis von Integrität, Vertrauen und der Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns. Die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften, Vereinbarungen, Handlungsanweisungen und Richtlinien, insbesondere die vermittlerrechtlichen Vorgaben werden beachtet. Handlungen oder Verhaltensweisen, die mit Anstand und Sitte nicht vereinbar sind, oder die das Ansehen eines Vermittlers oder der von ihm repräsentierten Unternehmen schädigen könnten, werden unterlassen.

Des Weiteren wurde von führenden Vermittlerverbänden für Versicherungsmakler ein Kodex entwickelt, welcher verpflichtend für alle Maklergesellschaften und -verbände gilt. Dabei wird analog dem GDV-Kodex größter Wert auf das Wohl des Kunden und die Unabhängigkeit des Maklers gelegt.

6.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

Klassische Grundlage der Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und Makler ist die Courtagezusage.

Alle Makler, die eine aktive Vereinbarung mit der Dialog haben, haben einen entsprechenden Nachtrag zur Courtagezusage erhalten. Inhalt des Nachtrages ist eine Verpflichtung der Makler auf einen

gemeinsamen „Basiskodex“, der von führenden Vermittlerverbänden entwickelt wurde und dem GDV-Kodex entspricht. Der Basiskodex ist Bestandteil aller neuen Courtagezusagen.

Alternative Kodizes wurden hinsichtlich ihrer Vergleichbarkeit mit dem Basiskodex analysiert. Für Vermittler mit vergleichbaren Kodizes bleibt die Zusammenarbeit unverändert. Sofern kein Kodex oder ein stark vom Basiskodex abweichender Kodex Verwendung findet, wurde näher untersucht, unter welchen Bedingungen eine weitere Zusammenarbeit möglich ist. Im Rahmen von Gesprächen vor Ort drängen die Key Account Manager auf Nachbesserung. Sofern keine Einigung auf einen adäquaten Kodex erzielt wird, beendet die Dialog die Zusammenarbeit mit dem Vermittler

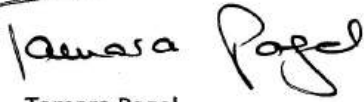
Die Dialog lässt sich im Einklang mit dem Vertriebskodex alle drei Jahre von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen. Die Angemessenheit des Compliance Management Systems wurde zum 31. Dezember 2025 von der axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

7 Zusammenfassung / Ausblick

Kundenbedürfnisse zu erkennen und zu erfüllen, ist ein wesentliches Element in der Zusammenarbeit der Dialog mit den Maklern und deren Kunden. Aus diesem Grund ergänzt der Verhaltenskodex Vertrieb die strategische Ausrichtung der Dialog. In engem Austausch mit ihren Vertriebspartnern versteht die Dialog den Verhaltenskodex als ein Handlungsfeld, das in einem sich ständig wandelnden Marktumfeld regelmäßig angepasst werden muss. Richtlinien und Prozesse sind ein Teil des Kodex. Gleichzeitig muss er sich laufend in den Köpfen und Handlungen der Mitarbeiter wiederfinden. Aus diesem Grund werden die Mitarbeiter regelmäßig für den Verhaltenskodex sensibilisiert. Ziel der Dialog ist es, stets eine hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für Makler und deren Kunden sicherzustellen.

München, den 20. März 2026

Für die Dialog Versicherung AG



Tamara Pagel

Vorstandsvorsitzende



Dr. Henrik Vogel
Compliance Officer

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F. (09.2022)

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2025

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

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 Folgen 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 berichtet 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 Auslagensatz 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 Auslagensatz 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.