

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

PRÜFUNGSBERICHT

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der Gothaer Versicherungsbank VVaG
zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Gothaer Versicherungsbank VVaG
Köln

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

INHALTSVERZEICHNIS:

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

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 17. März 2022 hat uns die Gothaer Versicherungsbank VVaG

-- im Folgenden auch kurz „Gothaer“ oder „Gesellschaft“ genannt --

beauftragt, für die Gothaer eine Prüfung zur Angemessenheit 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 „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner 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). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und 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 Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Gothaer innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der Gothaer eingerichteten Grundsätze 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 Gothaer vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

Gothaer 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 Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf der Grundlage des mit der Gothaer geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gothaer durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gothaer über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gothaer 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 Gothaer gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die Gothaer erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der 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.

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gothaer den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die Verfahrensregelungen zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 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 Gothaer.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Gothaer abzugeben. 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 einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Gothaer implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, 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.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, 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

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Dezember 2022 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der Gothaer dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. 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 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 Gothaer berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben 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 möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Gothaer mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an die Mitgliedsunternehmen,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gothaer.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von Mai 2022 bis April 2023 (bis zum 18. April 2023) 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:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

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 Maßnahmenbündel die Gothaer vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der Gothaer 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-Organisation, Compliance-Risiken, 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:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Dezember 2022 implementiert.

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

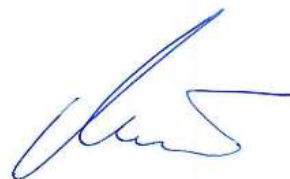
Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gothaer wurde zum 31. Dezember 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 18. April 2023

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dr. Jens Schumacher



Prof. Dr. Jochen Axer

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

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



**Beschreibung des Compliance-Management-Systems
zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für
den Vertrieb von Versicherungsprodukten des
Gothaer Konzerns**

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Compliance-Kultur	5
3.	Compliance-Ziele	5
4.	Compliance-Risiken	6
5.	Compliance-Organisation	6
6.	Compliance-Programm	8
6.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex-Ziffer 1)	9
	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex-Ziffer 2)	9
	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex-Ziffer 3)	9
	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex-Ziffer 4)	10
	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex-Ziffer 6)	10
6.2	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex-Ziffer 5)	14
6.3	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb (Kodex-Ziffer 7)	16
6.4	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex-Ziffer 8)	19
6.5	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem (Kodex-Ziffer 9)	20
6.6	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung (Kodex-Ziffer 10)	20
6.7	Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex-Ziffer 11)	23
7.	Compliance-Kommunikation	24
8.	Compliance – Überwachung und Kontrolle	24

1. Einleitung

Der Gothaer Konzern ist mit 4,1 Millionen versicherten Mitgliedern und Beitragseinnahmen von mehr als 4,7 Milliarden Euro eine der größten Versicherungsgruppen in Deutschland.

Die Kunden der Gothaer bestehen im Kern aus dem unternehmerischen Mittelstand und aus Privatkunden. Über den Exklusivvertrieb (Ausschließlichkeit), den Partnervertrieb (Makler/Mehrfachagenten, Banken und Kooperationspartner) sowie den Digitalvertrieb (Onlineabschlüsse und digitale Vertriebspartner) werden den Kunden vielfältige sowie umfassende Schutzkonzepte aus den Segmenten Schaden- und Unfall-, Kraftfahrt, Kranken- und Lebensversicherung angeboten.

Folgende Versicherungsunternehmen des Gothaer Konzerns haben im Juli 2013 ihren Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex, der den Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden in Deutschland regelt, erklärt:

- Gothaer Versicherungsbank VVaG,
- Gothaer Allgemeine Versicherung AG,
- Gothaer Lebensversicherung AG und
- Gothaer Krankenversicherung AG.

Die Gothaer Versicherungsbank VVaG steht als Konzernmutter an der Spitze des Gothaer Konzerns und ist als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Trägerin der Mitgliedschaftsrechte. Der Exklusivvertrieb des Konzerns (selbstständiger Außendienst und nebenberufliche Vermittler) ist vertraglich an die Gothaer Versicherungsbank VVaG angebunden. Die finanzielle Steuerung des Konzerns erfolgt über die Gothaer Finanzholding AG. Das operative Geschäft tragen insbesondere die folgenden Tochtergesellschaften: Die Gothaer Allgemeine Versicherung AG als Risikoträger für die Schaden- und Unfallversicherung, die Gothaer Lebensversicherung AG, die seit ihrer Gründung am 9. Juli 1827 Ansprechpartner in allen Fragen rund um die Themen Vorsorge und Vermögen ist und die Gothaer Krankenversicherung AG als Ansprechpartner für modernen Krankenversicherungsschutz.

Die Gothaer Allgemeine Versicherung AG zählt zu den größten deutschen Sachversicherungsgesellschaften. Besonders im Fokus stehen kombinierte Versicherungskonzepte und Multi-Risk-Produkte. Maßgeschneiderte Lösungen unter Berücksichtigung individueller Branchenanforderungen machen den Gothaer-Konzern sowohl für Privatkunden als auch für gewerbliche Kunden aus Mittelstand und Industrie zu einem zuverlässigen Partner. Regionale Ansprechpartner und Spezialisten vor Ort stellen die für individuelle Kundenlösungen erforderliche Fachkompetenz sicher.

Die Gothaer Lebensversicherung AG ist seit 1827 Ansprechpartnerin in allen Fragen rund um die Themen Vorsorge und Vermögen. Sie fokussiert sich konsequent auf die strategischen Geschäftsfelder der biometrischen und kapital-effizienten Produkte sowie der betrieblichen Altersversorgung.

Die Gothaer Krankenversicherung AG ist der erste Ansprechpartner für modernen Krankenversicherungsschutz.

Den Trend zu einem gestiegenen Gesundheitsbewusstsein sowie der Nachfrage nach Gesundheitsdienstleistungen greift das Unternehmen auf und entwickelt stetig Services, die den Zugang zu einer hochwertigen und effektiven Versorgung ermöglichen. Oberste Maxime ist es dabei, die Kundinnen und Kunden bei der Erhaltung und Wiederherstellung der Gesundheit bestmöglich zu begleiten und zu unterstützen. Unter dem Leitbild gothaer.nachhaltig.gesund steht vor allem das Gesundbleiben im Fokus der Gothaer Krankenversicherung AG.

Einen Schwerpunkt bildet dabei die mentale Gesundheit. Durch Kooperationen mit führenden Anbietern in diesem Bereich stärkt das Unternehmen zunehmend seine Rolle als nachhaltiger Gesundheitsdienstleister.

Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein Compliance-Management-System und eine Compliance-Organisation. Im Fokus des Compliance-Management-Systems steht, Compliance-Risiken und Compliance-Verstöße zu vermeiden bzw. zu verringern, aufzudecken und angemessene Maßnahmen hiergegen einzuleiten. Neben der Einhaltung wettbewerbsrechtlicher, kartellrechtlicher und datenschutzrechtlicher Vorschriften gewinnen im Vertrieb die Themen Korruptionsbekämpfung und Sicherung der Beratungsqualität an Bedeutung. Selbstverständlich werden Compliance-relevante Risiken sorgfältig geprüft und analysiert. Über die Entwicklung und die stetige Verbesserung des Compliance-Systems wird regelmäßig im Vorstand und im Prüfungsausschuss des Aufsichtsrates berichtet.

Um die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex sicherzustellen, wurden die entsprechenden Vorgaben im Rahmen des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb implementiert. Zudem sind die Versicherungsunternehmen auch der Brancheninitiative „gut beraten“ bereits im Gründungsjahr beigetreten, da der Weiterbildung im Gothaer Konzern traditionell eine große Bedeutung zukommt.

Gothaer Versicherungsbank VVaG, Gothaer Allgemeine Versicherung AG, Gothaer Lebensversicherung AG und Gothaer Krankenversicherung AG werden nachfolgend sämtlich als „die Gothaer“ oder „der Konzern“ bezeichnet und nur dann einzeln benannt, wenn es um unternehmensspezifische Aussagen geht.

2. Compliance-Kultur

Bereits im Jahr 1818 forderte Ernst-Wilhelm Arnoldi, Gründer der „Feuerversicherungsbank des deutschen Handelsstandes“ als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der Vorgängerin der heutigen Gothaer Versicherungsbank VVaG, in seinen „Sittentafeln“ für den Handlungslehrling ein rechtlich und vor allem ethisch einwandfreies Verhalten.

Heute bildet der Verhaltenskodex des Gothaer Konzerns die Basis der aktuellen Unternehmenskultur und des Handelns der Gothaer. Mit diesem Kodex gibt der Vorstand ein eindeutiges Bekenntnis zu den Werten Arnoldis und zu Compliance ab:

„Die Basis der Geschäftsbeziehung zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden ist ein Versprechen. Daher ist der Erfolg von Versicherungsunternehmen in ganz besonderem Maße vom Vertrauen des Kunden abhängig. Unverzichtbar ist somit, dass sich alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Leitungsorgane gegenüber Kunden, Geschäftspartnern und Wettbewerbern sowie in der Öffentlichkeit und untereinander jederzeit rechtlich korrekt und professionell verhalten und stetig aufgebaute Reputation wahren.“

Um die Bedeutung von rechtskonformem, fairem und integrem Verhalten zu unterstreichen, wurde der Verhaltenskodex konzernweit kommuniziert. Alle Mitarbeiter wurden unter anderem mittels eines Lernprogramms mit dem Inhalt des Verhaltenskodex vertraut gemacht.

Dies zeigt, dass das Vertrauen des Kunden und somit seine Wünsche und Erwartungen im Mittelpunkt der vertrieblichen Aktivitäten steht. Versicherungsvermittlern kommt dabei eine wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe als Bindeglied zwischen Kunden und Versicherungsunternehmen zu. Aus diesem Grund wurde der GDV-Verhaltenskodex nicht nur in der Betriebsöffentlichkeit kommuniziert, sondern insbesondere auch den Exklusivvertretern übersandt und zum Bestandteil der Zusammenarbeit gemacht. Entsprechendes gilt auch für die Zusammenarbeit mit den Vermittlern im Partner- und Digitalvertrieb.

3. Compliance-Ziele

Mit dem Compliance-Management-System will die Gothaer durch gezielte, präventive Maßnahmen wesentliche Compliance-Risiken und -Verstöße reduzieren bzw. vermeiden. In vertrieblicher Hinsicht soll das Compliance-Management-System insbesondere Korruption sowie wettbewerbs- und datenschutzrechtliche Verstöße vermeiden, aufdecken und sanktionieren. Im Rahmen dessen hat sich der Vertriebsbereich verstärkt zum Ziel gesetzt, die ganzheitliche Kundensicht und -ansprache weiter zu optimieren und die Ausbildung der Vermittler zu fördern. Die Maßnahmen dienen insbesondere dazu, den Kunden bestmöglich zu beraten und zu betreuen und Beratungsfehler zu vermeiden.

4. Compliance-Risiken

Die Gothaer definiert den Begriff des Compliance-Risikos wie folgt:

Ein Compliance-Risiko ist das Risiko rechtlicher oder aufsichtsbehördlicher Sanktionen, das Risiko wesentlicher finanzieller Verluste oder das Risiko von Reputationsverlusten, wenn und soweit diese Risiken aus der Nichteinhaltung externer Anforderungen und interner Vorgaben resultieren.

Compliance-Risiken werden regelmäßig durch eine konzernweit stattfindende Compliance-Risikoanalyse identifiziert, analysiert, bewertet und überwacht. Nach der Identifikation von Compliance-relevanten Sachverhalten ist eine Bewertung des Risikos erforderlich. Hierbei werden sowohl die Eintrittswahrscheinlichkeit als auch das potenzielle Schadenausmaß der Risiken sowie die bestehenden Maßnahmen berücksichtigt. Die Ergebnisse der Risikoanalyse dienen der Compliance-Organisation im Rahmen ihres Compliance-Programms zur Schwerpunktsetzung und Maßnahmenplanung. Außerdem wird anhand der Ergebnisse der Risikoanalyse die Struktur der Compliance-Organisation sowie des Compliance-Programms überprüft und entschieden, ob Verbesserungen des Systems notwendig sind.

Strategische und unternehmerische Risiken hingegen werden bei der Gothaer in erster Linie durch die jährliche Risikoinventur des Chief Risk Officers erfasst und orientieren sich an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die Risikoanalyse umfasst auch die systemische Abfrage und Bewertung von Rechtsrisiken innerhalb eines IT-gestützten Analyse-Tools. Die gemeldeten Risiken werden strukturiert nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenhöhe bewertet. Für die Bewertung des Unternehmensrisikos nutzen die zuständigen Bereiche einen fest institutionalisierten Prozess. Damit wird erreicht, dass über alle Hierarchieebenen ein einheitliches Risikoverständnis besteht.

5. Compliance- Organisation

Die Compliance-Organisation wird durch den Chief Compliance Officer/Leiter Konzernrecht bzw. die Konzernrechtsabteilung, die unmittelbar dem Vorstandsvorsitzenden der Gothaer Versicherungsbank VVaG unterstellt sind, geleitet. Der Chief Compliance Officer übernimmt Risikokontroll-, Überwachungs-, Frühwarn- und Beratungsaufgaben sowohl gegenüber dem Vorstand als auch gegenüber den Mitarbeitern der Gothaer. Zur Unterstützung bedient er sich dabei der Compliance-Beauftragten. Diese sind im operativen Bereich bzw. in den Fachabteilungen tätig und dienen dem Chief Compliance Officer als Multiplikatoren für Compliance-Themen. Sie berichten dem Chief Compliance Officer die festgestellten Compliance-Risiken und etwaige Compliance-Verstöße und beraten zu entsprechenden Maßnahmen. Der Chief Compliance Officer berichtet dann dem Vorstand der Gothaer regelmäßig über wesentliche Compliance-Risiken und -Fälle sowie über Überwachungsmaßnahmen und Rechtsänderungsrisiken.

Neben den Compliance-Beauftragten wird der Chief Compliance Officer durch das Compliance-Komitee unterstützt. Dieses fungiert als internes Beratungsgremium und tagt regelmäßig. In dem Compliance-Komitee sind alle Governance-Schlüsselfunktionen (Compliance-Funktion, unabhängige Risikocontrollingfunktion, Funktion der internen Revision und versicherungsmathematische Funktion) sowie weitere wichtige Bereiche vertreten. Zusätzlich dazu existiert ein Compliance-Board als „Krisenmanagementeinheit“ in ad-hoc-Fällen.

Der Vorstand hat auch für das Ressort Vertrieb und Marketing einen Compliance-Beauftragten ernannt. Bestandteil seiner Aufgabe ist es, die Führungskräfte und Mitarbeiter des Vertriebsressorts in Compliance-relevanten Fragestellungen in Abstimmung mit dem Chief Compliance Officer zu beraten, zu unterstützen und zu schulen. Zwischen dem Compliance-Beauftragten und Chief Compliance Officer findet ein regelmäßiger, enger Austausch statt. Zudem ist der Compliance-Beauftragte ständiges Mitglied des Compliance-Komitees und erster Ansprechpartner für den Chief Compliance Officer. Im Rahmen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb hat der Compliance-Beauftragte innerhalb einer Arbeitsgruppe für die unterschiedlichen Kodex-Ziffern Verantwortliche bestimmt, die die Integration oder Überprüfung der Vorgaben übernommen haben.

Vertriebswege

Die Gothaer vertreibt ihre Produkte insbesondere über den Exklusivvertrieb, den Partnervertrieb und den Digitalvertrieb.

Exklusivvertrieb (Ausschließlichkeit)

In diesem Vertriebsweg erfolgt die Betreuung der haupt- und nebenberuflichen Exklusivvertreter bundesweit über Regionaldirektionen. Deren Aufgabe ist es, die Exklusivvertreter zu qualifizieren und sie in Fragen der unternehmerischen Entwicklung zu beraten. Insbesondere stehen den Exklusivvertretern fachlich qualifizierte Ansprechpartner auch für die Beratung beim Kunden vor Ort zur Verfügung. Da die Kunden sich heute nicht mehr nur an einen Ansprechpartner wenden, sondern sich verschiedener Kommunikationskanäle bedienen können, wird die regionale Struktur durch eine speziell für das „hybride Kundenverhalten“ eingerichtete Serviceabteilung unterstützt. In Abstimmung mit den Exklusivvertretern werden die Kommunikationswege der Kunden kanalisiert und damit eine professionelle Kundenansprache und -betreuung sichergestellt. Unterstützt wird die regionale Struktur durch die Stabsbereiche der Hauptverwaltung.

Partnervertrieb (Makler/Mehrfachagenten/Banken)

Im Partnervertrieb erfolgt die Betreuung der ungebundenen Vermittler über eine an die Betreuungsstruktur des Exklusivvertriebs angelehnte regionale Struktur. Auch diese wird durch die Stabsbereiche der Hauptverwaltung unterstützt.

Digitalvertrieb

Im Digitalvertrieb erfolgt die Betreuung der ungebundenen Vermittler (Onlinevermittler) über eine zentrale Betreuungsstruktur. Auch diese wird durch die Stabsbereiche der Hauptverwaltung unterstützt.

6. Compliance-Programm

Zur Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex enthält das Compliance-Programm der Gothaer im Hinblick auf die elf Kodex-Ziffern spezifische Maßnahmen zur Identifizierung der Risiken und deren Abwendung. Darüber hinaus enthält das Compliance-Programm aber auch Elemente, die übergreifend für alle elf Kodex-Ziffern gelten. Diese übergreifenden Maßnahmen und Instrumente, welche hier vorab dargestellt werden, sehen wie folgt aus:

Um Compliance-Verstöße bei der Gothaer frühzeitig zu identifizieren, wurde die Möglichkeit geschaffen, sich an eine externe Hinweisgeberstelle zu wenden. Als solche steht telefonisch und per E-Mail eine Rechtsanwaltskanzlei zur Verfügung. Der Betrieb der Hinweisgeberstelle durch die Rechtsanwaltskanzlei erfolgt personell, organisatorisch und IT-technisch völlig eigenständig und getrennt von der Gothaer.

Die Gothaer führt ergänzend regelmäßig Kundenbefragungen mittels eines unabhängigen Marktforschungsinstitutes mit der Zielsetzung durch, Stärken und Schwächen in den verschiedenen Bereichen zu identifizieren und zielgerichtete Maßnahmen aufzusetzen.

Inhaltlich liegt der Fokus der Studien auf der Kundenzufriedenheit. Hierbei werden unterschiedliche Parameter für die Kundenzufriedenheit identifiziert und tiefgreifend betrachtet. Damit erhält die Gothaer regelmäßig Informationen darüber, wie zufrieden ihre Privatkunden im Wettbewerbsvergleich mit Preis, Produkt, Marke, Schaden/Leistung, Kundenservice und Beratung sind. Der Punkt Beratung wird hierbei als besonders wichtiger Parameter eingehend betrachtet und bewertet.

6.1

Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt (Kodex-Ziffer 1)

„Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der 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.“

Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status (Kodex-Ziffer 2)

„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.“

Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden (Kodex-Ziffer 3)

„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 lang laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“

Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert (Kodex-Ziffer 4)

„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.“

Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten (Kodex-Ziffer 6)

„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. 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.“

Grundsätzliches

Entsprechend ihrem eigenen Verhaltenskodex ist die Gothaer den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden besonders verpflichtet. Den Vermittlern kommt dabei durch ihre persönliche Beratung besondere Bedeutung zu. Insofern gilt es sicherzustellen, dass die an den Kunden vermittelten Versicherungsverträge bedarfsgerecht sind und damit den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden entsprechen.

Die Gothaer vertreibt ihre Privatkundenprodukte grundsätzlich über den Exklusivvertrieb (Ausschließlichkeit), den Partnervertrieb (Makler/Mehrfachagenten/Bank) und den Digitalvertrieb (Onlinemakler). Im Exklusivvertrieb ist der Grundsatz der Beratung von besonderer Bedeutung, weil die Exklusivvertreter im alleinigen Auftrag des Unternehmens tätig sind. Von daher kommt der persönlichen Integrität und fachlichen Qualifikation (Kodex-Ziffer 7) eine große Bedeutung zu.

Vor Beginn der Beratung erfüllt der Vermittler die Pflicht zur Offenlegung seines Status. Im Zuge der Versicherungsvertriebsrichtlinie wurden die Erstinformationen gemäß § 15 VersVermV dahingehend erweitert, dass ergänzende Informationen zu Art und Quelle der Vergütung gegenüber dem Kunden erforderlich sind. Diese Erstinformationen erfüllt der Exklusivvertreter dem Kunden gegenüber mittels Visitenkarte, E-Mail-Signatur, Flyer, Briefkopf oder Impressum auf seiner Homepage. Im Hinblick auf Bestellung und Inhalte ist ein zentral gesteuerter Prozess inklusive der Verantwortlichkeiten systemisch eingeführt worden.

Makler und Mehrfachagenten sind aus ihrer Vermittlervereinbarung heraus ebenfalls verpflichtet, die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben zu beachten.

Beratung im Exklusivvertrieb (Ausschließlichkeitsvertreter)

Traditionell stellt die Gothaer das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt ihrer vertrieblichen Aktivitäten.

Zu diesem Zweck wurde im Bereich Privatkunden ein spartenübergreifendes digitales Beratungstool „Gothaer MeinFinanzPlan“ in Anlehnung an die DIN-Norm zur ganzheitlichen Beratung für den Exklusivvertrieb entwickelt und implementiert. Mit „Gothaer MeinFinanzPlan“ ist der Vertreter in der Lage, bestehende Versicherungsverträge zu erfassen, die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden strukturiert und je nach Bedarf und Kundenwunsch umfassend oder in Teilbereichen zu ermitteln, den erforderlichen Versicherungsschutz abzuleiten und auf dieser Basis eine Empfehlung auszusprechen.

Das Risiko, dem Kunden ein nicht bedarfsgerechtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, wird damit deutlich reduziert.

Die Exklusivvertreter sind aus ihrer vertretervertraglichen Vereinbarung heraus gehalten, ihre Privatkunden mittels dieses Tools umfassend zu beraten und entsprechenden Versicherungsschutz anzubieten.

Den Exklusivvertretern stehen Systeme zur Erstellung der gesetzlich erforderlichen Beratungsdokumentation in unterschiedlichen Medien zur Verfügung. Die Beratungsdokumentationen (Gothaer Beratungsprotokoll) entsprechen den gesetzlichen Vorgaben und stellen die Erfassung der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt der Dokumentation. Die Dokumentation ist dem Kunden vom Vertreter auszuhändigen und zusammen mit dem Antrag dem jeweiligen Gothaer-Risikoträger bzw. Produktgeber zuzuleiten.

Sofern eine Beratung zu einem Versicherungsanlageprodukt stattfindet, muss eine Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung erfolgen. Die Angemessenheitsprüfung erfragt die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden zu Versicherungsanlageprodukten und ermöglicht so eine Beurteilung, inwieweit der Kunde in der Lage ist, die Chancen und Risiken der Produkte einzuschätzen. Die Geeignetheitsprüfung umfasst die Erhebung von Kundendaten zu den finanziellen Verhältnissen, der Fähigkeit, Verluste zu tragen sowie zu den Anlagezielen einschließlich der Risikotoleranz des Kunden. Ein Produkt darf nur empfohlen werden, wenn es in diesem Sinne geeignet ist. Da die Empfehlung geeigneter Produkte (inklusive Dokumentation) auf Basis der Kundenangaben erfolgt, ist sie wesentlicher Bestandteil der Beratung nach § 6 VVG. Im Rahmen des Projektes zur Umsetzung der Insurance Distribution Directive (IDD) wurde die Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung technisch so in den Beratungsprozess implementiert, dass sie sowohl online als auch offline durchgeführt werden kann. In den Prozess der Geeignetheitsprüfung wurden auch die seit Herbst 2022 EU-weit geltenden Anforderungen zur Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen des Kunden integriert.

Die Exklusivvertreter wurden dazu entsprechend informiert und geschult und es wurde sichergestellt, dass das Erfordernis einer Geeignetheitsprüfung in Abhängigkeit vom beantragten Produkt erkannt und das Vorliegen einer Beratungsdokumentation inklusive Geeignetheitsprüfung nachgehalten wird.

Soweit die Gothaer eine gesetzliche Beratungspflicht während der Vertragslaufzeit hat, wird diese durch die Exklusivvertreter wahrgenommen und ist als Betreuungspflicht Bestandteil der vertretervertraglichen Vereinbarungen. Zur Ermittlung der Bedarfs- und Risikosituation der Kunden hat die Gothaer die Erwartung, dass der Versicherungsvertreter mindestens einmal jährlich mit seinen Kunden in Kontakt tritt. In diesem Zusammenhang sind die Vertreter auf die einschlägigen Regelungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb hingewiesen worden. Systemisch ist sichergestellt, dass die Vertreter von der Gothaer über mögliche beratungspflichtige Anlässe informiert werden.

Besondere Bedeutung hat zudem die Thematik der mit einer Abwerbung und Umdeckung verbundenen möglichen Nachteile, über die der Exklusivvertreter den Kunden konkret aufzuklären hat. Die Aufklärung ist im Gothaer Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Mit Abschluss des Vertretervertrages werden die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zum Bestandteil der Zusammenarbeit gemacht. Die Richtlinien fassen die für die Versicherungswirtschaft relevanten Wettbewerbsregelungen zusammen.

Den Kunden steht außerdem entsprechend den gesetzlichen Regelungen die Möglichkeit offen, auf eine Beratung durch den Vertreter zu verzichten. Die Vertreter wurden explizit darauf hingewiesen, dass der Verzicht einen Ausnahmefall darstellen sollte, da die Gothaer grundsätzlich die ganzheitliche Kundenberatung in den Mittelpunkt ihrer vertrieblichen Ausrichtung stellt.

Um die besondere Bedeutung der Beratung und Dokumentation für den Kunden zu betonen, wurde die Beratungs- und Dokumentationspflicht als eine eigene vertretervertragliche Verpflichtung ausgestaltet. Die Kontrolle dieser Verpflichtung erfolgt über ein eigens dafür implementiertes IT-gestütztes System zur Prüfung der Beratungsdokumentation.

Die Regelungen für eine bedarfsgerechte Beratung gelten sowohl für den Exklusivvertreter, als auch für dessen selbstständige und angestellte Mitarbeiter und die Mitarbeiter des Gothaer Konzerns, die in Ergänzung zum Exklusivvertreter gegebenenfalls zentral beraten.

Beratung im Partnervertrieb (Makler/Mehrfachagenten/Bank)

Im Partnervertrieb verfolgt die Gothaer eine andere Strategie. In diesem überwiegend durch Makler repräsentierten Vertriebsweg stellt der Makler den Stellvertreter (sogenannter Sachwalter) des Kunden und nicht den Repräsentanten des Unternehmens dar, der aus eigenem Anspruch und Interesse die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden umfassend analysiert, bewertet und einer Auswahlentscheidung unter den am deutschen Markt tätigen Versicherern zugrunde legt. Daher werden Fragen der Beratung, insbesondere auch im Bereich der Geeignetheitsprüfung bei Versicherungsanlageprodukten, allein in der Sphäre des Maklers gesehen. Gothaer-spezifische Dokumentationen für die Beratung werden den Maklern in der Regel nicht zur Verfügung gestellt.

Auf den Mehrfachagenten wendet die Gothaer die vorstehend beschriebene Vorgehensweise entsprechend an. Der Mehrfachagent ist zwar rechtlich im Auftrag eines oder mehrerer Versicherungsunternehmen tätig, im Regelfall hat er aber eine wesentlich größere Produktauswahlmöglichkeit und trifft unter Zugrundelegung der Wünsche und Bedürfnisse des Versicherungsnehmers eine dem Makler angenäherte Auswahlentscheidung.

Durch ein Netz von Betreuern wird sichergestellt, dass Vertriebspartnern, die in der Rechtsform Makler oder Mehrfachagent tätig sind, die Inhalte der Gothaer-Produkte zur Kenntnis gebracht werden. Die entsprechenden Verpflichtungen der Makler und Mehrfachagenten sind in den jeweiligen Vermittlervereinbarungen enthalten.

Die Vermittler dieses Vertriebsweges sind in das Beschwerdemanagementsystem der Gothaer integriert.

Die Ausführungen zur Beratung im Partnervertrieb gelten analog im Digitalvertrieb.

Vermittlervergütung

Der Gothaer ist bewusst, dass die Vergütungssysteme für die Vermittler eine Steuerungswirkung entfalten können. Die vermittlervertraglich zugesagten Vergütungen (Abschluss- und Folgeprovision beim Versicherungsvertreter, Vermittlungs- und Bestandspflegecourtage beim Makler) bilden den Hauptbestandteil der Vergütung des Vermittlers und orientieren sich an den gesetzlichen Rahmenbedingungen. Die Systematik stellt ein angemessenes Verhältnis zwischen Abschluss- und Folgeprovision dar und honoriert damit auch die Betreuung und Beratung während der Vertragslaufzeit. Die Zusage des individuellen Vergütungsniveaus basiert auf einem vom Vorstand definierten Vollmachtsrahmen. Das Vergütungssystem der Gothaer stellt sicher, dass dem Vermittler bei vergleichbaren Produkten ein einheitliches Vergütungsniveau gewährt wird, welches je nach Sparte unterschiedlich ausgestaltet ist. In der Lebensversicherung ist Anknüpfungspunkt für die Ermittlung der Vergütung die Beitragssumme, die nach einer definierten Anzahl von Jahren gedeckelt wird. In der Krankenversicherung werden die Monatsbeiträge der einzelnen Produkte unter Beachtung der gesetzlichen Maximierung berücksichtigt. Die daraus resultierende Vergütung gewährleistet, dass beim Vermittler kein Anreiz zur Falschberatung bzw. zur Vermittlung übermäßig langlaufender Vertragslaufzeiten gesetzt wird. Für den Vermittler werden im Einzelfall Bonifikationen ausgelobt, die seine Einkommensmöglichkeiten angemessen erhöhen. Diese bedürfen der Zustimmung des Compliance-Beauftragten des Vertriebs.

6.2 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben (Kodex-Ziffer 5)

„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.“

Der Grundsatz der klaren und verständlichen Versicherungsprodukte hat für die Gothaer eine große Bedeutung. Den Kunden soll im Rahmen des Möglichen eine klare Orientierung im Hinblick auf ihren Versicherungsschutz gegeben und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Als immaterielle Wirtschaftsgüter sind Versicherungsprodukte naturgemäß häufig komplex und werden dementsprechend umfassend in den Bedingungen und sonstigen Angaben beschrieben.

Bei der Gothaer besteht für die Entwicklung neuer bzw. für die Anpassung eingeführter Versicherungsprodukte ein systematischer Produktentwicklungsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Kunden zur Risikoabsicherung orientiert. Den unterschiedlichen Anforderungen an die Produkte wird dabei Rechnung getragen.

In den Produktentwicklungsprozess sind Kundenbefragungen systemisch integriert. Der Produktentwicklungsprozess wurde im Rahmen der IDD zu einem konzerneinheitlichen Prozess weiterentwickelt und ist seither Bestandteil des Produktgenehmigungsverfahrens, welches zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben der IDD zu Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber entwickelt wurde. Die Definition des Zielmarktes unter Festlegung und Bewertung der für diesen Zielmarkt einschlägigen Risiken spielt dabei eine wesentliche Rolle. Die Vermittler werden über diesen Zielmarkt explizit informiert und sind verpflichtet, bei Vermittlungen außerhalb des Zielmarktes die Gesellschaft darüber zu informieren. Alle für die Entwicklung eines Produktes relevanten aktuariellen, vertrieblichen, rechtlichen und steuerlichen Fragestellungen sind in den Prozess integriert. Am Ende dieses Prozesses entscheidet der Vorstand über die Einführung des Produktes. Im Rahmen eines regelmäßigen Reviews werden neu entwickelte Produkte im Hinblick auf einen etwaigen Anpassungsbedarf überprüft.

Dem Erfordernis einfacher und verständlicher Produktunterlagen wird durch eine Produktcheckliste Rechnung getragen. In dieser ist u.a. geregelt, dass Allgemeine Versicherungsbedingungen und Verkaufsunterlagen einen bestimmten Wert des Hohenheimer Index¹ erreichen müssen. Dies ist ebenfalls integraler Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses.

Die Verständlichkeitsmessung auf Basis des Hohenheimer Index wird grundsätzlich auf die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und das Produktinformationsblatt angewendet. Sie kommt nicht zum Einsatz, soweit unverbindliche Empfehlungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. verwendet werden. Dies gilt auch für Anforderungen und Vorgaben für Allgemeine Versicherungsbedingungen / Produktinformationsblätter der Ratingagenturen.

¹ Der an der Universität Hohenheim entwickelte Hohenheimer Verständlichkeitsindex bezieht verschiedene Merkmale der Textverständlichkeit in die Bewertung ein und ermöglicht eine objektive und vergleichende Bewertung der Verständlichkeit.

Über die vertraglichen Inhalte informiert die Gothaer den Kunden gemäß den gesetzlichen Anforderungen in klarer und verständlicher Weise. Die Angabe über mögliche künftige Leistungen erfolgt bei der Gothaer Lebensversicherung AG gemäß den gesetzlichen Anforderungen. In Abhängigkeit vom Produkt – konventionell oder fondsgebunden – wird der Kunde auf der Grundlage unterschiedlicher Systematiken umfassend, klar und verständlich über die möglichen künftigen Leistungen des Produktes unterrichtet. Zusätzlich informiert die Gothaer Lebensversicherung AG im Rahmen des Produktinformationsblattes über die Kosten des Versicherungsvertrags. Für Versicherungsanlageprodukte ersetzt seit dem 01.01.2018 das Basisinformationsblatt das Produktinformationsblatt.

Informationen zu neuen Produkten und Bedingungen werden den Vermittlern rechtzeitig per Rundschreiben und Vertriebsinformationen sowie in Schulungen zur Verfügung gestellt.

6.3 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und profes- sionellem Vertrieb (Kodex-Ziffer 7)

„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 Werbeaußendienst 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-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) als Pflicht.“

Die Gothaer hat in Bezug auf ihren Exklusivvertrieb (haupt- und nebenberufliche Vermittler) Regelungen und Prozesse zur Zuverlässigkeitsprüfung implementiert. Dies gilt gleichermaßen für diejenigen Angestellten, die im Rahmen der IDD, insbesondere unter Berücksichtigung von § 48 Abs. 2 Satz 1 VAG, als „Vertreiber“ identifiziert wurden. Art, Inhalt und Umfang der Zuverlässigkeitsprüfung orientieren sich an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die Gothaer nimmt daher am sogenannten AVAD-Auskunftsverfahren teil. Bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) handelt es sich um eine mit der Förderung der Versicherungsaufsichtsbehörde geschaffene Selbsthilfeeinrichtung. Deren Zweck ist es, zu erreichen, dass möglichst nur vertrauenswürdige Personen als Vermittler tätig werden. Wenn keine AVAD-Auskunft vorgelegt wird, kommt kein Vermittlervertrag zustande. Die Zuverlässigkeitsprüfung erfolgt zudem durch die Inanspruchnahme von privaten Auskunftsteilen vor und während der Vertragsbeziehung. Die von der Industrie- und Handelskammer (IHK) zur Verfügung gestellten Löschlitten werden von der Gothaer beachtet.

Eines der wesentlichen Ziele der Gothaer ist es, den Gothaer Exklusivvertrieb mit hoher Beratungsqualität auszubauen. Die erfolgreiche Teilnahme am Auswahlverfahren für selbstständige Vertriebspartner sowie deren Mitarbeiter (Selbstständige und Angestellte) ist daher weitere zwingende Voraussetzung für das Zustandekommen eines Vertretervertrages. Es werden primär Branchenkenner als Vermittler rekrutiert. Sofern es sich um einen Branchenfremden handelt, besteht die Verpflichtung, die Ausbildung zum Versicherungsfachmann/-fachfrau (IHK) erfolgreich abzuschließen. Mit nicht entsprechend qualifizierten Vermittlern arbeitet die Gothaer nicht zusammen.

Das standardisierte Auswahlverfahren wird zentral in der Hauptverwaltung in Köln für die Exklusivvertreter sowie für die in den Agenturbetrieben tätigen angestellten und selbstständigen Außendienstmitarbeiter durchgeführt.

Bei Negativmerkmalen im Rahmen der Zuverlässigkeitsprüfung (z. B. Creditreform, AVAD) erfolgt ebenfalls kein Vertragsschluss.

Traditionell kommt der Weiterbildung bei der Gothaer ein hoher Stellenwert zu. Zur Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung nimmt die Gothaer an der Beratungsinitiative „gut beraten“ für selbstständig und angestellt Vermittelnde teil. Versicherungsvermittler erfüllen eine wichtige und verantwortungsvolle sozialpolitische Aufgabe, wobei die finanzielle Sicherheit im Schadenfall und die Vorsorge der Kunden im Vordergrund stehen. Häufige Änderungen gesetzlicher Regelungen sowie stetige Produktinnovationen machen ein Lernen auf Vorrat unmöglich, zumal das Tätigkeitsfeld der Versicherungsvermittler durch die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Privat-, Gewerbe- und Industriekunden sehr breit ist. Um die optimale Beratung der Kunden sicherzustellen, gehören zu einem hinreichenden

Qualifikationsniveau aller Vermittler neben einer soliden Basisqualifizierung auch eine regelmäßige Weiterbildung, beispielsweise über neue Produkte, Beratungsansätze oder veränderte rechtliche Gegebenheiten. Bereits in der Vergangenheit hätten die Exklusivvertreter mit ihren Weiterbildungsmaßnahmen die gesetzlichen Anforderungen erfüllt.

Um die Bildungshistorie zu erfassen, verfügt der Gothaer Konzern seit Jahren über eine Weiterbildungsdatenbank (das sogenannte Bildungscockpit). Im Bildungscockpit werden die Weiterbildungen der Mitarbeiter und der selbstständigen Exklusivvertreter erfasst. Zusätzlich werden auch die Qualifizierungsmaßnahmen der in den Agenturbetrieben der Exklusivvertreter tätigen angestellten und selbstständigen Mitarbeiter erfasst. Dadurch besteht für alle weiterbildungspflichtigen Personen die Möglichkeit, sich tagesaktuell über den aktuellen Stand des Weiterbildungskontos zu informieren. Ergänzend ist systemisch implementiert, dass regelmäßig Push-Mails mit dem aktuellen Kontostand an die Mitarbeiter und Exklusivvertreter versendet werden, welche die erforderlichen 15 Stunden Weiterbildung pro Jahr noch nicht erreicht haben.

Mit Vermittlern, die sich nicht im erforderlichen Umfang von 15 Stunden jährlich regelmäßig weiterbilden bzw. ihre Weiterbildung nicht nachweisen, arbeitet die Gothaer nicht zusammen. Die Vermittler, die an die Gothaer vermitteln, können dieser Verpflichtung durch ihre Teilnahme an „gut beraten“ nachkommen. Prozessual ist sichergestellt, dass die Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung als Bestandteil der Vermittlervereinbarungen bzw. des Mitarbeitervertrages entsprechend kontrolliert wird. Diese Verpflichtung gilt auch für die Vereinbarungen, die der selbstständige Exklusivvertreter mit seinen angestellten und selbstständigen Mitarbeitern abschließt. Ein Sanktionsprozess bei Nichteinhaltung ist vom Vorstand verabschiedet, kommuniziert und umgesetzt worden.

Auch im Partner- und Digitalvertrieb ist die Verpflichtung zur Weiterbildung und deren Nachweis wesentliche Voraussetzung für die Zusammenarbeit und in der Vermittlervereinbarung geregelt. Den mit der Betreuung dieser Vermittler befassten Mitarbeitern der Gothaer kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu.

6.4

Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt (Kodex-Ziffer 8)

„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.“

Der Versicherungsmakler ist Sachwalter des Versicherungsnehmers und nimmt für diesen nach dessen Wünschen und Bedürfnissen eine Marktbewertung vor.

Bei der Gothaer erhält der Versicherungsmakler für seine Tätigkeit, die er im Rahmen einer Courtagevereinbarung mit der Gothaer ausführt, eine Erfolgsvergütung, die sich in der Regel aus einer Vermittlungscourtage und darüber hinaus einer Bestandspflegecourtage zusammensetzt.

Um die objektive Kundenberatung zu unterstützen, ist die Vergütung inhaltlich so ausgestaltet, dass sie die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinflusst. In Anlehnung an die marktüblichen Courtagesätze für vergleichbare Produkte besteht bei der Gothaer ein abgestufter Vollmachtsrahmen inklusive eines Eskalationsprozesses, der die Entscheidungsbefugnis einzelner Funktionsträger für die mit Maklern zu vereinbarende Gesamtvergütung in abgestufter Form festlegt.

Soweit mit Maklern auch Zusatzvergütungen vereinbart werden, unterliegen diese besonderen Compliance-Anforderungen, um jeglichen Anreiz einer Falschberatung zu vermeiden. Hierbei wird Wert darauf gelegt, nur Zusatzvergütungen zu vereinbaren, die diesen Ansprüchen gerecht werden. Prozessual ist sichergestellt, dass die Vereinbarung von produktions-, wachstums- oder profitabilitätsabhängigen Zusatzvergütungen nur in den Fällen vorgenommen wird, in denen eine vorherige Bewertung zu dem Ergebnis gelangt ist, dass die Gewährung dieser Vergütung keinen Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex oder gegen Compliance-Richtlinien beinhaltet. Die Entscheidung ist schriftlich zu dokumentieren.

Dies gilt gleichermaßen für Dienstleistungsvereinbarungen mit Maklern. Diese bedürfen der Zustimmung des Vorstandes und werden nur in Ausnahmefällen getroffen.

6.5
Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem
(Kodex-Ziffer 9)

„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.“

Die Zufriedenheit ihrer Kunden ist der Gothaer eine besondere Verpflichtung. Sofern in Einzelfällen Kunden außergerichtlich Streit schlichten wollen, steht ihnen für Meinungsverschiedenheiten der Ombudsmann zur Verfügung. Auf das in der Versicherungswirtschaft bestehende Ombudsmannsystem weist der Exklusivvertreter der Gothaer im Rahmen seiner Statusinformationen hin.

Die Gothaer hat außerdem seit Jahren ein Beschwerdemanagementsystem etabliert. Aufgrund systematischer Auswertungen der Beschwerdegründe können bei Auffälligkeiten zügig Maßnahmen eingeleitet werden. Die verantwortliche Stelle für das Beschwerdemanagement ist unmittelbar beim Vorstandsvorsitzenden des Gothaer Konzerns angesiedelt. Das Beschwerdesystem erfasst dabei die Mitarbeiter, Exklusivvertreter und alle anderen externen Vermittler. Aus dem Beschwerdemanagementsystem werden regelmäßig Berichte erzeugt, die ein Controlling ermöglichen.

6.6
Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung
(Kodex-Ziffer 10)

„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.“

Die Gothaer verfügt über Compliance-Regelungen, die die Einhaltung der im GDV-Verhaltenskodex beschriebenen Vorgaben sicherstellen sollen. Bei Versicherungen besteht ein besonderes Risiko, dass sensible, personenbezogene Daten verletzt werden. Der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften kommt daher in der Versicherungswirtschaft eine besondere Bedeutung zu. Um dies zu unterstreichen, ist die Gothaer zum 01.01.2014 den Verhaltensregeln zum Datenschutz der Versicherungsbranche des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (Code of Conduct) beigetreten.

Zudem hat der in der Konzernrechtsabteilung angesiedelte Konzern-Datenschutzbeauftragte datenschutzbezogene Vorgaben aufgestellt. Darunter fallen die sogenannte Security Policy und die „CS-Richtlinien² für die Angestellten im Innen- und Außendienst, für die Exklusivvertreter und für Externe.“ Entsprechend der Vorgabe in Artikel 29 des Code of Conduct wurde ein Konzept für den Umgang mit Datenschutzvorfällen erstellt und kommuniziert. Darüber hinaus wurden die nach Artikel 4 Code of Conduct zu veranlassenden technisch-organisatorischen Maßnahmen in einem umfassenden, die Verantwortlichkeiten regelnden Datenschutz- und Datensicherheitskonzept integriert.

Um auf die besondere Bedeutung des Themas und die erforderliche Sensibilität im Umgang mit Daten hinzuweisen, steht den Mitarbeitern und Exklusivvertretern das e-Learning Programm „Datenschutz und IT-Sicherheit“ zur Verfügung. Die Teilnahme an dieser Schulung ist für sämtliche Führungskräfte und Mitarbeiter verpflichtend.

Des Weiteren greift die Gothaer das Thema Kartellrecht in einer Kartellrechts-Richtlinie auf. Das entsprechende, zur Schulung und Information in das Bildungsprogramm der Gothaer implementierte e-Learning Programm müssen alle Führungskräfte absolvieren und es wird den Mitarbeitern empfohlen. Begleitend werden Präsenzs Schulungen zu dem Thema durchgeführt.

Durch die Veröffentlichung von anlassbezogenen Vorträgen und Mitteilungen zu UWG-rechtlichen Themen sowie von Unterlagen im Intra- und Extranet der Gothaer stellt die Gothaer sicher, dass die Mitarbeiter und Exklusivvertreter über die Inhalte des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb aktuell informiert sind.

² Richtlinien zu Corporate Security, d. h., betreffend die Unternehmenssicherheit

Aufgrund der Risikoanalyse der Gothaer wurden die Vorschriften zur Ächtung von Korruption und Bestechung sowie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen in Richtlinien geregelt, die von der Konzernrechtsabteilung (Abteilung Compliance und Datenschutz) erstellt wurden. Dabei werden im Rahmen der Richtlinien Incentives und Zuwendungen definiert, deren Gewährung bzw. Entgegennahme verboten sind. Den Adressaten der Richtlinie wird eine klare Orientierung gegeben. Bei Zweifelsfällen ist eine Einzelfallprüfung bezüglich der Zuwendungen im Rahmen der Sozialadäquanz notwendig. Veranstaltungen mit reinem Produkt- oder Unternehmensbezug bleiben weiterhin erlaubt. Für die Ausgestaltung von Incentive-Maßnahmen im Vertrieb wurden ebenfalls klare Vorgaben aufgestellt. Als Bestandteil der Regelungen speziell für vertriebsbezogene Veranstaltungen sind neben den besonderen Regeln sowohl ein Genehmigungs- als auch ein Dokumentationsprozess einzuhalten. Auch wurde den Exklusivvertretern eine Orientierungshilfe zum Umgang mit Geschenken und Einladungen zur Verfügung gestellt.

Die Regel, dass Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen zu vermeiden sind, ist Bestandteil des Verhaltenskodex für den Gothaer Konzern.

Zu den Themen „Verhaltenskodex“ und „Korruptionsprävention“ wurden e-learning-Programme eingeführt, die für alle Führungskräfte und Mitarbeiter verpflichtend sind.

Ergänzend zu den bestehenden vertraglichen Regelungen der Exklusivvertreter zum Thema Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung werden diesen Unterlagen im Intra- und Extranet sowie ein interaktives Lernprogramm zur Geldwäsche zur Verfügung gestellt.

Die Compliance-Regelungen werden über alle Informationskanäle des Gothaer Konzerns, d. h. im Intra- und Extranet, in der Mitarbeiterzeitschrift, in Rundschreiben etc. kommuniziert. Im Intranet werden alle Informationen rund um das Thema Compliance in einem Compliance-Portal kompakt dargestellt. In Bezug auf Richtlinien und andere Regelwerke werden neben Informationsmaterial auch Schulungen angeboten, um ein besseres Verständnis und eine größere Akzeptanz für die Regelungen zu bewirken.

Zur Überprüfung werden neben der Risikoanalyse auch Berichtsauswertungen und spezifische Audits durchgeführt.

Zur Ergreifung von Maßnahmen und Sanktionen existiert ein entsprechender Prozess. Die Durchführung einer Maßnahme liegt in der Verantwortung der jeweiligen Fachabteilungen, wird jedoch durch den Chief Compliance Officer begleitet.

Auch Makler und Mehrfachagenten können sich den Compliance-Regelungen der Gothaer anschließen. Alternativ haben sie dem Unternehmen nachzuweisen, dass sie sich adäquaten Compliance-Regelungen anerkannter Verbände unterworfen haben bzw. der Gothaer ihre Regelungen zur Prüfung zu überlassen. Die Gothaer hat einen Prozess zum Abgleich der Kodizes implementiert.

6.7

Der Kodex ist verbindlich und transparent (Kodex-Ziffer 11)

„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 Mindeststandards 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.“

Die Gothaer misst der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex einen großen Stellenwert bei. Sie lässt sich daher seit ihrem Beitritt im Jahr 2013 Kodex-konform durch einen Wirtschaftsprüfer die Einhaltung der entsprechenden Regelungen testen. Sie hat die erforderlichen Maßnahmen implementiert, die die Einhaltung der elf Ziffern des GDV-Verhaltenskodex sicherstellen.

Mit ihren Exklusivvertretern ist die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex vertretervertraglich vereinbart. Über die Inhalte des Kodex sind alle Vertreter ausführlich informiert worden.

Auch die ungebundenen Vermittler werden über den Beitritt der Gothaer zum GDV-Verhaltenskodex und über die Notwendigkeit von Compliance-Regelungen informiert. Auf Wunsch der Vermittler werden hier nicht nur Compliance-Regelungen der Gothaer, sondern auch gegebenenfalls anderweitige Compliance-Regelungen bzw. Verhaltenskodizes akzeptiert, soweit diese inhaltlich den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen. Insbesondere die Kodizes der Vermittlerverbände werden von der Gothaer als gleichwertig anerkannt. Die Gothaer hat einen Prozess inklusive der Verantwortlichkeiten definiert, der den entsprechenden Abgleich vornimmt.

Mit Abschluss der Vermittlervereinbarung wird der Vermittler auf den GDV-Verhaltenskodex, die Weiterbildung und die Akzeptanz von Compliance-Regelungen verpflichtet und darauf hingewiesen, dass Verstöße gegen den Kodex, die z. B. im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden festgestellt werden, eine Beendigung der Zusammenarbeit zur Folge haben können.

7. Compliance- Kommunikation

Die Gothaer informiert über ihre Compliance-Aktivitäten regelmäßig und umfassend. Adressat der Kommunikation sind Aufsichtsrat und Vorstand. Bestandteil der turnusmäßigen Berichterstattung ist der jährliche Compliance-Bericht des Chief Compliance Officers. Außerdem wird Wert darauf gelegt, Mitarbeiter und Vermittler regelmäßig über die relevanten Compliance-Regelungen zu informieren. Ziel ist es, Mitarbeitern und Vermittlern eine klare Orientierung im Umgang mit Compliance-Themen zu geben und so den Eintritt von Compliance-Risiken zu verhindern.

Dabei bedient sich die Gothaer sowohl schriftlicher Informationen (Mitarbeiterzeitschrift Gothaer Journal, Intranet und Rundschreiben) als auch persönlicher Informationsveranstaltungen.

Im Hinblick auf den GDV-Verhaltenskodex hat die Gothaer einen eigenen Intranet-Auftritt veröffentlicht. Dieser eröffnet die jederzeitige Möglichkeit, sich mit den Inhalten des GDV-Verhaltenskodex vertraut zu machen.

8. Compliance – Überwachung und Kontrolle

Zur Compliance-Kultur der Gothaer gehört es, Compliance-Risiken permanent zu überwachen. Die Risikoanalyse dient dazu, Schwachstellen zu identifizieren und somit risikoorientierte Maßnahmen und Prozesse zur Verbesserung zu implementieren. Dazu werden auch die unterschiedlichen Berichte und durchgeführte Audits herangezogen. Im Vertriebsressort ist eine separate Fachkontrolle Vertrieb implementiert. Es werden regelmäßig vertriebsbezogene Revisionen durchgeführt. Die Auswertung der Berichte der internen Revision durch Compliance ist ebenfalls fester Bestandteil dieses Überwachungs- und Verbesserungsprozesses. Daneben dienen die Beschwerdeberichte der Überwachung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems im Vertrieb. Sie werden dahingehend analysiert, ob das System Verbesserungspotenzial aufweist, um entsprechende Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten.

Die Compliance-Organisation der Gothaer ist gehalten, in ihrem Bereich die vorhandenen Regelungen regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls Verbesserungen abzuleiten.

In Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb wurden neben den übergreifenden Überwachungsmechanismen auch Kontrollmaßnahmen im Rahmen der jeweiligen Prozesse implementiert, um die Einhaltung der einzelnen Kodex-Ziffern sicherzustellen.

Köln, den 31. Dezember 2022

Der Vorstand.

Gothaer
Allgemeine Versicherung AG
Hauptverwaltung
Gothaer Allee 1
50969 Köln

Telefon 0221 308-00
Telefax 0221 308-103
www.gothaer.de

Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen 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 schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

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

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 schriftlichen Vereinbarung.

(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 schriftlichen Erklärung 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 schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich 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 schriftlichen 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 Fehlschlagen, 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) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Ansprüche 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 die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

(3) Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

(4) 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.

(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 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. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen 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.

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 schriftlicher 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 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 schriftlichen Vereinbarung umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher 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 schriftlicher Vereinbarungen 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, Einheitsbewertung und Vermögensteuer 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, Kapitalverkehrsteuer, 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.