

## **Prüfungsbericht**

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Lippischen Landesbrandversicherung AG,  
Detmold

## INHALTSVERZEICHNIS

A.	Prüfungsauftrag	1
B.	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
C.	Feststellungen zum CMS	5
	I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb	5
	II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	5
D.	Prüfungsurteil	6

## ANLAGENVERZEICHNIS

1. Beschreibung des Compliance Management Systems Vertrieb (CMS-V) der Lippischen Landesbrandversicherung AG zum 21. Februar 2024
2. Auftragsbedingungen

## A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 18. August 2023 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

**Lippischen Landesbrandversicherung AG, Detmold**

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

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) 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.

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 21. Februar 2024 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 „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die LLB 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 LLB 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 LLB vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaft 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.

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die LLB erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung 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.

## **B. 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 A genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die LLB 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 LLB.

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 und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der LLB 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 LLB 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, sodass 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 n.F. (09.2022)) 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 Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 21. Februar 2024 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der LLB 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 A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der LLB 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, Verträge sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der LLB mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an Mitgliedsunternehmen;
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex für die unternehmenseigenen Vertriebswege der LLB;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LLB.

Wir haben unsere Prüfung von Oktober 2023 bis März 2024 (bis zum 28. März 2024) 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 die Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

## **C. Feststellungen zum CMS**

### **I. 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 LLB vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der LLB sowie in Ausführungen zu den 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, Überwachung und Verbesserung sowie Compliance-Programm sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

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.

### **II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben**

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

## D. 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 21. Februar 2024 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die LLB 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 Gesellschaft wurde zum 21. Februar 2024 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 28. März 2024

Mazars GmbH & Co. KG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft



(Barndt)  
Wirtschaftsprüfer



(Engelshove)  
Wirtschaftsprüfer

# Anlagen

**Beschreibung des Compliance-Managementsystems „Vertrieb“ (CMS-V)  
der Lippische Landesbrandversicherung AG (LLB),  
Version 2.3**

**Einführung**

Die Versicherungswirtschaft hat sich einen Verhaltenskodex gegeben, der allgemein anerkannte Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beschreibt, um den Kundeninteressen gerecht zu werden. Das CMS-V der LLB beschreibt die Verankerung der Kodex-Inhalte im Unternehmen sowie deren unternehmensspezifische Interpretation.

Die LLB bietet ihren Kunden eine vielfältige Produktpalette an, die auf deren Risiken und Bedürfnisse ausgerichtet sind. Diese Produkte werden über den Vertrieb, also unsere Vertriebsmitarbeiter/innen und -partner/innen vermittelt. Als Mittler zwischen Unternehmens- und Kundeninteressen nimmt unser Vertrieb eine verantwortungsvolle Rolle ein.

Hauptvertriebswege der LLB sind die Handelsvertreterorganisation, der Sparkassen- sowie der Maklervertrieb. Die Handelsvertreterorganisation mit selbständigen Geschäftsstellenleiter/innen, die wiederum von Kundenberater/innen-AD unterstützt werden, ist eingebettet in ein dicht gespanntes Servicenetz, bestehend aus 23 dezentral sowie einem zentral betriebenen Inhouse-ServiceCenter/n, die mit voll ausgebildeten Kundenberater/innen-ID (Servicekräfte) besetzt sind. Darüber hinaus verstärken zurzeit zwei Außendienst-Trainees die Ausschließlichkeitsorganisation der LLB. Das Filialnetz der lippischen Sparkassen, das durch qualifiziert und fachkundig besetzte Agenturen unterstützt wird, ist ähnlich strukturiert. Ergänzt und abgerundet durch den Maklervertrieb bietet die LLB ihren Kunden und Interessenten jederzeit eine qualifizierte Beratung in allen vertriebenen Sparten.

Der englische Begriff Compliance versteht sich als Gesamtheit aller zumutbaren Maßnahmen, die zur Einhaltung des allgemein gültigen Rechts, also den gesetzlichen Bestimmungen, Verordnungen und der Rechtsprechung, aufsichtsrechtlicher Anordnungen sowie unternehmensinterner Richtlinien, Arbeitsanweisungen und Verhaltensgeboten beitragen. Die Einhaltung dieser Regelungen erwartet der LLB-Vorstand daher nicht nur von allen Unternehmensangehörigen, sondern auch von dessen Vertriebs- und Geschäftspartnern.

Die LLB hat den für ihren Vertrieb gültigen Wertekanon an alle ihre Vertriebsmitarbeiter/innen- und -partner/innen kommuniziert. Er ist zudem Orientierungs- und Handlungsmaßstab für die gesamte Compliance-Organisation der LLB, in die auch die Vertriebsführungskräfte eingebunden sind.

Das CMS-V der LLB basiert auf folgenden Handlungsmaximen:

**Informieren**

Compliance-Erklärung  
Verhaltensrichtlinien  
Arbeitsanweisungen/Merkblätter  
Schulungen  
Individualberatung

**Identifizieren**

Audits  
Einzelfallaufarbeitung

**Berichten/Handeln**

Berichterstattung  
Sanktionierung von Verstößen

Das CMS-V der LLB in dieser aktualisierten Fassung ist im Intranet (PIA/PIP) und auf der WEB-Seite der LLB abrufbar und wird in Mitarbeiterveranstaltungen regelmäßig angesprochen und ggf. näher erläutert.



## **A. Die Grundelemente des CMS-V**

### **I. Compliance-Kultur**

Die Compliance-Kultur prägt die Grundeinstellung sowie die daran anknüpfenden Verhaltensweisen, die von der Unternehmensleitung vorgelebt und vermittelt werden. Das Grundverständnis für Compliance in der LLB basiert auf einer ausdrücklich erklärten und regelmäßig bekräftigten Compliance-Bekundung des Vorstands. Diese Erklärung beinhaltet zugleich einen Appell an alle Mitarbeiter/innen sowie an alle Vertriebs- und Geschäftspartner/innen der LLB zur Beachtung des nunmehr im „Selbstverständnis der LLB zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft“ (im Folgenden „Selbstverständnis“) und den damit korrespondierenden Verhaltensrichtlinien für Vertriebspartner/innen konkretisierten Compliance-Gebots, um Reputations-, wirtschaftliche und sonstige Schäden oder Nachteile von der LLB abzuwenden. Hierbei kommt der Unternehmensleitung und den Führungskräften eine besondere Vorbildfunktion zu. Aber auch die Mitarbeiter/innen tragen Verantwortung, dass alle Compliance-Anforderungen stets erfüllt und weiterentwickelt werden.

Compliance als gelebte Unternehmenskultur bildet zudem eine feste Grundlage für vertrauensvolle und von Fairness geprägte Kundenbeziehungen. Durch ihr Bekenntnis zum Verhaltenskodex Versicherungsvermittlung achtet und stärkt die LLB bei dem Vertrieb ihrer Versicherungsprodukte zugleich auch den Verbraucherschutz.

Unternehmens-Compliance im Allgemeinen und Vertriebs-Compliance im Besonderen sind für die LLB seit je her von großer Bedeutung. Die LLB drängt daher auf die Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln einschließlich unternehmensinterner Verhaltensnormen, um insbesondere konkreten Rechtsverstößen oder dolosen Handlungen entgegenzuwirken. Auch bei sich abzeichnenden Interessenkonflikten zeichnet das Compliance-Gebot Lösungswege vor.

### **II. Compliance-Ziele**

Das CMS-V der LLB bildet die Grundlage, damit die Compliance-Ziele der LLB im Vertrieb erreicht und Missachtungen einzelner Compliance-Vorgaben mit hoher Wahrscheinlichkeit vermieden werden. Die Beachtung der gesetzlichen und internen Regelungen mit Vertriebsbezug steht hierbei im Vordergrund. Dies gilt vor allem für die Einhaltung der einzelnen Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung in seiner jeweils gültigen Fassung, die besonders im Fokus stehen. Diese Leitsätze, die insbesondere auf den Schutz der Privatkunden und Verbraucher ausgerichtet sind, werden im „Selbstverständnis“ beschrieben und interpretiert. Diese, auf den GDV-Verhaltenskodex basierenden Zielsetzungen sind von den Compliance-Verantwortlichen des Vertriebs im Zusammenwirken mit dem/der Compliance-Leiter/in erarbeitet und vom Vorstand beschlossen worden.

Mit diesem, speziell für den Vertrieb ausgestalteten Compliance-Gebot konkretisiert die LLB ihre Vorstellungen von einem rechtlich korrekten, verantwortungsbewussten und an ethischen Grundsätzen ausgerichteten Verhalten aller am Vertrieb von Versicherungsprodukten der LLB beteiligten Personen. Die im „Selbstverständnis“ gesetzten Standards sollen insbesondere zur Reduzierung versicherbarer Schadensrisiken und somit zur Imagestärkung der LLB als kundenorientierter Serviceversicherer beitragen. Auf diese Weise bewahrt die LLB das in sie gesetzte Kundenvertrauen und schafft eine wesentliche Voraussetzung zur Erreichung ihrer Unternehmensziele.



Auch wenn Verstöße gegen das Compliance-Gebot nicht toleriert werden, ist nicht davon auszugehen, dass trotz klarer Vorgaben, einer tatsächlich gelebter Unternehmenskultur und gezielt eingerichteter Programme jegliche Regelverstöße vermieden werden können. Sofern es also trotz aller ergriffenen Maßnahmen gleichwohl zu einzelnen Verstößen kommt, lautet das nachrangige Ziel folglich, solche Verfehlungen mit hinreichender Sicherheit aufzudecken, sie mit geeigneten Maßnahmen abzustellen, die daraus erwachsenen Folgen für die LLB so weit wie möglich zu begrenzen und weitere, ähnlich gelagerte Verstöße künftig zu vermeiden.

### **III. Compliance-Risiken**

Die ein Unternehmen umgebenden Compliance-Risiken konturieren eine unternehmensspezifische Gefahrenlage, bei nicht regelkonformen Verhalten nicht nur mit rechtlichen Konsequenzen konfrontiert zu werden, sondern auch wirtschaftliche Schäden oder Reputationseinbußen zu erleiden. Die Vertriebsmitarbeiter und -partner/innen müssen daher alle relevanten Gesetze und Vorgaben sowie die einschlägigen unternehmensinternen Regeln und Arbeitsanweisungen für das Versicherungsgeschäft kennen und im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung beachten. Anknüpfend an die aus der Unternehmenskultur hergeleiteten Compliance-Ziele der LLB ist die Einführung des die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex aufnehmenden CMS-V als schlüssige geschäftspolitische Maßnahme zu betrachten. Ziel ist die systematische Erkennung und Bewertung vertrieblicher Risiken, die insbesondere mit den Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex einhergehen. Zu diesem Zweck werden in allen Bereichen der LLB die bestehenden Rechts- und sonstigen Risiken regelmäßig analysiert, deren Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet und damit einhergehende mögliche Nachteile beschrieben. Die laufende Identifizierung und Bewertung aller Compliance-Risiken mit Vertriebsbezug sind Teil des allgemeinen Risikomanagements der LLB.

Sofern mit vorhandenen oder neu identifizierten Compliance-Risiken eine nicht unerhebliche Verstoßgefahr gegen bestehende Verhaltensnormen einhergeht, werden in Absprache mit den betreffenden Führungskräften für diese Risiken geeignete, auf Erfüllung des Compliance-Gebots abzielende Maßnahmen entwickelt und umgesetzt.

Präventive Risikobegrenzung setzt eine kontinuierliche Betrachtung relevanter Rechtsentwicklungen und Gesetzesänderungen voraus. Diese Aufgabe obliegt allen Führungskräften, insbesondere aber auch den Mitgliedern der Compliance-Organisation, die sich hierbei auch die Empfehlungen von Verbänden und anderen übergeordneten Institutionen nutzbar machen können.

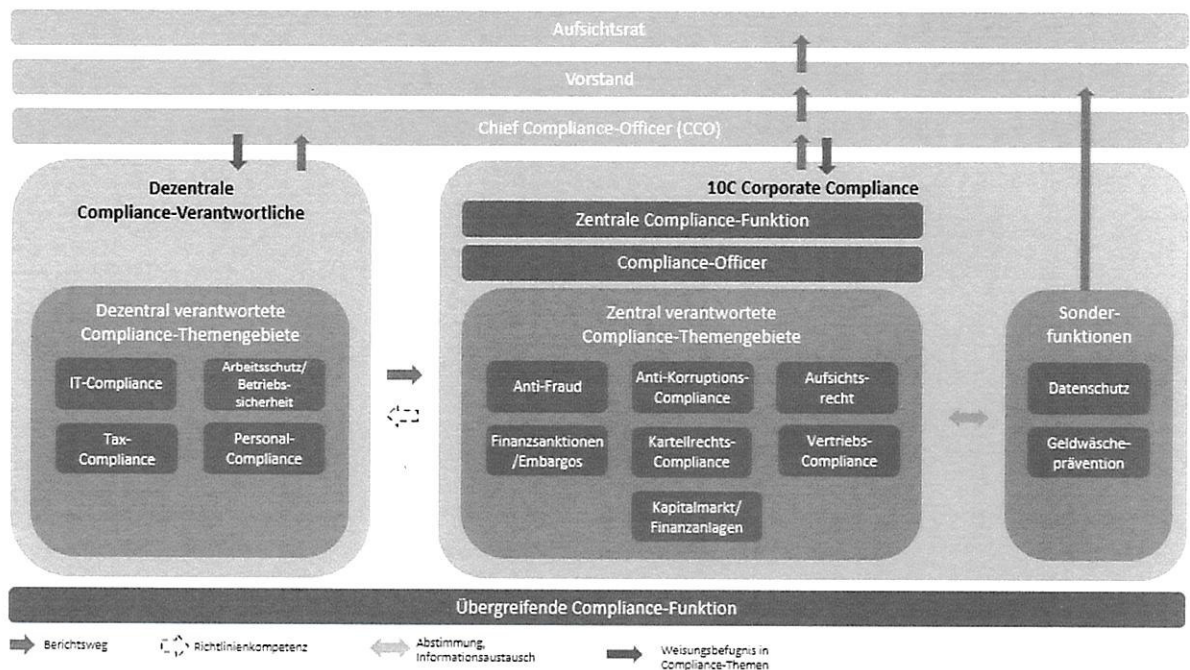
Zu Themen, die ein erhebliches Compliance-Risiko beinhalten, werden diverse Schulungsmaßnahmen durchgeführt, um den Compliance-Risiken angemessen zu begegnen.

### **IV. Compliance-Organisation**

Im Herbst 2023 hat die LLB die Compliance-Funktion auf die Provinzial Holding AG ausgegliedert. Die Compliance-Funktion der Provinzial Holding AG wird von der übergreifenden Compliance-Funktion wahrgenommen. Die übergreifende Compliance-Funktion der Provinzial setzt sich aus dem Chief-Compliance-Officer (CCO), der zentralen Compliance-Funktion und den dezentralen Compliance-Verantwortlichen zusammen. Zudem sind dem Bereich Corporate Compliance die Sonderfunktionen Datenschutz und Geldwäscheprävention angegliedert. Durch die Ausgliederung der Compliance-Aktivitäten an die Provinzial Holding AG sind aufsichtsrechtliche Vorschriften im Hinblick auf die aufsichtsrechtliche Verpflichtung zur Ernennung eines Ausgliederungsbeauftragten zu berücksichtigen. Der von der LLB bestellte Ausgliederungsbeauftragte hat die Aufgabe, das Management der Compliance-Funktionen unabhängig und objektiv zu beurteilen.



Die Compliance-Funktion der Provinzial Holding AG ist als eine Mischform von zentralen und dezentralen Zuständigkeiten organisiert:



## 1. Compliance-Verantwortlichkeit

Die gesamte Compliance-Organisation der Provinzial Holding AG ist in das Kontroll- und Überwachungssystem des Provinzial Konzerns einbezogen. Die Führungskräfte (erste Verteidigungslinie) sind im Rahmen des operativen Managements primär für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich einschließlich Risiko- und Compliance-Management verantwortlich (Anpassung der Leitlinien, Richtlinien an Rechtsentwicklungen, Schulungen/Information, Überwachung der Einhaltung von Meldeanforderungen an interne/externe Stellen, Organisation notwendiger Kontrollmaßnahmen in ihrem Zuständigkeitsbereich etc.). Die vertriebliche Compliance-Verantwortlichkeit der ersten Verteidigungslinie liegt somit vor allem bei den Führungskräften, die für die Vertriebswege der LLB (insbesondere Handelsvertreterorganisation (AO-Vertrieb), die Spezialvertriebe sowie das Vertriebswege übergreifende Marketing und Vertriebspartnermanagement) zuständig sind.

Als zweite Verteidigungslinie fungiert die Compliance-Funktion. Die Compliance-Funktion wirkt auf die Einhaltung von Verhaltensnormen hin. Damit sind verschiedene Aufgaben verbunden: Die Koordination der bereits vorhandenen und noch zu initiiierenden Compliance-Aktivitäten und deren Überwachung, die Identifizierung von Compliance-Risiken und Verstößen gegen Verhaltensnormen sowie präventive Maßnahmen zu deren Vermeidung, die Beratung und Schulung zu Compliance-Themen sowie die Entwicklung und Anpassung der Compliance-Funktion an die rechtlichen Anforderungen.

Die Interne Revision ist eine der vier Schlüsselfunktionen der Provinzial Holding AG. Sie überwacht als dritte Verteidigungslinie die Betriebs- und Geschäftsabläufe innerhalb der Provinzial. Sie handelt selbstständig und unabhängig im Auftrag des Vorstandes der Provinzial Holding AG und der Unternehmensleitungen der Unternehmen, die der Revisions-Leitlinie beigetreten sind.



## **2. Leitlinie Compliance des Provinzial Konzerns**

Um die Einhaltung der regulatorischen Grundlagen, insbesondere der aufsichtsrechtlichen Anforderungen, zu erfüllen, legt die Compliance-Leitlinie die organisatorische Struktur und die Standards der Compliance-Funktion fest und regelt wesentliche Verantwortlichkeiten, Rechte und Prozesse im Zusammenhang mit der Compliance-Funktion und dem CMS. Bei der Erfüllung der Compliance-Anforderungen werden Wesensart, Umfang und Komplexität, der mit der Tätigkeit des Unternehmens einhergehenden Risiken berücksichtigt (Proportionalitätsprinzip). Die LLB ist der Compliance-Leitlinie der Provinzial Holding AG beigetreten, so dass diese nunmehr auch für die LLB Geltung erlangt hat.

## **V. Compliance-Kommunikation**

Ziel der Compliance-Kommunikation ist es, das Compliance-Gebot so fest in den betrieblichen Alltag zu verankern, dass es kontinuierlich gelebt wird. Zur Stärkung und Verinnerlichung des Verständnisses und der Verantwortung für Compliance informiert die LLB ihre Vertriebsmitarbeiter und -partner/innen regelmäßig über aktuelle, verständlich aufbereitete Compliance-Inhalte und -Entwicklungen mit Vertriebsbezug. Sie initiiert Schulungen und Vertiefungen zur praktischen Handhabung der Compliance-Regelungen im Vertrieb und fördert auf diese Weise eine kontinuierliche Sensibilisierung aller Compliance- Adressaten. Im Einzelnen werden insbesondere folgende Kommunikationswege genutzt:

- Informations- und Schulungsveranstaltungen (Präsenz-, WBT-Schulungen),
- Veröffentlichungen im Intranet (PIA) oder über die Web-Seite der LLB,
- Thematisierung in der innerbetrieblichen Aus- und Weiterbildung,
- Einzelgespräche oder individuelle Anschreiben,

Ergeben sich Hinweise, die den Verdacht eines Verstoßes gegen Verhaltensnormen begründen, der eine erhebliche wirtschaftliche oder reputative Schädigung der LLB bewirken kann oder ggf. bereits verwirklicht hat, gelten die Berichtswege der Compliance-Leitlinie.

Für die Erfüllung ihrer Aufgaben müssen die Mitarbeitenden der Compliance-Funktion über alle notwendigen Informationen verfügen. Ihnen ist daher der uneingeschränkte Zugang zu den für ihre Aufgabenerfüllung erforderlichen Informationen, Unterlagen und sonstigen Datengrundlagen zu gewähren (aktives Informationsrecht). Darüber hinaus ist der CCO über wesentliche compliance-relevante Ereignisse, Planungen und Entwicklungstendenzen sowie über Leitlinien und weitere wesentliche relevante Regelungen zu informieren (passives Informationsrecht).

Der CCO berichtet regelmäßig über aktuelle Entwicklungen in den Compliance-Themengebieten und über die Compliance-Risikolage. Die zentrale Compliance-Funktion erstellt mindestens einmal jährlich einen schriftlichen Compliance-Bericht. Der Bericht informiert zumindest über die wesentlichen Compliance-Risiken und -Verstöße, über die Maßnahmen zur Risikomitigation sowie zur Weiterentwicklung des CMS und gibt dem Vorstand einen Überblick über die Angemessenheit und Wirksamkeit des implementierten CMS. Im Compliance-Bericht sind die Berichtsthemen der dezentralen Compliance-Verantwortlichen enthalten, welche diese rechtzeitig an den CCO mitteilen. In besonderen Situationen erfolgt die Berichterstattung mittels eines anlassbezogenen ad-hoc Berichts.

## **VI. Überwachung und Verbesserung**

Eine kontinuierliche Prüfung, ob und inwieweit die jeweils geltenden Compliance-Regelungen beachtet werden, dient nicht nur der Überwachung, sondern auch der stetigen Verbesserung des CMS-V. Beide Ziele werden systemimmanent unterstützt durch die in den Prozessen integrierten internen Kontrollen oder durch den installierten Beschwerdeprozess. Bestimmte

Revisionsberichte sowie eine regelmäßig wiederholte Angemessenheitsprüfung durch einen Wirtschaftsprüfer, die ausdrücklich auf eine regelmäßige Überwachung und Verbesserung des CMS-V abzielt, wirken insoweit ebenfalls zielfördernd.

Die Compliance-Verantwortlichen tragen bei der Erhebung und Auswertung von Compliance-Risiken eine besondere Verantwortung. Sie stellen gemeinsam sicher, dass auf Basis der von ihnen eingeholten oder der an sie herangetragenen Informationen sowohl anlassbezogene als auch fortlaufende Risikobewertungen erfolgen und insbesondere durch Anpassung, Ergänzung oder Aktualisierung der bestehenden Verhaltensrichtlinien und Arbeitsanweisungen einerseits sowie des CMS-V und des Compliance-Programms andererseits eine durchgehende Kodex-Konformität in allen LLB-Vertrieben gewährleistet wird.

In diesem Zusammenhang bietet das bereichsübergreifende Beschwerdemanagement-System der LLB einen speziellen Ansatz zur Risikoidentifikation. Eine transparente und durchgängige Beschwerdebearbeitung mit angemessener Ergebnisdokumentation gibt Auskunft über Compliance-relevante Sachverhalte mit unmittelbarem Kundenbezug, die gezielt zur Optimierung des CMS-V genutzt werden können. Gleiches gilt für die Aufsichts- oder Ombudsmann-Beschwerden zugrunde liegenden Sachverhalte.

Eine kontinuierliche Auswertung erfasster Auffälligkeiten in unserem Beschwerdemanagementsystem, in das die einzelnen Vertriebslinien der LLB differenzierend einbezogen sind, sowie ein laufendes Controlling vertriebsrelevanter Kennzahlen tragen nachhaltig zur Einhaltung unserer Compliance-Regeln sowohl im Unternehmen selbst als auch in den einzelnen Vertrieben bei.

Zur laufenden Eindämmung vorhandener Compliance-Risiken, dass unternehmensspezifische Compliance-Regeln und -Standards nicht nur gepflegt, sondern bei Bedarf auch weiterentwickelt werden. Sofern sich bestehende Abläufe, Prozesse oder Organisationsformen als nicht effektiv erweisen, sind diese zu verbessern. Hierbei bringt sich die Compliance-Funktion nicht nur auf Anfrage, sondern auch eigeninitiativ ein. Optimierungsvorschläge sollen aber grundsätzlich von den betroffenen Fach- und Funktionsbereichen selbst erarbeitet werden. Die Ergebnisse werden in den Compliance-Berichten dokumentiert.

Eine stetige Verbesserung des CMS-V wird insbesondere durch folgende Maßnahmen erreicht:

- Anpassung bestehender Maßnahmen oder Vorgaben (Verhaltensrichtlinien, Arbeitsanweisungen, Kontrollmaßnahmen, Schulungen, Compliance-Kommunikation),
- Implementierung neuer Maßnahmen, Prozesse oder Kennzahlen zur Risikominimierung bzw. -überwachung,
- Auswertung von Kundenbeschwerden oder Revisionsberichten.
- Turnusmäßige Evaluierung der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex.

Die Überwachung eines regelkonformen Verhaltens aller Mitarbeiter/innen und Vertriebspartner/innen obliegt in erster Linie den zuständigen Führungskräften. Darüber hinaus werden durch die Compliance-Funktion Überwachungsmaßnahmen durchgeführt, um die Wirksamkeit der Kontrollmaßnahmen der ersten Verteidigungslinie zu beurteilen und ggf. eine Verbesserung anzustoßen.

Die Compliance-Regeln der LLB sowie des Provinzial-Konzerns sollen von allen Adressaten nicht nur formal akzeptiert, sondern auch verbindlich praktiziert werden. Deshalb werden Zuwiderhandlungen zunächst tatsachenkonform aufgearbeitet und anschließend angemessen und konsequent begegnet.

Zur angemessenen Ahndung eingetretener Fehlverhaltensweisen ist ein mehrstufiger Sanktionsprozess geschaffen worden, der in letzter Konsequenz auf die Beendigung der Zusammenarbeit hinauslaufen kann. Unaufschiebbare Maßnahmen zur Schadensbegrenzung

sind in Abstimmung mit den betreffenden Führungskräften sofort zu ergreifen. Die Ahndung schuldhafter Verstöße gegen Verhaltensnormen obliegt grundsätzlich den zuständigen Führungskräften, wobei die Compliance-Funktion in diesen Prozess einbezogen ist.

## **VII. Compliance-Programm**

Ein Compliance-Programm beschreibt Regeln und stellt Mittel und Maßnahmen bereit, um die Einhaltung der Regeln systematisch und effizient zu überprüfen. Um im Vertrieb, aber auch in allen übrigen Unternehmensfunktionen, auf der Grundlage gesetzlicher Regelungen sowie des GDV-Verhaltenskodex Versicherungsvermittlung zu arbeiten, sind verschiedene Richtlinien, Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen verabschiedet und kommuniziert worden. Die maßgeblichen Inhalte des vertriebsbezogenen Compliance-Programms sind allen Vertriebsmitarbeiter/innen und -partner/innen erläutert worden und können im Intranet (PIA/PIP) nachvollzogen werden.

Im Zusammenwirken mit der zentralen Compliance-Funktion nehmen die Compliance-Verantwortlichen der Vertriebsbereiche eine kontinuierliche Risikoidentifikation vor.

Diese erfolgt insbesondere anhand punktueller Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie der aus dem Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse. Bei Bedarf werden die Maßnahmen des Compliance-Programms entsprechend angepasst.

Wesentlicher Bestandteil der LLB-spezifischen Vertriebs-Compliance ist das „Selbstverständnis“, das sowohl Handlungsspielräume als auch Ge- und Verbote aus dem GDV-Verhaltenskodex beschreibt. Die LLB sorgt dafür, dass die Vertriebsmitarbeiter/innen und Geschäftspartner/innen diese Verhaltensmaximen durchweg akzeptieren und danach handeln. Über grundlegende Neuerungen der Compliance-Organisation oder Anpassungen bzw. Änderungen der maßgeblichen Compliance-Regelungen werden die Vertriebsmitarbeiter/innen und Geschäftspartner/innen umgehend informiert.

Das Compliance-Programm orientiert sich an den 10 Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex. Es konkretisiert diese Vorgaben für die tägliche Arbeit der Mitarbeiter/innen sowie – in einzelnen Punkten – auch für die Vertriebspartner/innen. Anknüpfend an die 10 Kodex-Vorgaben werden die im Unternehmen bestehenden Grundsätze und Maßnahmen zur Risikovermeidung sowie die auf Erfüllung des vertrieblichen Compliance-Gebots ausgerichteten prozessualen, IT- und verhaltensbasierten Kontrollmechanismen beschrieben. Alle Detailregelungen sind dem nachstehenden „Selbstverständnis“ zu entnehmen.

### **B. Das Selbstverständnis der LLB zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im Inländischen Privatkundengeschäft („Selbstverständnis“)**

#### **1. Bedürfnisse unserer Kunden stehen immer im Mittelpunkt**

Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die LLB und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt des Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.

Die LLB und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die LLB achtet darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.



Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung unserer Vertriebspartner 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.

## **2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status**

Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Unsere Vertriebspartner legen den Kunden beim ersten Gesprächskontakt 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. Unsere Vertriebspartner 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.

## **3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden unseren 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 beachtet die LLB, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.

Die LLB unterstützt die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellt.

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

## **4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert**

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

## **5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben**

Die Entwicklung unserer Versicherungsprodukte wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achtet die LLB darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die LLB prüft 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 unserer Kunden passen.

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

## **6. Unsere Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die LLB und ihre Vertriebspartner – 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. Unsere Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil unserer Beratungsdokumentation.

## **7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb**

Der LLB ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen kann, wenn sie auch vertrauenswürdig handelt. Sie legt Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperiert, 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 LLB achtet 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 LLB. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeitet die LLB nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperiert, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und dies nachweisen können.

Die LLB sorgt dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden.

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

## **8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

Makler sind Auftragsnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachverwalter“. Deshalb achtet die LLB darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.

Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister der LLB darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.

## 9. Die LLB bietet Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und nimmt am Ombudsmann-System teil

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

Kunden werden explizit auf das Ombudsmann-System hingewiesen.

## 10. Die LLB gibt sich Compliance-Vorschriften und kontrolliert deren Einhaltung

Die LLB gibt ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Vertriebspartnern Compliance-Vorschriften und implementiert ein Kontrollsystem. Damit will 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.

Die LLB ist 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 der LLB 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 LLB erwartet von ihren Vertriebspartnern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.

Detmold, den 21.02.2024

Lippische  
Landesbrandversicherung AG



Dirk Dankelmann



ppa. Dr. Alexander Jahn



## Abkürzungsverzeichnis

---

LLB	Lippische Landesbrandsicherung AG
AO-Vertrieb	Ausschließlichkeitsorganisation-Vertrieb
CMS-V	Compliance-Managementsystem „Vertrieb“
CCO	Chief Compliance Officer
CO	Compliance-Officer
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
PIA/PIP	Intranet-Systeme im Provinzial-Konzern
WBT	Web Based Training
WEB	World Wide Web

## Anlage – Versionsführung (CMS-V, LLB)

<b>Version</b>	<b>V-Beschluss</b>	<b>Autor</b>	<b>Aktualisierungen / Kommentare</b>
1.0	24.02.2016	E.-A. Wind, 2 ZD	Erstellung der CMS-V-Beschreib.
1.0	24.04.2018	E.-A. Wind, 2 ZD	Aktualisierung der Vorversion
2.0	17.06.2019	E.-A. Wind, 2 ZD	Überarbeitung der Vorversion auf Basis des GDV-Verhaltenskodex, Stand 25.09.2018
2.1	24.07.2020	E.-A. Wind, 2 ZD	Aktualisierung der variablen Angaben; LLB-Namensänderung infolge Rechtsformwechsels
2.2	09.08.2021	J.-M. Bracht, 3 MV	Redaktionelle Anpassungen/ Überprüfung
2.3	21.02.2024	J.-M. Bracht, 60C002	Aktualisierung und Überarbeitung auf Grund der Integration der Compliance-Funktion in den Provinzial-Konzern.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

DokID:

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, die Vordrucke ganz oder teilweise nachzudrucken bzw. auf fotomechanischem oder elektronischem Wege zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten.  
© IDW Verlag GmbH · Tersteegenstraße 14 · 40474 Düsseldorf

### 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 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, sowie von Schäden, 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 Prüfungen.

(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, Kapitalverkehrssteuer, 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.