

Prüfungsbericht

Prüfung der Angemessenheit des
Compliance-Management-Systems zur
Umsetzung geeigneter Grundsätze und
Maßnahmen zur Einhaltung des
Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten des
Gesamtverbands der Deutschen
Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

zum 19. Dezember 2016

**LVM Landwirtschaftlicher
Versicherungsverein Münster a.G.
Münster**

Inhaltsverzeichnis

	Seite
A. Prüfungsauftrag	1
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
C. Feststellung zum CMS	6
1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	7
D. Prüfungsurteil	8

Anlagen

Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten / Compliance Management System des LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G.	Anlage 1
Allgemeine Auftragsbedingungen	Anlage 2

A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 30. August 2016 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G., Münster

(im Folgenden: „LVM“)

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems mit Stand vom 19. Dezember 2016 (im Folgenden: „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) - mit Stand vom 14. November 2012 - (im Folgenden auch: „GDV-Verhaltenskodex“) durchzuführen.

Unter einem Compliance-Management-System sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten 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 19. Dezember 2016 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zu Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziff. 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf die Ächtung von Korruption und Bestechung in dem Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die LVM innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der LVM eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, so dass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der LVM 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 gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstiger Vermögensentscheidungen treffen.

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

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung vom 19. Dezember 2016 enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A genannten Begrenzungen. Der Vorstand der LVM hat die als Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung am 19. Dezember 2016 beschlossen. Bei der Konzeption der CMS-Beschreibung hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für die CMS-Beschreibung einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation der CMS-Beschreibung sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der LVM.

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 Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der LVM 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.

Die für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der LVM implementierte CMS-Beschreibung ist angemessen, wenn sie geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einer angemessenen CMS-Beschreibung zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung der CMS-Beschreibung getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch eine ansonsten angemessene und wirksame CMS-Beschreibung unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder gar 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) und des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) 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 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen bei der LVM zum 19. Dezember 2016 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der Versicherungsunternehmen 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 des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfungshandlungen haben wir zentral, d.h. durch Tätigkeiten auf Konzernebene vorgenommen. Im Rahmen von Befragungen zentraler Ansprechpartner haben wir Nachweise zum Aufbau und der Implementierung der CMS-Beschreibung eingeholt. Diese umfassten neben mündlichen Auskünften die stichprobenartige Inspektion von Schriftverkehr, Unternehmenskommunikationen und anderen Unterlagen sowie die Implementierung von Kontrollfunktionen.

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in und Würdigung von vorhandenen internen Regelwerke, Organisationshandbüchern, Verfahrensanweisungen und Handbüchern
- Durchsicht und Würdigung von Schulungsunterlagen und von sonstigen Unterlagen der LVM mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex
- Teilnahme an Schulungsveranstaltungen mit Vermittlern
- Befragungen des Vorstands und von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LVM, insbesondere dem Compliance-Beauftragten
- Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen
- Verwertung der Arbeit von internen und externen Prüfungen

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit vom 1. September 2016 bis zum 17. Januar 2017 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter der LVM haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS-Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

C. Feststellung zum CMS

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. Die wichtigsten Merkmale sind im Folgenden kurz dargestellt.

Die LVM vertreibt ihre Versicherungsprodukte über Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation (Vertrauensleute). Dies gilt auch für die von eigenen Mitarbeitern der LVM angebahnten Kundenkontakte.

Um die Verständlichkeit der Versicherungsprodukte zu gewährleisten, hat die LVM den Begriff „klar und verständlich“ für sich neu definiert; die Sparten sind für die Umsetzung verantwortlich. Für das Controlling - auch der anderen Ziffern der CMS-Beschreibung - sind entsprechende Verfahrensanweisungen, das Beschwerdemanagement, Kundenbefragungen, interne Auswertungen und Marktstudien eingerichtet, die laufend verbessert werden.

Die LVM hat als Maßnahmen zur Sicherstellung des Kundenbedürfnisses als Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung eine Beratungsphilosophie mit Fokus auf das Kundeninteresse und einen dazugehörigen Beratungsprozess entwickelt, der durch verschiedene IT-Instrumente wie den LVM-Kompass und den LAS-Vertriebsassistenten unterstützt wird. Im Mittelpunkt der Vertriebssteuerung stehen die Kundenzufriedenheit und der Bestandserhalt; Zielkriterien hierfür sind Nettomehrung und Stornoentwicklung.

Mit der Umsetzung der BaFin-Sammelverfügung vom 10. Dezember 2015 hat die LVM das bereits installierte interne Meldewesen ergänzt. Die vorhandenen drei Leitlinien zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, zur Ausgestaltung von Veranstaltungen sowie zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen werden laufend auf ihre Angemessenheit hin überprüft. Die Freigabe von Anträgen und deren Policierung erfolgt stets nur bei einer vorliegenden Beratungsdokumentation bzw. einer unterschriebenen Verzichtserklärung. Die LVM hat für sich eine Toleranzgrenze für Beratungsverzichte festgelegt.

Zur Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss stellt die LVM eine gemeinsame IT-Plattform des Innen- und Außendienstes (LVM-Anwendungssystem LAS) und laufende Betreuung durch die Direktion in Münster zur Verfügung.

Um auch bei Abwerbungen und Umdeckungen von Versicherungsverträgen das Kundeninteresse zu beachten, wurden die Vertrauensleute und Angestellte der LVM auf die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet. Die Grundsätze der LVM-Beratungsphilosophie spiegeln sich auch im IT-gestützten Beratungsprozess zu Abwerbungen und Umdeckungen wider. Kunden werden in den Beratungsprotokollen spezifisch auf Nachteile hingewiesen.

Für eine eindeutige und klare Legitimation gegenüber dem Kunden hat die LVM die Vermittler verpflichtet, bei jedem Erstkontakt mit einem potentiellen Kunden ihre Visitenkarte zu übergeben.

Den erforderlichen hohen Stellenwert der Vermittlerqualifikation beachtet die LVM bei der Einstellung neuer Vermittler, bei der Einstellung von neuen Mitarbeitern im betreuenden und im vermittelnden angestellten Außendienst und bei der Weiterbildung unter Berücksichtigung der Anforderungen des BaFin-Rundschreibens 10/2014 vom 23. Dezember 2014. Die LVM ist der Brancheninitiative „Gut beraten“ beigetreten, hat sich als Bildungsdienstleister akkreditiert und nimmt gegenüber den Vermittlern die Trusted Partner Funktion wahr.

Den Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem gewährleistet die LVM u.a. dadurch, dass sie den Vermittlern und deren Mitarbeitern kostenlos die sog. „Große Visitenkarte“ zur Verfügung stellt, die einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem enthält.

Die Verbindlichkeit des GDV-Verhaltenskodex stellt die LVM dadurch sicher, dass sie nur mit Vermittlern zusammenarbeitet, die den GDV-Verhaltenskodex bzw. den inhaltsgleichen LVM-Verhaltenskodex anerkennen. Mehr als 99 % der Vertrauensleute haben die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex schriftlich bestätigt. Verstöße der Vermittler werden sanktioniert.

2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben

Es haben sich keine Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben, ergeben.

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 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen wurden zum 19. Dezember 2016 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf die jeweiligen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die der LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein a.G. bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei dem LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein a.G. wurde zum 19. Dezember 2016 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Frankfurt am Main, 17. Januar 2017

Ebner Stolz GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft

Jürgen Krieg
Wirtschaftsprüfer

Dr. Martin Hartauer
Wirtschaftsprüfer

Anlagen

**Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten**

**Compliance Management System des
LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G.**

Münster, 19. Dezember 2016

Inhalt	
Einleitung.....	7
1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren ...	10
1.1 Inhalt.....	10
1.2 Risiken.....	10
1.3 Maßnahmen	10
1.3.1 Definition: Klare und verständliche Versicherungsprodukte bei der LVM Versicherung	10
1.3.2 Neuproduktprozess.....	11
1.3.3 Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten Verfahren	12
1.4 Controlling	13
1.4.1 Prüfung und Genehmigung des Neuproduktprozesses	13
1.4.2 Beschwerdemanagement	13
1.4.3 Kundenbefragungen	14
1.4.4 Marktstudien	15
1.4.5 Laufende Beobachtung durch die Spartenabteilungen	15
2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung...	16
2.1 Inhalt.....	16
2.2 Risiken.....	16
2.3 Maßnahmen	16
2.3.1 Beratungsprozess/LVM-Beratungsphilosophie	16
2.3.2 Technische Unterstützung	17
2.3.3 Aus- und Weiterbildung.....	19
2.3.4 Provisionssystem	19
2.3.5 Vertriebssteuerung.....	19
2.4 Controlling	20
2.4.1 Auszahlungsprüfungen	20
2.4.2 Kundenbefragungen	21
2.4.3 Beschwerdemanagement	21
2.4.4 Überwachung des Erstjahresstornos	21
3 Compliance	23
3.1 Inhalt.....	23

3.2	Risiken.....	23
3.3	Maßnahmen	23
3.3.1	Verhaltensleitsätze für Vertrauensleute	23
3.3.2	Verhaltensleitsätze für LVM-Angestellte	24
3.3.3	Richtlinie Veranstaltungen	24
3.3.4	Datenschutz.....	24
3.3.5	Wettbewerbsvorschriften	25
3.3.6	Meldewesen.....	25
3.3.7	Meldungen an die BaFin gemäß Sammelverfügung vom 10.12.2015 ..	25
4	Beratungsdokumentation bei Abschluss.....	27
4.1	Inhalt.....	27
4.2	Risiken.....	27
4.3	Maßnahmen	27
4.4	Controlling	28
4.4.1	Toleranzgrenze für Verzichtserklärungen	28
4.4.2	Auswertung Kundenbefragungen.....	28
5	Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss	30
5.1	Inhalt.....	30
5.2	Risiken.....	30
5.3	Maßnahmen	30
5.3.1	Betreuungsstandards.....	30
5.3.2	Technische Unterstützung	30
5.3.3	Laufende Betreuung durch die Direktion in Münster	31
5.3.4	Bestandsbetreuungs- und Vertragsänderungsprovision	32
5.4	Controlling	32
5.4.1	Kundenbefragungen	32
5.4.2	Beschwerdemanagement	32
5.4.3	Zufriedenheitsbarometer.....	33
6	Bei Abwerbungen und Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten	34
6.1	Inhalt.....	34
6.2	Risiken.....	34
6.3	Maßnahmen	34

6.3.1	Verpflichtung der Vertrauensleute und Angestellten auf Wettbewerbsrichtlinien und Hinweis auf wettbewerbsrechtliche Regelungen ...	34
6.3.2	Beratungsprozess/Beratungsphilosophie.....	35
6.3.3	Sensibilisierung des Außendienstes und Hinweis in Beratungsdokumentationen.....	35
6.4	Controlling	35
6.4.1	Beschwerdemanagement	35
6.4.2	Überwachung des Erstjahresstornos	36
7	Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden	37
7.1	Inhalt.....	37
7.2	Risiken.....	37
7.3	Maßnahmen	37
7.4	Controlling	37
8	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation.....	39
8.1	Inhalt.....	39
8.2	Risiken.....	39
8.3	Maßnahmen	39
8.3.1	Einstellung neuer Vermittler.....	39
8.3.2	Einstellung von neuen Mitarbeitern im betreuenden angestellten Außendienst	40
8.3.3	Einstellung von neuen Mitarbeitern im vermittelnden angestellten Außendienst	41
8.3.4	Einstellung von an der Vermittlung von Versicherungsprodukten mitwirkenden Mitarbeitern in Agenturen	41
8.3.5	Weiterbildung.....	42
8.3.6	Laufende Aufsicht / anlassbezogene Prüfung gemäß BaFin-Rundschreiben 10/2014	43
8.4	Controlling	43
8.4.1	Einstellungsprozesse	43
8.4.2	Qualität der Bepunktung	44
8.4.3	Entwicklung Anzahl Weiterbildungspunkte	44
9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern.....	45
10	Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen.....	46
10.1	Inhalt.....	46

10.2	Risiken.....	46
10.3	Maßnahmen	46
10.4	Controlling	46
11	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung.....	48
11.1	Inhalt.....	48
11.2	Maßnahmen	48
11.2.1	Verbindlichkeit für Vertrauensleute und Angestellte	48
11.2.2	Meldewesen	49
11.3	Controlling	49

Einleitung

Versicherungsschutz ist für den Verbraucher¹ ein wichtiger Bestandteil seiner Zukunftssicherung. Die Versicherungswirtschaft bietet dafür eine Vielzahl von Produkten an, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind. Die Versicherungsunternehmen und die Vermittler übernehmen eine große Verantwortung gegenüber der Allgemeinheit und ihren Kunden. Versicherungsschutz ist in hohem Maße erklärungsbedürftig und von einem besonderen Vertrauensverhältnis geprägt.

Dieser Verantwortung stellen sich die Versicherungsunternehmen. Mit dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wird der hohe Anspruch, den die Versicherungsunternehmen an eine gute und faire Beratung haben, dokumentiert.

Die LVM Versicherung ist diesem Verhaltenskodex beigetreten.

Die LVM ist ein Breitenversicherer mit Fokussierung auf Deutschland. Sie agiert dabei im Geschäftsfeld Versicherungen sowohl für Privatkunden als auch für Gewerbetreibende kleiner und mittlerer Größe. Über die Augsburger Aktienbank sowie über Kooperationen mit Federated Investors und der Aachener Bausparkasse ist sie darüber hinaus im Geschäftsfeld Finanzdienstleistungen tätig. Die Kernleistung im Geschäftsfeld Versicherungen umfasst das Tragen von Risiken sowie die Geldleistung im Versicherungsfall. Sie erbringt kundenorientierte Beratungs- und Betreuungsleistungen bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit. Ihr Anspruch im Leistungsfall ist es, aktiv Problemlöser statt nur Kostenerstatter zu sein.

Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit wurde die LVM Versicherung von Kunden für Kunden gegründet und ist daher dem Kundeninteresse in besonderer Weise verpflichtet. Die Kunden sind die Abnehmer der Dienstleistung der LVM Versicherung und verleihen dem Unternehmen seine Existenzberechtigung. Sie sind zentraler Anspruchsteller an das Unternehmen.

Die LVM Versicherung ist konsequent auf die Interessen ihrer Kunden, ihrer Vermittler, die sogenannten Vertrauensleute, und ihrer Mitarbeiter ausgerichtet. Sie ist der vertrauensvolle Partner für ihre Vermittler. Sie ist der attraktive Arbeitgeber für Mitarbeiter. Sie versteht sich als Serviceversicherer für Kunden, sie hat sich im Markt als solcher positioniert und legt besonderen Wert auf die exklusive Beratung und Betreuung der Kunden durch die Vertrauensleute vor Ort. Das Markenversprechen der LVM Versicherung lautet: Der Kunde erhält bei der LVM ein Nutzenbündel aus bedarfsgerechten Produkten zu wettbewerbsfähigen Preisen, hervorragendem Service

¹ Zur Verbesserung der Lesbarkeit und Verständlichkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche in diesem Dokument verwendete Personen- und/oder Funktionsbezeichnungen gelten für beiderlei Geschlechter.

im Serviceverbund von Innendienst und Außendienst sowie partnerschaftlicher und bürgernaher Betreuung durch die Vertrauensleute vor Ort. Zur Optimierung des Beratungs-, Vermittlungs-, und Betreuungsprozesses hat die LVM Versicherung eine Beratungsphilosophie, Serviceleitlinien sowie ein übergeordnetes Leitbild entwickelt. Sicherheit, Vertrauen und Verantwortung bilden die zentralen Werte dieses Leitbildes, die die LVM nach innen und außen prägen. Sie sind Grundlage des Handelns der LVM. Unter Sicherheit in diesem Sinne versteht die LVM ein Versprechen, dass sie sowohl sich selbst als auch ihren Kunden gibt. Die Sicherheit entsteht aus loyalen und wirtschaftlich erfolgreichem Handeln; sie beruht auf Verbindlichkeit und Loyalität in den gegenseitigen Beziehungen. Vertrauen ist die Basis einer guten Partnerschaft. Die Vertrauenskultur zwischen Innen- und Außendienst sowie im Verhältnis zu den Kunden wird getragen von Transparenz und Offenheit, begleitet von einem respektvollen Umgang. Das Vertrauen festigt sich durch integrires Verhalten. Verantwortung im Sinne des LVM-Leitbildes bedeutet, dass alle Teilnehmer des Serviceverbunds serviceorientiert, engagiert und mit Freude den eigenen Teil im Sinne des Ganzen zum Erfolg der LVM beitragen.

Für die LVM Versicherung ist es von großer Bedeutung, dass alle Mitarbeiter, die im Vertrieb tätig sind, ein einheitliches Verständnis über das Thema Beratung haben. Die LVM-Beratungsphilosophie bietet Klarheit. Sie setzt sich aus vier Dimensionen zusammen: Vor und nach dem Gespräch, Kennenlernen, Lösungsempfehlung und Entscheiden. Sie beschreibt die Grundhaltung eines Vermittlers der LVM Versicherung. Der Kunde soll aktiv unterstützt werden, eine sinnvolle Entscheidung zu treffen.

Darüber hinaus hat sie fünf Serviceleitlinien als Versprechen an ihre Kunden formuliert: 1. „Wir begegnen den Kunden mit Wertschätzung und Respekt“, 2. „Wir übernehmen Verantwortung“, 3. „Wir beziehen die individuelle Situation unserer Kunden mit ein“, 4. „Wir handeln verständlich und nachvollziehbar“ und 5. „Wir betreuen und beraten umfassend“.

Die LVM Versicherung setzt mit ihrem Vertriebskonzept und ihrem konsequenten Bekenntnis zum Ausschließlichkeitsvertrieb durch ihre Vermittler auf langfristige, vertrauensvolle und nachhaltige Kundenbeziehungen. Die Integrität, die Bindung an die Grundsätze des ehrbaren Kaufmanns und eine hohe Kundenzufriedenheit sind neben einer guten Qualifikation der Vermittler die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Die LVM Versicherung verzichtet ihrerseits ganz bewusst auf weitere Vertriebswege.

Mit dem Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV hat die LVM Versicherung diesen Kodex nun inhaltsgleich in einen LVM-Verhaltenskodex übertragen und dabei Verantwortlichkeiten festgelegt. Sie nimmt die Orientierung der Vermittlung und Beratung am Kundeninteresse sehr ernst. Die Vertrauensleute wurden über den Inhalt des Kodex informiert und haben dessen Inhalt zum Standard erklärt. Durch den Beitritt zum Verhaltenskodex haben die Vertrauensleute diesen für sich als verbindlich erklärt und sich verpflichtet, dessen Grundsätze einzuhalten und auch ihre Mitarbeiter entsprechend anzuweisen. Ebenso hat das Unternehmen alle Mitarbeiter im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst, das sind die Leiter der Abtei-

lung Außenorganisation, Außendienstleiter, Vertriebsleiter, Direktionsbeauftragte, Kundenberater und Mitarbeiter des Bereiches AO-Training sowie die Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services, auf den Verhaltenskodex verpflichtet.

Die LVM Versicherung hat zur Umsetzung des Verhaltenskodex ihre Prozesse angepasst und ergänzt sowie ein Compliance Management System etabliert. Aus Sicht der LVM ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Compliance, dass die Vermittler und Mitarbeiter die Notwendigkeit der Compliance-Regeln kennen und deren Einhaltung mittragen. Die Unternehmensleitung und das Management setzen dabei nicht nur auf eine Anordnung zur Einhaltung der Vorschriften, sondern darüber hinaus auf die Akzeptanz und das Bekenntnis zur Einhaltung dieser Vorschriften durch alle im Vertrieb des Unternehmens beschäftigten Personen.

Die Unternehmensleitung fördert ein aktives Verständnis und eine offene Kommunikationskultur zu Compliance-Themen. Sie versteht die Schaffung und Einhaltung von Compliance-Maßnahmen als Förderung nachhaltigen Wirtschaftens.

Der Vorstand der LVM Versicherung hat ein unmissverständliches Bekenntnis zum Verhaltenskodex abgegeben und deutlich gemacht, dass keine Ausnahmen bei der Erfüllung der Kodex-Anforderungen geduldet werden. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn dadurch Nachteile entstehen oder kurzfristige geschäftliche Chancen nicht wahrgenommen werden können.

Wie die Versicherungswirtschaft insgesamt unterliegt auch die LVM Versicherung sich stetig verändernden Regularien und äußeren Einflüssen. Die LVM Versicherung versteht die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen daher auch als kontinuierlichen Anpassungs- und Veränderungsprozess. Aufgrund dessen wird das bestehende Compliance-System regelmäßig auf seine Angemessenheit und Wirksamkeit hin überprüft und angepasst.

1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren

1.1 Inhalt

Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarkts und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.

1.2 Risiken

Als erhebliches Risiko wurde identifiziert, dass dem Kunden die wesentlichen Merkmale der Produkte nicht klar und verständlich aufgezeigt werden und ihm dadurch eine individuelle Entscheidung erschwert wird. Auch aus nicht transparent dargestellten Angaben, entsprechend der VVG-InfoV über mögliche künftige Leistungen, können falsche Vorstellungen über Leistungen resultieren, die zu einer falschen oder nicht optimalen Entscheidung des Kunden für oder gegen ein Produkt führen. Gleiches gilt für den Fall, dass Kundeninformationen bei Produktneuerungen oder -veränderungen nicht angepasst oder aktuelle Zinssätze nicht transparent dargestellt werden.

1.3 Maßnahmen

1.3.1 Definition: Klare und verständliche Versicherungsprodukte bei der LVM Versicherung

Die LVM Versicherung hat den Begriff „klar und verständlich“ wie folgt für sich definiert: Die Produkte werden dem Kunden im Zusammenspiel aus Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblättern, Angeboten und Prospekten klar und verständlich dargelegt. Klar und verständlich bedeutet dabei, dass der durchschnittliche (potenzielle) Kunde die Aussagen leicht nachvollziehen kann. Dies erreichen wir durch eine Wortwahl, die sich nicht hinter Fachbegriffen und Versicherungsjargon versteckt, übersichtliche Strukturen und anschauliche Beispiele.

Aus diesem Grund sind nicht nur die Produktmerkmale, sondern auch die Formulierungen der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, der Produktinformationsblätter, der Angebote und der Prospekte auf Klarheit und Verständlichkeit zu prüfen.

Die o.g. Unterlagen werden mit den gesetzlichen Vorschriften und - soweit vorhanden - mit den unverbindlichen Empfehlungen des Verbandes, wie z.B. GDV-

Musterbedingungen, abgeglichen. Es wird nur zu Gunsten des Kunden bzw. bei LVM-Besonderheiten von den Empfehlungen abgewichen. Außerdem werden bei der Erstellung der Unterlagen interne Regelwerke und Kommunikationsleitfäden berücksichtigt.

1.3.2 Neuproduktprozess

Für die Verständlichkeit und Klarheit der Produkte sind die Sparten verantwortlich. In den Sparten gibt es klare Wege und Zuständigkeiten, wie ein neues Produkt zu erstellen ist. Dieser Neuproduktprozess ist in jeder Sparte entsprechend dokumentiert.

Die Abteilung Kommunikation unterstützt die Spartenabteilungen obligatorisch in einzelnen Phasen des Neuproduktprozesses. Bei der Erstellung von Prospekten ist immer die Abteilung Kommunikation einzubeziehen. Die fachliche Hoheit verbleibt in den Sparten. Die Abteilung Kommunikation hat entsprechende Regelungen zum Punkt „Klarheit und Verständlichkeit“ in ihr internes Kontrollsystem aufgenommen.

Es ist klar definiert, dass ein Neuproduktprozess durch die Spartenabteilungen zu dokumentieren ist. Die Abteilung Risikoüberwachung/Compliance (RüC) stellt den Sparten ein Muster für diesen Prozess zur Verfügung. Im Prozessschritt „Tarifizierung/Kundenperspektive“ wird auf die obligatorische Prüfung der Konformität des Neuproduktes mit dem GDV-Verhaltenskodex und der entsprechenden Definition „Klarheit und Verständlichkeit“ der LVM Versicherung hingewiesen.

Der gleiche Hinweis wurde in den Prozessschritt „Abschlussbericht“ aufgenommen. Die Abteilung Risikoüberwachung/Compliance beurteilt das Neuprodukt unabhängig anhand des durch die Sparte erstellten Abschlussberichtes auch hinsichtlich der Anforderungen an den Begriff „Klarheit und Verständlichkeit“ des GDV-Verhaltenskodex. Anschließend erstellt die Abteilung RüC eine Stellungnahme, in der aus unabhängiger Sicht die Risiken der Finanz-, Kunden-, Mitarbeiter- und Prozessperspektive eingeschätzt werden. Diese Stellungnahme wird zusammen mit dem Abschlussbericht an den Vorstand zur Genehmigung weitergeleitet. Ebenso legen die Spartenabteilungen dem Vorstand alle wesentlichen Produktveränderungen zur Entscheidung vor.

Der Neuproduktprozess schreibt außerdem eine laufende Beobachtung der Produkte fest. Die Abteilungsleiter der Sparten, die Vertriebsleiter und die Abteilung Kommunikation sind verpflichtet, die Produkte im Hinblick auf die rechtlichen Rahmenbedingungen, die Kalkulation und sonstige Annahmen laufend zu überprüfen und alle Dimensionen des Produktes, einschließlich der Kundeninformationen, im Bedarfsfall anzupassen.

1.3.3 Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten Verfahren

LVM Lebensversicherungs-AG

Die LVM Lebensversicherungs-AG erfüllt bei der Darstellung möglicher künftiger Leistungen aus einer Lebens- oder Rentenversicherung die Vorgaben der VVG-InfoV; für mögliche künftige Leistungen aus sog. Riester- oder Basisrentenversicherungen hält die LVM Lebensversicherungs-AG die einschlägigen Bestimmungen des AltZertG ein. Darüber hinaus werden die möglichen Kapitalverläufe auf Grundlage der aktuell deklarierten Gewinnanteile sowie einer um einen Prozentpunkt höheren bzw. niedrigeren Gesamtverzinsung erstellt. Die Abteilung Mathematik Leben verantwortet die Anpassung der Modellrechnungen an die aktuellen Zinssätze. Für diese und ähnliche Arbeiten sind jährlich wiederkehrende Kapazitäten in der Abteilung DV-Organisation reserviert.

Für die Darstellung möglicher künftiger Leistungen bei den fondsgebundenen Lebens- und Rentenversicherungen werden in den Modellrechnungen Zinssätze von 0, 3, 6 und 9 Prozent verwendet.

Unfallversicherung

Bei der Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr wird durch ein mehrstufiges System sichergestellt, dass die Versicherungsnehmer sich über die mögliche Entwicklung der Kapitalversicherung frühzeitig informieren können. Bereits mit dem Angebot/Antrag für eine Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr erhält der potentielle Kunde eine Modellrechnung, die für jedes Jahr die garantierten Leistungen bei Rückkauf bzw. Beitragsfreistellung ausweist. Zusätzlich erhält der Versicherungsnehmer vor Abgabe seiner Vertragserklärung eine allgemeine Verbraucherinformation und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie bei Vertragsabschluss mit dem Versicherungsschein eine Garantiewerttabelle. In der individuellen Garantiewerttabelle ist die Entwicklung der Kapitalversicherung im Detail dargestellt. Die laufende Anpassung der Garantiewerttabelle an die aktuellen Rechnungsgrundlagen wird sichergestellt durch den Bereich Unfall Mathematik. Das standardisierte Produktinformationsblatt entspricht den diese Sparte betreffenden Vorgaben der VVG-InfoV. Technisch ist sichergestellt, dass die Antragsdokumente das Produktinformationsblatt beinhalten. Zusätzlich erhält jeder Kunde eine jährliche Mitteilung über den Stand der Gewinnbeteiligung.

LVM Pensionsfonds-AG

Die LVM Pensionsfonds-AG stellt die möglichen Kapitalverläufe auf Grundlage der für die jeweilige Rückdeckungsversicherung aktuell deklarierten Gewinnanteile sowie einer um einen Prozentpunkt höheren bzw. niedrigeren Gesamtverzinsung dar. Die Abteilung Mathematik Leben verantwortet die Anpassung der Modellrechnungen an die aktuellen Zinssätze. Für die Darstellung möglicher künftiger Leistungen aus fondsgebundenem Kapital verwendet die LVM Pensionsfonds-AG in den Modell-

rechnungen Zinssätze von 3, 6 und 9%. Die Abteilung DV-Organisation reserviert für diese und ähnliche Arbeiten jährlich wiederkehrende Kapazitäten.

1.4 Controlling

Für das Controlling dieser Maßnahmen stehen mehrere Instrumente zur Verfügung:

1.4.1 Prüfung und Genehmigung des Neuproduktprozesses

Die fachliche Verantwortung für den Neuproduktprozess trägt die jeweilige Spartenabteilung. Teil dieses Neuproduktprozesses sind entsprechend dem Mehraugenprinzip eine unabhängige Beurteilung des Abschlussberichtes durch die Abteilung Risikoüberwachung/Compliance (RüC) sowie die Genehmigung durch den Vorstand. Bericht und Genehmigungen erfolgen u.a. unter dem Gesichtspunkt „Klarheit und Verständlichkeit des Versicherungsprodukts“. Für diesen Prozessschritt ist eine Prüfung durch die Unternehmensleitung selbst vorgesehen.

1.4.2 Beschwerdemanagement

Die LVM Versicherung, als transparent und offen kommunizierendes Unternehmen, hat die aufsichtsrechtlichen Anforderungen des BaFin-Rundschreibens 3/2013 umgesetzt und ihr konzernübergreifendes Beschwerdemanagement entsprechend angepasst. Sie hat die Begriffe Beschwerde und Beschwerdeführer einheitlich und verbindlich definiert, Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung erstellt, Prozesse implementiert und eine zentrale Beschwerdemanagementstelle in der Abteilung Kommunikation eingerichtet.

Sämtliche im Innen- und Außendienst eingehenden Beschwerden werden einheitlich registriert. Hierfür steht im LAS mit der Kundenkontakthistorie (KKH) eine übergreifende Plattform zur Verfügung, um Beschwerden zentral zu erfassen.

Die Abteilung Kommunikation wertet die Beschwerden im wöchentlichen Rhythmus aus. Die Standardberichte können selbstständig von allen Abteilungen über ein Statistikportal im Intranet des Unternehmens abgerufen werden. Darüber hinaus verantwortet die zentrale Beschwerdemanagementfunktion weitere interne Berichtsflüsse an die Abteilungen und Außendienstgebiete.

So werden Ergebnisse im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ausgewertet, wie z.B. Berichte über entwickelte Maßnahmen zur Behebung von Grundursachen. Das zentrale Beschwerdemanagement wurde in das Gesamtrisikomanagement der LVM Versicherung eingebettet.

Um potenzielle Fehlerquellen und Risiken für das Unternehmen bestmöglich identifizieren zu können, wurden Multiplikatoren für die Beschwerdebearbeitung in den Sparten und Fachabteilungen benannt. Die Multiplikatoren sind erster Ansprechpartner für die zentrale Beschwerdemanagementfunktion, geben Informationen zum Thema Beschwerde innerhalb ihrer Sparte und Fachabteilung weiter und stellen die Einhaltung der internen Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung sicher. Zwischen dem

zentralen Beschwerdemanagement und den Multiplikatoren findet zweimal im Jahr und mit den Abteilungsleitern jährlich ein übergreifender Austausch statt. Zudem führt die zentrale Beschwerdemanagementstelle mit der Abteilungsleitung jeder Sparte und den jeweiligen Multiplikatoren ein Jahresgespräch, bzw. bei besonderen Auffälligkeiten auch ad hoc ein Gespräch.

Ein wichtiges Instrument zur Identifizierung von möglichen Verstößen gegen den Verhaltenskodex ist das Registrieren und Auswerten der kodexrelevanten Beschwerdegründe im Rahmen des Beschwerdemanagements.

Anforderungen einzelner Regelungspunkte des Verhaltenskodex wurden in das Beschwerdemanagement-System aufgenommen, indem die Liste der Beschwerdegründe um entsprechende kodexrelevante Beschwerdegründe erweitert wurde. Alle Vertrauensleute und Mitarbeiter wurden über diese Verfahrensweise informiert und entsprechend geschult.

Ein Beschwerdegrund lautet „Klarheit und Verständlichkeit des Versicherungsproduktes“.

Die Abteilung Kommunikation stellt der Abteilung Außenorganisation Auswertungen zu den kodexrelevanten Beschwerdegründen – für Ziffer 1 zu dem Beschwerdegrund „Produkt-Klarheit/Produkt-Verständlichkeit“ – sowie Auswertungen zum Beschwerdeaufkommen zu den Vertrauensleuten zur Verfügung. Zudem nimmt die Abteilung Außenorganisation an den regelmäßig stattfindenden Multiplikatoren-Treffen zum Beschwerdemanagement teil und überprüft Auffälligkeiten und gestiegenes Beschwerdeaufkommen zum Thema „Klarheit/Verständlichkeit einzelner Produkte“. Aus den Erkenntnissen der Auswertungen sowie aus den Rückmeldungen der Beschwerde-Multiplikatoren entscheidet die Abteilung Außenorganisation über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. an die Vermittler.

1.4.3 Kundenbefragungen

Als weiteres Controlling-Instrument steht die Auswertung von Kundenbefragungen zur Verfügung. Die Abteilung Kommunikation führt regelmäßig Befragungen der Kunden der LVM Versicherung durch, die auch Erkenntnisse zum Themenkomplex „Verständlichkeit der Versicherungsprodukte“ liefern. Die Antworten der Kunden sind über längere Zeitreihen abbildbar, da entsprechende Daten aus vergangenen Kundenbefragungen zur Verfügung stehen. Die Auswertungen dienen als Indikator für Veränderungen. Für die Zukunft können die Kundenbefragungen bei Bedarf um kodexspezifischere Fragestellungen ergänzt werden. Die Abteilung Kommunikation führt die Befragungen durch, bzw. kauft bestehende Studien ein und stellt die Inhalte allen Abteilungen im Intranet firmenintern zur Verfügung. Die Abteilungen werden

dadurch in die Lage versetzt, zielgerichtet Prozesse und Produkte anzupassen oder zu verändern. Die Abteilung Außenorganisation wertet die Ergebnisse aus und entscheidet über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an den angestellten Außendienst bzw. die Vermittler.

1.4.4 Marktstudien

Die Abteilung Kommunikation wertet ebenfalls im jährlichen Rhythmus verschiedene Marktstudien aus. Auch diese Studien werden im Intranet des Unternehmens bereitgestellt. Die Abteilung Außenorganisation entscheidet über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. die Vermittler.

1.4.5 Laufende Beobachtung durch die Spartenabteilungen

Ein weiteres Controlling-Instrument ist die laufende Beobachtung des Produktes bei und nach der Markteinführung durch die Spartenabteilung. Stornoentwicklungen, Rückmeldungen aus dem Außendienst, Befragungen der Vertrauensleute und Ergebnisse von Arbeitskreisen werden auf Hinweise im Hinblick auf die „Klarheit und Verständlichkeit des Versicherungsproduktes“ beobachtet und gegebenenfalls untersucht.

2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

2.1 Inhalt

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

Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.

2.2 Risiken

Als Risiken im Kontext dieses Kodex-Leitsatzes hat die LVM identifiziert, dass Vermittler nicht ausreichend qualifiziert sein können, sich nicht an den Ablauf und die Inhalte des Beratungsprozesses halten oder provisionsorientiert beraten. Ebenso können durch die Vertriebssteuerung Fehlanreize gesetzt werden. All dies kann dazu führen, dass Kunden nicht bedarfsgerecht beraten werden und/oder sich für ein nicht bedarfsgerechtes Produkt entscheiden.

2.3 Maßnahmen

2.3.1 Beratungsprozess/LVM-Beratungsphilosophie

Als Serviceversicherer legt die LVM Versicherung besonderen Wert auf eine vertrauensvolle und partnerschaftliche Beratung und Betreuung der Kunden durch die Vertrauensleute vor Ort. Das Markenversprechen der LVM Versicherung lautet: Der Kunde erhält bei der LVM ein Nutzenbündel aus bedarfsgerechten Produkten zu wettbewerbsfähigen Preisen, hervorragendem Service im Serviceverbund von Innendienst und Außendienst sowie partnerschaftliche und bürgernahe Betreuung durch die Vertrauensleute vor Ort. Dementsprechend hat die LVM Versicherung zur Optimierung des Beratungs- und Vermittlungsprozesses eine an alle Mitarbeiter des Vertriebes gerichtete Beratungsphilosophie entwickelt:

Für die LVM Versicherung ist es von großer Bedeutung, dass alle Mitarbeiter, die im Vertrieb tätig sind, ein einheitliches Verständnis über das Thema Beratung haben. Die LVM-Beratungsphilosophie bietet Klarheit. Sie setzt sich aus vier Dimensionen zusammen (Vor und nach dem Gespräch, Kennenlernen, Lösungsempfehlung und Entscheiden) und beschreibt die Grundhaltung eines Beraters bei der LVM Versicherung. Sie spiegeln die eigene Einstellung und verbindlichen Werte wider, die im Umgang mit Kunden gelebt werden. In der Beratungsphilosophie wird klargestellt, dass

das Vertrauen der Kunden ein wertvolles Gut ist. Den Mitarbeitern im Vertrieb wird die übernommene Verantwortung bei der Beratung ihrer Kunden in allen Lebenssituationen verdeutlicht. Der Kunde wird aktiv unterstützt, eine sinnvolle Entscheidung zu treffen. Hierzu bietet die LVM-Beratungsphilosophie Orientierung, ohne dass die Individualität verloren geht. Ein Beratungsgespräch, das die Interessen des Kunden aufnimmt, seine Wünsche erfüllt und eine verständliche Lösungsempfehlung aufzeigt, bildet den Grundstein für eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Beziehung mit dem Kunden, die auf Langfristigkeit ausgelegt ist.

Die Struktur des LVM-Beratungsgesprächs gilt grundsätzlich für alle Beratungsgespräche und ist in Anlehnung an die unternehmensweite LVM-Beratungsphilosophie folgendermaßen aufgebaut:

- I. Kennenlernen und Legitimation des Vermittlers
- II. Bedarfsermittlung beim Kunden
 - a. Aufnahme Kundendaten
 - b. Ziele, Wünsche, Interessen, Bedürfnisse
 - c. Bestehender Versicherungsschutz
- III. Lösungsvorschläge erarbeiten/präsentieren
- IV. Entscheidung des Kunden und Beratungsdokumentation
- V. Überführung in laufende Betreuung

Die Grundsätze der LVM-Beratungsphilosophie und die daraus resultierende Struktur des Beratungsgesprächs spiegeln sich in dem gesamten Beratungsprozess wider. Sie bilden das Fundament für vertriebliche Trainings und Seminare.

Die IT-Unterstützung des Vertriebes, z. B. durch das LVM-Anwendungssystem (LAS) einschließlich dem LVM-Kompass, ist in ihrem Aufbau an diese Phasen des Beratungsprozesses gekoppelt.

2.3.2 Technische Unterstützung

Die LVM Versicherung stellt verschiedene IT-Instrumente zur Verfügung, die ihre Agenturen bei der bedarfsgerechten Beratung der Kunden unterstützen.

Angebotsprozess LAS

Das LVM-Anwendungssystem (LAS) ist die gemeinsame IT-Plattform für Innen- und Außendienst, die eine Betreuung unserer Kunden über ein System auf gleicher Basis ermöglicht.

Die Vertrauensleute können Kunden dank LAS produktbezogen, lösungsorientiert und ganzheitlich beraten und betreuen. Dabei steht immer die bedarfsgerechte Beratung und Betreuung im Fokus. So reicht die Funktionalität von der Angebotsanwendung, die bestehenden Versicherungsschutz berücksichtigt, über das Beratungsprogramm LVM-Kompass, bis hin zur Schadenregulierung, die in einem bestimmten

Rahmen von den Vertrauensleuten über das System erfolgen kann. Selektionsfunktionen über das LVM-Cockpit helfen den Vertrauensleuten, ihre Kunden entsprechend der persönlichen Situation über Neuerungen und Versorgungslücken zeitnah zu informieren. Darüber hinaus wird über LAS auch in technischer Hinsicht sichergestellt, dass die Beratung im Rahmen der Antragserstellung dokumentiert wird. Hier werden u. a. die Wünsche der Kunden zum Versicherungsschutz sowie Empfehlungen zu den einzelnen Produktbereichen aufgenommen. Die Beratungsdokumentation ist fester Bestandteil des Antrages und muss daher korrekt ausgefüllt werden. Sie gibt dem Kunden Sicherheit und schafft Vertrauen. Eine Freigabe von Anträgen im LVM-Anwendungssystem ohne eine Beratungsdokumentation oder eine entsprechende Verzichtserklärung ist nicht möglich.

Auch für den Innendienst ist das LAS in weiten Teilen des Unternehmens bereits Produktivsystem, in dem verschiedene Bearbeitungsprozesse, egal ob Vertrags- oder Schadenbearbeitung, möglich sind. Dabei entscheidet ein zugrunde liegendes Rollenkonzept, wer welche Funktionen im LAS nutzen kann. Das gemeinsame Arbeiten von Innen- und Außendienst in einem System ermöglicht eine schnellere und optimale Betreuung bei Beratungen, Antrags- und Vertragsbearbeitung und Schadenregulierung. Mit dem Portal "Meine LVM" besteht eine Schnittstelle zum Kunden. Änderungen, zum Beispiel der Adresse, die der Kunde in seinem geschützten Bereich "Meine LVM" vornimmt, werden an die betreuende Agentur im LAS weitergegeben und können dort verarbeitet werden.

LVM-Kompass

Der LVM-Kompass ist ein IT-gestütztes Instrument zur ganzheitlichen Beratung der Kunden. Mit seiner Hilfe erfassen die Vertrauensleute die persönliche Situation, Interessen, Bedarfe und Wünsche sowie schon bestehende Absicherungen der Kunden.

Auf Grundlage dieser Angaben wird ein bestehender Absicherungsbedarf in den Bereichen Vorsorge, Besitz- und Vermögensabsicherung sowie Vermögensmanagement aufgezeigt. Mit Hilfe des LVM-Kompasses können Risiken und Versorgungslücken der Kunden erkannt und bedarfsgerecht geschlossen werden.

Der Kunde erhält eine übersichtliche und verständliche Vorsorge- und Vermögensanalyse zu seiner aktuellen und geplanten Lebenssituation. Die Analyse beinhaltet eine entsprechende Beratungsdokumentation.

Vertriebsassistent

Mit dem „Vertriebsassistenten“ in der LAS-Anwendung werden die Vertrauensleute bei der anlassbezogenen Beratung der Kunden unterstützt. Der Vertriebsassistent analysiert anhand von vorgegebenen Parametern laufend die Kundensituation und gibt Hinweise und Tipps, welche Punkte der Berater in einer bestimmten Situation mit dem Kunden besprechen sollte. So weist das System beispielsweise darauf hin, wenn Kundendaten längere Zeit nicht verändert wurden. Aber auch offenkundiger

Bedarf, der sich aus den hinterlegten Kundendaten ergibt, wird angezeigt und zur Besprechung vorgeschlagen.

2.3.3 Aus- und Weiterbildung

In allen Aus- und Weiterbildungsangeboten, die im Zusammenhang mit dem Beratungs- und Vermittlungsprozess stehen, werden die Grundsätze der LVM-Beratungsphilosophie eingehalten.

2.3.4 Provisionssystem

Die Provisionsregelungen der LVM Versicherung sind so konzipiert, dass die Interessen und Wünsche der Kunden Vorrang haben vor den Provisionsinteressen der Vermittler. Die Provisionen enthalten drei Komponenten: Provisionen für Bestandspflege und -betreuung, für Neuabschluss und für Vertragsänderungen. Im Durchschnitt der letzten drei Jahre verteilen sich die vereinnahmten Provisionen der Vertrauensleute zu rund 62 Prozent auf Bestandspflege- und Betreuungsprovisionen, zu rund 30 Prozent auf Abschlussprovisionen und zu rund 8 Prozent auf Vertragsänderungsprovisionen.

Die Bestandspflege- und Betreuungsprovisionen stellen eine Vergütung für die laufende Betreuung der Kunden dar und schaffen Anreiz für den Aufbau und Erhalt einer langfristigen und stabilen Kundenbeziehung. Die Abschlussprovisionen werden für die Beratung des Kunden und die Vermittlung gezahlt. Die Vertragsänderungsprovisionen vergüten die laufende Beratung nach Vertragsschluss und Anpassung des Versicherungsschutzes an den sich verändernden Bedarf des Kunden während der Vertragslaufzeit. Sie fördert zugleich die Aktualität der laufenden Verträge. Um Fehlanreize zu vermeiden, ist die Höhe der Provisionsätze in allen Komposit-Sparten (mit Ausnahme der Sparte Krafftahrt) einheitlich festgelegt.

Eine vereinbarte Provisionshaftungszeit fördert ebenfalls die bedarfsgerechte Beratung der Kunden. In den Komposit-Sparten gilt eine Provisionshaftungszeit für Abschlussprovisionen von drei Jahren, in der Lebens- und Krankenversicherung von fünf Jahren.

2.3.5 Vertriebssteuerung Instrumente der Vertriebssteuerung

Zu den Instrumenten der Vertriebssteuerung bei der LVM Versicherung zählen die Jahresausschreibung für Vertrauensleute, die Wettbewerbe für Agenturmitarbeiter, Agenturpartner, Agentur-Auszubildende und LVM-Kundenberater, die Ergebnis- und Erfolgsbeteiligung für den angestellten Außendienst, die Bonifikationsvereinbarungen für LVM-Kundenberater und die regionalen Wettbewerbe sowie Einzelvereinbarungen.

Die LVM Versicherung hat ihr Provisionssystem und ihre Vertriebssteuerung so konzipiert, dass die Gesamteinnahmen einer Agentur nicht überproportional vom Erfolg

in Ausschreibungen bestimmt werden. Provisionssätze hängen nicht vom Erreichen von Ausschreibungszielen ab.

Nettomehrung

Die Vertriebssteuerung ist so gestaltet, dass sie eine bedarfsgerechte Beratung der Kunden fördert. Dazu trägt insbesondere bei, dass die Bewertung des Vertriebs Erfolges über die Messgröße Nettomehrung erfolgt. Nettomehrung bedeutet, dass das gesamte Bestandsstorno im Vertriebsergebnis in Abzug gebracht wird. Die LVM Versicherung verzeichnet im Gesamtbestand eine deutlich niedrigere Stornoquote als der Marktdurchschnitt. Kurzfristige Produktionserfolge stehen nicht im Fokus der vertrieblichen Steuerung. Fehlanreize werden so vermieden.

Richtlinie für Ausschreibungen

Mittels einer Richtlinie für Ausschreibungen bei der LVM Versicherung regelt die Abteilung Außenorganisation, dass Ausschreibungen so gestaltet werden, dass sie die bedarfsgerechte Beratung fördern und keine Anreize setzen, die dem Kundeninteresse zuwider laufen. Hierzu gibt die Richtlinie allen LVM-Mitarbeitern, die an der Konzeption und Durchführung von Ausschreibungen mitwirken, klare Vorgaben. Diese beinhalten Regelungen zur grundsätzlichen Konzeption, zu Zielvorgaben, Wertungen und Mindestlaufzeiten.

Richtlinie für Ausgestaltungen von Veranstaltungen

Eine weitere Richtlinie regelt die Ausgestaltung von Veranstaltungen der LVM Versicherung. Die Abteilung Außenorganisation stellt durch den Erlass dieser Richtlinie sicher, dass Veranstaltungen im Einklang mit dem Leitbild und den Unternehmenszielen der LVM Versicherung gestaltet werden.

2.4 Controlling

2.4.1 Auszahlungsprüfungen

Die Abteilung Außenorganisation prüft monatlich die Gesamtauszahlungen an die einzelnen Agenturen. Die Vermittler-Betreuung (VM-Betreuung) überprüft zur Auszahlung avisierte Beträge, die auffällige Entwicklungen zum Vergleichszeitraum im Vorjahr aufzeigen. Das Ergebnis der Auszahlungsprüfung wird monatlich dem Vertriebsvorstand vorgelegt.

Parallel dazu überprüft die Abteilung Außenorganisation mittels eines EDV-gestützten Verfahrens Auffälligkeiten bei der Auszahlung von Abschlussprovisionen. Zwei Bereichsleiter der VM-Betreuung prüfen die Ergebnisse des EDV-Verfahrens nach dem Mehraugenprinzip.

Beide Verfahren dienen dazu, auffällige Auszahlungs- und/oder Provisionsentwicklungen zu erkennen, die eine nicht bedarfsgerechte Beratung der Kunden indizieren. Je nach Ergebnis der Prüfung wird bei Unregelmäßigkeiten der angestellte Außen-

dienst informiert, um entsprechende Gespräche mit der betreffenden Agentur zu führen oder der Fall wird zur weiteren Prüfung an die Konzernrevision weitergeleitet.

2.4.2 Kundenbefragungen

Die LVM Versicherung führt durch die Abteilung Kommunikation, wie zuvor beschrieben, in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durch bzw. kauft Mehrbezieher-Studien ein, die Aussagen zu unseren Kunden im Vergleich zu Wettbewerbern enthalten. Dabei werden auch Fragen zu den Standards im Beratungsgespräch bei den Vermittlern gestellt. Die Abteilung Kommunikation übermittelt die Inhalte der Studien an die Abteilung Außenorganisation. Die Abteilung Außenorganisation wertet die Ergebnisse aus, entscheidet über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. die Vermittler.

2.4.3 Beschwerdemanagement

Ein weiteres Controlling-Instrument stellt das unter Ziffer 1 beschriebene Beschwerdemanagement dar. Mit seiner Hilfe können beratungsbezogene Beschwerden (Fachliche Beratung/Qualität der Beratung) sowie Beschwerden über persönliches Fehlverhalten der Vermittler erfasst und ausgewertet werden.

Die Abteilung Kommunikation wertet diesen Beschwerdegrund im wöchentlichen Rhythmus aus. Die Standardberichte über die Beschwerdegründe können selbstständig von allen Abteilungen über ein Statistikportal abgerufen werden.

Die Abteilung Kommunikation stellt der Abteilung Außenorganisation Auswertungen zum Beschwerdegrund „Fachliche Beratung/Qualität der Beratung“ sowie über persönliches Fehlverhalten der Vermittler zur Verfügung. Zudem nimmt die Abteilung Außenorganisation an den regelmäßig stattfindenden Multiplikatoren-Treffen zum Beschwerdemanagement teil und überprüft Auffälligkeiten und gestiegenes Beschwerdeaufkommen zum Thema „Fachliche Beratung/Qualität der Beratung“. Aus den Erkenntnissen der Auswertungen sowie aus den Rückmeldungen der Beschwerde-Multiplikatoren entscheidet die Abteilung Außenorganisation über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. an die Vermittler.

2.4.4 Überwachung des Erstjahresstornos

Die LVM Versicherung beurteilt die Stornohäufigkeit als wichtigen Indikator für die Qualität einer bedarfsgerechten Beratung. Die Abteilung Außenorganisation erstellt monatlich einen Ergebnisbericht, der Daten zum Erstjahresstorno enthält. Dieser Ergebnisbericht ist für alle Abteilungen und den angestellten Außendienst einsehbar. Bis auf Agenturebene lassen sich so Auffälligkeiten erkennen, die gegebenenfalls

Rückschlüsse auf das Beratungsverhalten zulassen. Die Abteilung Außenorganisation beobachtet Auffälligkeiten und stößt über die AO-Leitung den Eskalationsprozess gemäß Ziffer 11 an.

Zusätzlich stehen der Abteilung Außenorganisation Benchmark-Daten zur Verfügung, um Auffälligkeiten gegenüber der Stornoentwicklung im Markt zu erkennen. Insgesamt ist das Stornoaufkommen bei der LVM Versicherung unauffällig. Die Quote ist im Marktvergleich regelmäßig überdurchschnittlich gut.

3 Compliance

3.1 Inhalt

Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften. Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch 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 von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen, wettbewerbsrechtlichen und strafrechtlichen Vorschriften.

3.2 Risiken

Die LVM Versicherung hat unter dem Gesichtspunkt dieser Kodexziffer folgende Risiken identifiziert:

Vermittler sowie deren Angestellte und Untervertreter und Mitarbeiter der LVM Versicherung könnten sich korrupt verhalten (Vorteilsannahme/Vorteilsgewährung, Bestechlichkeit und Bestechung im Verhältnis zu Amtsträgern bzw. privatwirtschaftlichen Geschäftspartnern) oder bei dienstlichen Entscheidungen von privaten Interessen leiten lassen.

Des Weiteren bestehen Risiken für das Unternehmen selbst aus Verstößen gegen die Vorschriften des UWG oder der Wettbewerbsrichtlinien, Reputationsrisiken aus Veranstaltungen und Incentives sowie Haftungs- und Reputationsrisiken aus der ungenügenden Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

3.3 Maßnahmen

Die LVM Versicherung hat ihre bestehenden Compliance-Vorschriften und Verhaltensleitsätze überarbeitet und entsprechend den Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex ergänzt.

3.3.1 Verhaltensleitsätze für Vertrauensleute

Neben dem Verhaltenskodex hat die LVM Versicherung für die Vermittler auch Leitlinien zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit sowie für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen herausgegeben.

Diese Regelungen stehen im engen Zusammenhang mit unserem Unternehmensleitbild und sind an folgenden Grundsätzen ausgerichtet: Das Kundenbedürfnis und die Zufriedenheit unserer Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Tätigkeit und alle Vertrauensleute trennen klar zwischen Geschäfts- und Privatinteressen. Die Verhal-

tensleitsätze enthalten einen expliziten Hinweis darauf, dass Verstöße zu Sanktionen bis hin zur Beendigung des Agenturvertrages führen und die Vermittler für Schäden, die durch ihr pflichtwidriges Handeln entstanden sind, in Regress genommen werden können.

Die Vertrauensleute der LVM Versicherung haben sich neben ihrer Zustimmung zum Verhaltenskodex auch verpflichtet, die Regelungen der Verhaltensleitsätze einzuhalten und sind verantwortlich dafür, dass diese auch von ihren Mitarbeitern und selbstständigen Untervertretern beachtet werden. Zukünftige Vertrauensleute erkennen den Verhaltenskodex und die Verhaltensleitsätze mit einer entsprechenden Erklärung im Agenturvertrag an.

3.3.2 Verhaltensleitsätze für LVM-Angestellte

Für die Angestellten der LVM Versicherung gibt es entsprechende Leitlinien zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit sowie klare Regelungen für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen. Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind auf diese Richtlinien verpflichtet. Durch einen automatisierten Workflow hat die Abteilung Personal sichergestellt, dass neue Mitarbeiter sich unmittelbar nach Tätigkeitsbeginn auf diese Leitlinien verpflichten.

3.3.3 Richtlinie Veranstaltungen

Neben dem Kodex selbst und den Verhaltensleitsätzen hat die LVM Versicherung die „Richtlinie für die Ausgestaltung von Veranstaltungen der Abteilung Außenorganisation“ herausgegeben. Diese Richtlinie gibt allen LVM-Mitarbeitern, die Incentives oder Tagungen planen, organisieren oder sonst an der Vor- oder Nachbereitung mitwirken, eine klare Vorgabe und somit Hilfestellung, was bei der Ausschreibung und Ausgestaltung von Incentives zu beachten ist. Ziel ist es, diese Veranstaltungen im Einklang mit dem Leitbild der LVM Versicherung und den Unternehmenszielen zu gestalten. Die Abteilung Außenorganisation hat die Richtlinie allen betroffenen Mitarbeitern vorgestellt und erläutert.

3.3.4 Datenschutz

Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft GDV hat mit seinen Mitgliedern, den deutschen Datenschutzbehörden und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) einen Datenschutzkodex („Code of Conduct“) entwickelt. Diese Selbstverpflichtung konkretisiert die allgemeinen Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes für die Versicherungswirtschaft und schafft Transparenz über die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung sowie die Datensicherung in Versicherungsunternehmen. Die LVM Versicherung ist dem Datenschutzkodex „Code of Conduct“ am 1. Februar 2013, im ersten Monat nach dessen Einführung, beigetreten.

Die Vermittler unterliegen ebenfalls den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und weiteren Gesetzen, die Datenschutzvorgaben beinhalten. Dies betrifft insbesondere die Zulässigkeit der Verarbeitung, Speicherung, Weitergabe und Nutzung personenbezogener Daten für die Akquisetätigkeit und Werbemaßnahmen im Rahmen der selbstständigen Tätigkeit als Versicherungsvermittler. Für Agenturen mit mehr als neun Beschäftigten, die regelmäßig mit personenbezogenen Daten umgehen, ist ein Datenschutzbeauftragter zu benennen. Für die Agenturen übernimmt diese Aufgabe der Konzerndatenschutzbeauftragte der LVM Versicherung.

Die Angestellten der LVM Versicherung werden in ihren Arbeitsverträgen auf die Einhaltung der Regelungen des BDSG verpflichtet. In Abteilungen mit Zugang zu besonders sensiblen Daten und Informationen (wie z.B. Personalabteilung, Lebens- und Krankenversicherung) gibt es darüber hinausgehende Verpflichtungen.

3.3.5 Wettbewerbsvorschriften

Alle Vertrauensleute und Angestellte der LVM Versicherung wurden auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft und der wettbewerbsrechtlichen Regelungen verpflichtet. Bei neuen Agenturen erfolgt dies durch eine entsprechende Passage im Agenturvertrag. Bei neuen Mitarbeitern oder bei Mitarbeitern mit einem Tätigkeitswechsel im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie des LVM-Wiederanlage-Services wird dies durch einen automatisierten Workflow im DV-System nach Tätigkeitsbeginn- bzw. Tätigkeitswechsel sichergestellt.

3.3.6 Meldewesen

Die LVM Versicherung hat zur wirksamen Umsetzung der Compliance-Vorschriften ein Meldewesen etabliert, mit dem Vermittler und Angestellte der LVM Versicherung vermutete oder tatsächliche Verstöße melden können. Falls die zuvor genannten Personengruppen von einem Verstoß gegen die Compliance-Vorschriften Kenntnis erlangen oder diese nur vermuten, können sie den zuständigen Außendienstleiter oder den Compliance-Beauftragten der LVM Versicherung (Abteilung Risikoüberwachung/Compliance) informieren. Kein Vermittler oder Angestellter, der in redlicher Absicht eine Mitteilung macht, muss Nachteile befürchten. Auch dann nicht, wenn sich die Mitteilung als unbegründet herausstellen sollte.

3.3.7 Meldungen an die BaFin gemäß Sammelverfügung vom 10.12.2015

Die LVM Versicherung hat die Vorgaben der BaFin-Sammelverfügung vom 10.12.2015 zur Meldung von Unregelmäßigkeiten im Versicherungsaußen- und Versicherungsinnendienst umgesetzt. Über Unregelmäßigkeiten erstellt die Abteilung Außenorganisation bereits bei Vorliegen von Tatsachen, die eine Strafanzeige rechtfertigen können, bzw. bei Verdacht einer unredlichen Provisionserschleichung, eine

entsprechende Meldung an die BaFin. Als Unregelmäßigkeiten in diesem Sinne gelten alle strafbaren Handlungen einschließlich strafbarer Versuche aus Eigentums- und Vermögensdelikten, wie z.B. Diebstahl, Betrug, Untreue, Unterschlagung von Inkasso-Geldern und Computermanipulationen. Neben der obligatorischen Jahresmeldung über Unregelmäßigkeiten des vorangegangenen Kalenderjahres erstellt die Abteilung Außenorganisation eine unverzügliche Meldung an die BaFin, sofern Sachverhalte festgestellt werden, in denen eine Person einen Schaden in Höhe von mindestens 50.000 Euro verursacht hat.

Unregelmäßigkeiten aus dem Bereich des Versicherungsinendienstes meldet die Abteilung Personal halbjährlich an die Abteilung Außenorganisation. Von dort aus werden potentielle Unregelmäßigkeiten des Versicherungsinnen- und Außendienstes zentral der BaFin mitgeteilt.

4 Beratungsdokumentation bei Abschluss

4.1 Inhalt

Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs ist von besonderer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat.

4.2 Risiken

Die Beratungsdokumentation soll der Effektivität der Beratung dienen und disziplinierend auf die Vermittler wirken. Die LVM Versicherung sieht hinsichtlich dieser Kodexziffer das Risiko, dass der Kunde keine Beratungsdokumentation erhält und/oder die Kunden zu häufig auf die Beratungsdokumentation verzichten.

Durch beide Szenarien besteht die Gefahr, dass die Entscheidungsgrundlage des Kunden, der Informations- und Beratungsstand, der während des Beratungsgesprächs gegeben war, später verloren geht. Sei es, dass der Kunde seine Entscheidung bis zum Ende der Widerrufsfrist nicht mehr überprüfen oder später, während der Vertragslaufzeit, nicht mehr nachvollziehen kann.

Als weiteres Risiko hat das Unternehmen identifiziert, dass die Beratungsdokumentationen bei Produktneuerungen/-veränderungen nicht angepasst werden und so eine nicht sachgerechte Entscheidungsgrundlage für den Kunden bilden.

4.3 Maßnahmen

Vorlagen Beratungsdokumentation

Die Verantwortung für die Gestaltung der Beratungsdokumentationen liegt bei den Spartenabteilungen. Bei der LVM Versicherung sind alle Beratungsdokumentationen so gestaltet, dass sie die gesetzlichen Vorgaben erfüllen.

Mit der Einführung der Beratungsdokumentationen im Jahr 2007 (VVG-Änderung zum 1. Januar 2008) wurden alle Agenturinhaber sowie der angestellte Außendienst über die damals neuen Anforderungen informiert. Die Vertrauensleute der LVM Versicherung sind nach dem Beitritt der LVM Versicherung zum GDV-Verhaltenskodex im Rahmen einer entsprechenden Außendienstinformation erneut über die Bedeutung dieser Vorschrift informiert worden. In diesem Zusammenhang wurde nochmals darauf hingewiesen, dass der Verzicht auf eine Beratungsdokumentation ausdrücklich als Ausnahme vorgesehen ist.

Die Vertrauensleute und alle Mitarbeiter im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie die Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services erfassen in der Beratungsdokumentation jeweils das Datum des Gesprächs, den Kontaktweg und die Gesprächsteilnehmer. Danach werden die Wünsche des Kunden dokumentiert. Abschließend folgen die Empfehlungen des Vermittlers mit einer kurzen Begründung sowie der Entscheidung des Kunden für oder gegen die entsprechende Empfehlung.

Die Freigabe von Anträgen im LVM-Anwendungssystem (LAS) ohne das Erstellen einer entsprechenden Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung ist technisch nicht möglich. Anträge im Privatkundengeschäft, die nicht mittels LAS übermittelt werden, poliziert die LVM Versicherung nur bei Vorliegen einer entsprechenden Beratungsdokumentation oder einer vom Kunden unterschriebenen Verzichtserklärung.

Die Spartenabteilungen passen die Beratungsdokumentationen bei Produkteinführungen oder Produktveränderungen entsprechend an. Diese Verantwortlichkeit ist im Internen Kontrollsystem der jeweiligen Spartenabteilung verankert.

4.4 Controlling

4.4.1 Toleranzgrenze für Verzichtserklärungen

Als weiteres Controlling-Instrument erstellt die Abteilung Außenorganisation jährlich eine Auswertung zur Häufigkeit des Beratungsdokumentationsverzichts. Die LVM Versicherung hat für sich eine Toleranzgrenze für Beratungsdokumentationsverzichte von 10 Prozent aller Kundenberatungen festgelegt. Sollte diese Quote überschritten werden, wird die Abteilung Außenorganisation die Vermittler auf das Überschreiten dieser Quote hinweisen und die Einhaltung der Grundsätze zur Beratungsdokumentation anmahnen. Bei regionalen Auffälligkeiten erfolgt das Anschreiben ebenfalls regional. Bei Auffälligkeiten einzelner Vertrauensleute gibt die Abteilung Außenorganisation dem angestellten Außendienst einen Hinweis mit dem Auftrag, ein klärendes Gespräch mit dem Inhaber der betreffenden Agentur zu führen, um eine Verhaltensänderung zu bewirken. Sollten diese Maßnahmen nicht ausreichen, greifen individuell die unter Kodexziffer 11 „Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung“ näher ausgeführten Eskalationsprozesse, die für alle möglichen Verstöße gegen den Verhaltenskodex vorgesehen sind.

4.4.2 Auswertung Kundenbefragungen

Für das Controlling im Hinblick auf die Aushändigung der Beratungsdokumentation wird ebenfalls eine Kundenbefragung ausgewertet. Die Abteilung Kommunikation führt alle drei Jahre eine Befragung durch, die einzelne Prozesse monitort. Aktuell ist im Prozess Neuabschluss die Frage enthalten, ob der Kunde eine Beratungsdokumentation erhalten hat. Die Abteilung Kommunikation wertet die Kundenbefragungen aus, übermittelt die Inhalte an die Spartenabteilungen und die Abteilung Außenorganisation. Die Abteilung Außenorganisation entscheidet über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffe-

nen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. die Vermittler. Sie hat die Möglichkeit, in Abstimmung mit der Abteilung Kommunikation, Fragestellungen in künftige Kundenbefragungen aufzunehmen, die Antwort auf spezifische Fragestellungen zur Beratungsdokumentation geben können.

5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

5.1 Inhalt

Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

5.2 Risiken

Die LVM Versicherung setzt in ihrer Unternehmensstrategie auf langfristige und vertrauensvolle Vertragsbeziehungen zu ihren Kunden. Die Beratung nach Vertragsschluss und während der gesamten Vertragslaufzeit unterliegt demselben Anspruch wie die Beratung vor Vertragsschluss.

Das Unternehmen sieht das Risiko, dass seine Kunden nach Vertragsschluss nicht mehr ausreichend betreut und beraten werden oder der Vermittler Anlässe, die eine Beratung nach sich ziehen sollten, nicht erkennt. Dadurch könnte sich beim Kunden die Gefahr realisieren, dass Verträge nicht dem aktuellen Bedarf anhand der sich verändernden Lebenssituation angepasst werden bzw. auf neue Bedarfe hingewiesen wird.

Auch die nicht angemessene oder fehlende Unterstützung des Kunden im Schadens- und Leistungsfall wurde als Risiko identifiziert. Hier besteht die Gefahr, dass der Kunde nicht oder nicht rechtzeitig die Versicherungsleistungen erhält, die ihm zustehen.

5.3 Maßnahmen

5.3.1 Betreuungsstandards

Die unter Kodexziffer 2 beschriebene Beratungsphilosophie gilt natürlich auch für die laufende Beratung und Betreuung der Kunden nach Vertragsschluss. Ein zentraler Punkt der laufenden Betreuung ist die Eigenschaft der Vertrauensleute als Ansprechpartner im Schadensfall.

5.3.2 Technische Unterstützung

Die Beratungsphilosophie und der definierte Beratungsprozess sieht die Überführung eines Neukunden in die ständige Betreuung des Kunden vor (s.o.). Dazu stehen den Vertrauensleuten und dem angestellten Außendienst zahlreiche Vertriebsinstrumente im LVM-Anwendungssystem (LAS) zur Verfügung.

Unterstützung durch Vertriebsassistenten in laufender Beratung

Mit dem „Vertriebsassistenten“ im LAS werden die Vertrauensleute bei der Betreuung und Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss unterstützt. Der Vertriebsassistent analysiert anlassbezogen anhand von vorgegebenen Parametern die Kundensituation und gibt Hinweise und Tipps, welche Punkte der Berater in einer bestimmten Situation mit dem Kunden besprechen sollte. Das System gibt einen Hinweis an den Vertrauensmann, wenn Kundendaten längere Zeit nicht angepasst wurden oder sich die Lebenssituation des Kunden für das System erkennbar verändert hat. Aber auch ein sich aus den hinterlegten Kundendaten ergebender offenkundiger Bedarf wird angezeigt und zur Besprechung vorgeschlagen.

Kennzeichnung von zu aktualisierenden Verträgen, Bedarfen oder Produktverbesserungen im LAS

Des Weiteren markiert das LAS selbstständig solche Verträge der Kunden, die aktualisiert oder verbessert werden können. Außerdem signalisiert das System aus zeitlichen Gründen eine Überprüfung der Situation des Kunden, um neue Bedarfe ermitteln zu können. Dadurch werden dem Berater die laufende Betreuung im Hinblick auf diese Kriterien deutlich vereinfacht und etwaige Versäumnisse weitgehend ausgeschlossen.

Kundenbetreuungsprogramm in LAS

Die Vertrauensleute legen kundenindividuelle Betreuungsstandards fest. Auch dabei unterstützt sie das LVM-Anwendungssystem technisch. Im LAS können sie Betreuungsfrequenzen und -ziele festlegen, Kundenkontakte dokumentieren und ihr Kundenbetreuungsprogramm selbst kontrollieren.

Kundenkontakthistorie

Die Kundenkontakthistorie ist das gemeinsame Informationsmedium zwischen Innendienst und Außendienst zu kundenbezogenen Informationen. Falls sich Kunden direkt mit der Direktion in Verbindung setzen, werden entsprechende Kontakte durch den Innendienst im LAS vermerkt. Sofern vom Innendienst Beratungsbedarf erkannt wird, werden entsprechende anlassbezogene Informationen an den Vertrauensmann vor Ort weitergeleitet.

Schadenregulierung

Innen- und Außendienst nutzen dieselbe Anwendung zur Schadenbearbeitung. Zusätzlich können im Rahmen der Sofortregulierung Schäden durch die Agentur vor Ort aufgenommen werden, im LAS verarbeitet und in den allermeisten Fällen mittels Schecks oder Überweisungen direkt reguliert werden. Die Sofortregulierung stellt einen zentralen Punkt des Markenversprechens der LVM Versicherung dar.

5.3.3 Laufende Betreuung durch die Direktion in Münster

Neben der Betreuung durch die Vertrauensleute vor Ort informiert die LVM Versicherung ihre Kunden im Durchschnitt zwölf Mal pro Jahr durch Direktmailings über Pro-

duktneuerungen. Zusätzlich erhalten über 1,4 Millionen. Kunden zweimal jährlich einen Kundenbrief, der auf aktuelle Themen mit Bezug zu Versicherungsleistungen eingeht.

5.3.4 Bestandsbetreuungs- und Vertragsänderungsprovision

Wie zuvor beschrieben, erhalten die Vertrauensleute eine Bestandsbetreuungs- und Vertragsänderungsprovision. Diese vergüten ebenfalls die laufende Beratung nach Vertragsschluss und Anpassung des Versicherungsschutzes an den sich verändernden Bedarf des Kunden während der Vertragslaufzeit. Sie fördern zugleich die Aktualität der laufenden Verträge.

5.4 Controlling

5.4.1 Kundenbefragungen

Die LVM Versicherung fragt in ihren regelmäßig durchgeführten Kundenbefragungen neben den Bewertungen der Erstberatung auch Bewertungen zu den Standards der Beratung und Betreuung nach Vertragsschluss ab. Beispielsweise mit Fragen zur Kundenkontaktfrequenz und ihrer Zufriedenheit mit der Betreuung nach Vertragsschluss.

Die Abteilung Kommunikation übermittelt die Inhalte der Studien an die Abteilung Außenorganisation. Zudem nimmt die Abteilung Außenorganisation an den regelmäßig stattfindenden Multiplikatoren-Treffen zum Beschwerdemanagement teil und überprüft Auffälligkeiten und gestiegenes Beschwerdeaufkommen zum Thema „Fachliche Beratung/Qualität der Beratung“.

Aus den Erkenntnissen der Auswertungen sowie aus den Rückmeldungen der Beschwerde-Multiplikatoren entscheidet die Abteilung Außenorganisation über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. an die Vermittler.

5.4.2 Beschwerdemanagement

Ein weiteres Controlling-Instrument stellt auch zu dieser Kodexziffer das unter Kodexziffer 1 beschriebene Beschwerdemanagement dar. Mit seiner Hilfe werden fachliche Beschwerdegründe (Fachliche Beratung, Qualität der Beratung) sowie Beschwerden über persönliches Fehlverhalten der Vermittler auch für die Zeit nach Vertragsschluss erfasst und ausgewertet.

Die Abteilung Kommunikation wertet auch diesen Beschwerdegrund im wöchentlichen Rhythmus aus. Die Standardberichte über die Beschwerdegründe können selbstständig von allen Abteilungen über ein Statistikportal abgerufen werden.

Die Abteilung Kommunikation stellt der Abteilung Außenorganisation Auswertungen zum Beschwerdegrund „Fachliche Beratung/Qualität der Beratung“ sowie über persönliches Fehlverhalten der Vermittler zur Verfügung. Zudem nimmt die Abteilung Außenorganisation an den regelmäßig stattfindenden Multiplikatoren-Treffen zum

Beschwerdemanagement teil und überprüft Auffälligkeiten und gestiegenes Beschwerdeaufkommen zum Thema „Fachliche Beratung/Qualität der Beratung“. Aus den Erkenntnissen der Auswertungen sowie aus den Rückmeldungen der Beschwerde-Multiplikatoren entscheidet die Abteilung Außenorganisation über Handlungsbedarf und gibt im Bedarfsfall entsprechende Hinweise oder konkrete Vorgaben an die betroffenen Abteilungen und an den angestellten Außendienst bzw. an die Vermittler.

5.4.3 Zufriedenheitsbarometer

Die LVM Versicherung sendet ihren Kunden nach erfolgter Sofortregulierung von Schäden durch den Vertrauensmann einen Fragebogen zu. Darin bittet sie um einige Angaben und Bewertungen der Schadenregulierung. Anhand der Antworten wird die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualität der Schadenregulierung evaluiert. Im Bedarfsfall wird auf entsprechende Auffälligkeiten reagiert.

6 Bei Abwerbungen und Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten

6.1 Inhalt

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen. Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

6.2 Risiken

Als maßgebliche Risiken im Hinblick auf diese Kodexziffer hat die LVM Versicherung identifiziert, dass die Abwerbung und Umdeckung nicht mit wettbewerbskonformen Mitteln erfolgen könnte, der Kunde nicht zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen befragt wird sowie in der Beratungsdokumentation kein Hinweis auf mögliche Nachteile bei der Kündigung eines bestehenden Vertrages gegeben werden könnte. Insbesondere gilt dies für Agenturen, die Lebens- oder Krankenversicherungsverträge abwerben, ohne auf mögliche Nachteile hinzuweisen. Durch die Verwirklichung dieser Risiken könnten dem Kunden wirtschaftliche Nachteile entstehen, die schwerwiegend und nicht oder nur unter besonderen Anstrengungen zu kompensieren sind.

6.3 Maßnahmen

6.3.1 Verpflichtung der Vertrauensleute und Angestellten auf Wettbewerbsrichtlinien und Hinweis auf wettbewerbsrechtliche Regelungen

Die LVM Versicherung nimmt unter diesem Gesichtspunkt die Beachtung des Kundeninteresses besonders ernst. Alle Vertrauensleute und alle Mitarbeiter im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie die Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services werden auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft und die Einhaltung der wettbewerbsrechtlichen Regelungen verpflichtet. Diese enthalten neben den allgemeinen Grundsätzen konkrete Hinweise für den Fall der Abwerbung oder Umdeckung in der Kranken- und Lebensversicherung. Bei neuen Agenturen erfolgt die Verpflichtung durch eine entsprechende Passage im Agenturvertrag. Bei neuen Mitarbeitern oder bei Mitarbeitern mit einem Tätigkeitswechsel im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie des LVM-Wiederanlage-Services wird dies durch einen automatisierten Workflow im DV-System nach Tätigkeitsbeginn- bzw. Tätigkeitswechsel sichergestellt.

6.3.2 Beratungsprozess/Beratungsphilosophie

Die Beachtung des Kundeninteresses spiegelt sich auch in der Beratungsphilosophie und der Definition des Beratungsprozesses der LVM Versicherung wider. Wie unter der Kodexziffer 2 beschrieben, ist die Klärung von bereits bestehendem Versicherungsschutz ein wesentlicher Aspekt der Bedarfsermittlung beim Kunden. Daran orientieren sich die Lösungsvorschläge des Vermittlers.

Die Grundsätze der LVM-Beratungsphilosophie und die daraus resultierende Struktur des Beratungsgesprächs spiegeln sich auch im Hinblick auf Abwerbungen oder Umdeckungen im gesamten Beratungsprozess wider. Das Einhalten dieser Grundsätze bildet gleichzeitig das Fundament von vertrieblichen Trainings und Seminaren. Auch die IT-Unterstützung des Vertriebs, z. B. durch das LVM-Anwendungssystem (LAS) einschließlich des LVM-Kompasses, ist in ihrem Aufbau an die Phasen des Beratungsprozesses gekoppelt. So ist gewährleistet, dass die besondere Sensibilität beim Thema Abwerbung und Umdeckungen durchgängig eingehalten wird.

6.3.3 Sensibilisierung des Außendienstes und Hinweis in Beratungsdokumentationen

Im Zuge der Umsetzung des Verhaltenskodex bei der LVM Versicherung hat die Abteilung Außenorganisation alle Vermittler und die am Beratungsprozess unmittelbar beteiligten Personen nochmals durch eine gesonderte Außendienstinformation schriftlich für dieses Thema sensibilisiert. Die Außendienstinformation erhält neben dem Hinweis auf die korrekte Verhaltensweise bei Abwerbung und Umdeckungen auch konkrete Fallbeispiele für die jeweiligen Sparten, in denen wir eine besondere Aufklärung des Kunden für geboten halten.

Die Spartenabteilungen passen die Beratungsdokumentationen für ihre Versicherungssparte an. Die Vorgaben für die jeweiligen Beratungsdokumentationen enthalten spezifische Hinweise auf mögliche Nachteile bei der Kündigung eines bestehenden Vertrags.

6.4 Controlling

6.4.1 Beschwerdemanagement

Ein Controlling-Instrument zu dieser Kodexziffer stellt das zu Ziffer 1 beschriebene Beschwerdemanagement dar. Mit seiner Hilfe können fachliche Beschwerdegründe (Fachliche Beratung, Qualität der Beratung) sowie Beschwerden über persönliches Fehlverhalten der Vermittler erfasst und ausgewertet werden.

Die Abteilung Kommunikation als zentrale Beschwerdemanagementstelle wertet diese Beschwerdegründe in den unter Kodexziffer 1 beschriebenen Abständen aus und leitet die Ergebnisse an die dort beschriebenen Personenkreise weiter. Im Fall von Auffälligkeiten hinsichtlich der Häufigkeit von Abwerbungen und Umdeckungen ergreift die Abteilung Außenorganisation Maßnahmen entsprechend der unter Kodexziffer 11 beschriebenen Sanktionsstufen. Im Fall von Auffälligkeiten hinsichtlich

der fachlichen Aspekte bei Abwerbungen und Umdeckungen passen die Spartenabteilungen die inhaltlichen Vorgaben in den Beratungsdokumentationen entsprechend an.

6.4.2 Überwachung des Erstjahresstornos

Ein Indiz für eine Falschberatung in Bezug auf die Abwerbung oder Umdeckung bestehender Verträge kann das Erstjahresstornoverhalten der Kunden sein. Die Abteilung Außenorganisation erstellt monatlich einen Ergebnisbericht, der Daten zum Erstjahresstorno enthält. Dieser Ergebnisbericht ist für alle Abteilungen und den angestellten Außendienst in einer unternehmensinternen Onlineanwendung einsehbar. Bis auf Agenturebene können die berechtigten Personenkreise so Auffälligkeiten erkennen, die gegebenenfalls Rückschlüsse auf das Beratungsverhalten zulassen. Bei Unregelmäßigkeiten gibt die Abteilung Außenorganisation einen Hinweis an den angestellten Außendienst mit dem Auftrag, ein klärendes Gespräch mit dem Inhaber der betreffenden Agentur zu führen, um eine entsprechende Verhaltensänderung zu bewirken. Zusätzlich stehen der Abteilung Außenorganisation Benchmark-Daten zur Verfügung, um Auffälligkeiten gegenüber der Stornoentwicklung im Markt zu erkennen. Insgesamt ist das Stornoaufkommen bei der LVM Versicherung unauffällig. Die Quote ist im Marktvergleich regelmäßig überdurchschnittlich gut.

7 Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden

7.1 Inhalt

Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.

7.2 Risiken

Als Risiko wurde identifiziert, dass dem Kunden der Status des Vermittlers nicht mitgeteilt wird oder die vorgelegten Informationen nicht ausreichen, um dem Kunden deutlich zu machen, welchen Status der Vermittler hat. Durch diesen Informationsmangel könnte der Kunde zu falschen Annahmen verleitet werden und in der Folge für ihn wirtschaftlich ungünstige Entscheidungen treffen.

7.3 Maßnahmen

Der LVM-Kodex verpflichtet die Vermittler, bei jedem Erstkontakt mit einem potentiellen Kunden ihre Visitenkarten zu übergeben. Die LVM stellt allen Vertrauensleuten und deren Mitarbeitern dauerhaft kostenfrei Visitenkarten zur Verfügung, die sämtliche Informationen nach § 11 VersVermV und § 60 VVG (sog. „Große Visitenkarte“) enthalten.

Die LVM Versicherung weist ihre Vermittler auf diese gesetzliche Verpflichtung im Anschreiben zur VM-Urkunde und im Rahmen des Bestellprozesses für Visitenkarten hin.

Entsprechende Angaben sind auch Teil der Agentur-Homepages der Vertrauensleute. Die Agenturinhaber tragen die Verantwortung für die Inhalte des Impressums auf ihrer Homepage. Die LVM Versicherung unterstützt die Agenturen bei der Erstellung eines ordnungsgemäßen Impressums durch eine entsprechende Anleitung.

7.4 Controlling

Ein weiteres Controlling-Instrument stellt auch zu dieser Kodexziffer das unter Kodexziffer 1 beschriebene Beschwerdemanagement dar. Mit seiner Hilfe können fachliche Beschwerdegründe (Fachliche Beratung, Qualität der Beratung) sowie Beschwerden über persönliches Fehlverhalten der Vermittler auch für die Zeit nach Vertragsschluss erfasst und ausgewertet werden.

Die Abteilung Kommunikation als zentrale Beschwerdemanagementstelle wertet diese Beschwerdegründe in den unter Kodexziffer 1 beschriebenen Abständen aus und leitet die Ergebnisse an die ebenfalls oben beschriebenen Personenkreise weiter. Im Fall von Auffälligkeiten hinsichtlich der Legitimation der Vermittler ergreift die Abtei-

lung Außenorganisation Maßnahmen entsprechend der unter Kodexziffer 11 beschriebenen Eskalationsstufen.

Die LVM Versicherung wertet auch diese Ergebnisse im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aus, um ihren Service und ihr Handeln noch näher am Interesse und an den Bedürfnissen ihrer Kunden auszurichten.

Die LVM übernimmt die dauerhaft kostenfreie Ausstattung der Vermittler und Mitarbeiter mit Visitenkarten und stellt sicher, dass diese den gesetzlichen Anforderungen und denen des Kodex entsprechen.

Im Editor zum Erstellen der Agentur-Homepage sind von der Abteilung Kommunikation Hilfsdokumente für das korrekte Formulieren des individuellen Impressums hinterlegt.

8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

8.1 Inhalt

Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.

8.2 Risiken

Die LVM Versicherung hat als schwerwiegende Risiken identifiziert, dass bei der Einstellung neuer Vermittler keine ausreichenden Auskünfte eingeholt werden mit der Folge, dass nicht zuverlässige oder aus anderen Gründen nicht geeignete Vermittler für die LVM Versicherung tätig werden. Hiermit droht zugleich ein möglicher Verstoß gegen die Vorgaben aus dem BaFin-Rundschreiben 10/2014 vom 23.12.2014. Zudem könnten Vermittler und alle an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligte Mitarbeiter der LVM Versicherung, das sind Außendienstleiter, Vertriebsleiter, Direktionsbeauftragte für Orga und Personal, Sparten-Direktionsbeauftragte, Mitarbeiter des Bereiches AO-Training, Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services und LVM-Kundenberater, nicht ausreichend qualifiziert sein oder sich nicht fortbilden. Dies könnte zur Folge haben, dass Kunden nicht ausreichend qualifiziert beraten werden und nachteilige Entscheidungen in der Auswahl ihres Versicherungsschutzes treffen.

8.3 Maßnahmen

8.3.1 Einstellung neuer Vermittler

Die LVM Versicherung stellt einen hohen Anspruch an die Qualifikation und Beleumdung ihrer Vertrauensleute.

Voraussetzung für die Einstellung eines neuen Agenturinhabers ist, dass die dem BaFin-Rundschreiben 10/2014 vom 23. Dezember 2014 entsprechenden „geeigneten Auskünfte“ Führungszeugnis, AVAD-Auskunft, Gewerbezentralregisterauszug und Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis vorliegen und geprüft worden sind. Ersatzweise für den Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis können aktuelle Auskünfte über private Auskunftsdienste eingeholt werden, sofern sie mindestens die Vorgaben des § 34d Abs. 2 Nr. 2 GewO erfüllen. Über diese gesetzlich vorgeschriebenen Nachweise hinaus verlangt die LVM Versicherung noch weitere Unterlagen wie z.B. Lebensläufe, Gewerbebeanmeldungen, Einkommensteuerbescheide sowie Bestands- und Produktionsnachweise der letzten Jahre sowie Nachweise geeigneter Kranken-

und Krankentagegeldversicherungen, um die Zuverlässigkeit potentieller neuer Agenturen zu überprüfen.

Besonderer Wert wird auch auf die Qualifikation des Vermittlers gelegt. Vertrauensmann der LVM Versicherung kann nur werden, wer als Mindestqualifikation eine Ausbildung zum Versicherungsfachmann (IHK) vorweisen kann und über ausreichende Berufserfahrung verfügt. Lediglich in begründeten Ausnahmefällen akzeptiert die LVM Versicherung die gesetzliche Ausnahmeregelung des § 1 Abs. 4 VersVermV („Alte Hasen Regelung“), allerdings mit der besonderen Maßgabe, dass der Vermittler bereits im Vermittlerregister registriert und seit dem 31. August 2000 ununterbrochen für ein einziges Versicherungsunternehmen tätig gewesen ist.

Der Einstellungsprozess erfolgt unter Beteiligung des Direktionsbeauftragten und Außendienstleiters vor Ort und des für die Region zuständigen Abteilungsleiters in der Direktion. Neben der Einschätzung der fachlichen und persönlichen Eignung durch die vorgenannten Personen werden weitere formelle Einstellungskriterien durch die VM-Betreuung im Innendienst der Abteilung Außenorganisation geprüft.

8.3.2 Einstellung von neuen Mitarbeitern im betreuenden angestellten Außendienst

Die LVM Versicherung stellt ebenfalls einen hohen Anspruch an die Qualifikation ihres betreuenden angestellten Außendienstes (Direktionsbeauftragte).

Für alle im Versicherungsbereich beratend tätigen Mitarbeiter (z.B. Spartenspezialisten) gilt als Mindestqualifikation die Ausbildung zum Versicherungsfachmann (IHK). Idealerweise verfügen diese Mitarbeiter über eine Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen oder zum Versicherungsfachwirt (IHK). Anerkannt wird auch eine über den § 4 VersVermV gleichgestellte Berufsqualifikation. Daneben verlangt die LVM Versicherung sehr gute Sparten- und Marktkenntnisse sowie ausreichende Berufserfahrung.

Bei Bedarf stellt die LVM Versicherung den Erwerb der Berufserfahrung durch Einstiegs- und Qualifizierungsprogramme vor Tätigkeitsbeginn sicher.

Der Auswahlprozess ist durch festgelegte Abläufe und vergleichbare Inhalte, Aufgaben, Arbeitsproben und einheitliche Bewertungsschemata gekennzeichnet und erfolgt in einem mehrstufigen Prozess und nach dem Mehraugenprinzip. Für die Einarbeitungszeit werden Einarbeitungspläne mit verbindlicher zeitlicher und inhaltlicher Festlegung vereinbart.

Erstgespräche mit dem Bewerber erfolgen als strukturiertes Interview durch den zuständigen Außendienstleiter vor Ort. Bei Spartenspezialisten erfolgt in einem zweiten Schritt die Beurteilung der Fachkompetenz durch eine Einbindung der zuständigen Vertriebsleiter.

In einem weiteren Schritt prüfen der für das Vertriebsgebiet zuständige Abteilungsleiter und ein Vertreter der Abteilung Personal die fachliche und persönliche Qualifikation des Bewerbers in einem Gespräch in der Direktion. Aufgrund der besonderen Bedeutung des betreuenden angestellten Außendienstes findet im Auswahlprozess auch ein abschließendes Gespräch mit dem Vorstandsvorsitzenden oder dem Vertriebsvorstand statt.

8.3.3 Einstellung von neuen Mitarbeitern im vermittelnden angestellten Außendienst

Die LVM Versicherung stellt einen ebenso hohen Anspruch an die Qualifikation ihres vermittelnden angestellten Außendienstes (LVM-Kundenberater).

Für LVM-Kundenberater gilt ebenfalls als Mindestqualifikation die Ausbildung zum Versicherungsfachmann (IHK). Idealerweise verfügen diese Mitarbeiter über eine Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen oder zum Versicherungsfachwirt (IHK). Anerkannt wird auch eine über den § 4 VersVermV gleichgestellte Berufsqualifikation. Die dort dargestellten Regelungen zur Berufserfahrung sind hierbei nicht von Bedeutung, da sich diese nur auf die selbstständigen Versicherungsvermittler beziehen.

Die Einstellung erfolgt in einem mehrstufigen Prozess und nach dem Mehraugenprinzip. Erstgespräche mit dem Bewerber erfolgen als strukturiertes Interview durch den zuständigen Direktionsbeauftragten für Personal in Agenturen vor Ort. In einem weiteren Schritt erfolgt die Prüfung der fachlichen und persönlichen Qualifikation in einem Bewerbungsgespräch in der Direktion unter Beteiligung des für das Vertriebsgebiet zuständigen Abteilungsleiters und eines Vertreters der Abteilung Personal.

Der Auswahlprozess ist durch festgelegte Abläufe und vergleichbare Inhalte, Aufgaben, Arbeitsproben und einheitliche Bewertungsschemata gekennzeichnet und erfolgt in einem mehrstufigen Prozess und nach dem Mehraugenprinzip. Für die Einarbeitungszeit werden Einarbeitungspläne mit verbindlicher zeitlicher und inhaltlicher Festlegung vereinbart.

8.3.4 Einstellung von an der Vermittlung von Versicherungsprodukten mitwirkenden Mitarbeitern in Agenturen

Direkt bei der Vermittlung mitwirkende Personen dürfen nur dann beschäftigt werden, wenn sichergestellt ist, dass diese Personen über die für die Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessene Qualifikation und die erforderliche Zuverlässigkeit verfügen. Die LVM Versicherung hat ihre Vertrauensleute auf ihre hieraus resultierenden Verpflichtungen hingewiesen und ihnen entsprechende Checklisten zur Verfügung gestellt, in denen die für eine Einstellung erforderlichen Unterlagen aufgeführt sind. Über diese Vorgaben hat die LVM Versicherung die Agenturen im Wege eines Außendienst-Rundschreibens gesondert informiert.

8.3.5 Weiterbildung

Versicherungs- und insbesondere Vorsorgeprodukte sind beratungsintensiv und teilweise stark erklärungsbedürftig. Die LVM Versicherung legt deshalb neben der zuvor beschriebenen Einstiegsqualifikation hohen Wert auf eine kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterbildung ihrer Vermittler, damit diese den aktuellen und künftigen Anforderungen an eine umfassende und bedarfsgerechte Beratung gerecht werden können.

Die Weiterbildungsverpflichtung gilt bei der LVM Versicherung für alle Vertrauensleute und deren selbstständige Untervertreter sowie Angestellte nach § 17 MTV. Ausgenommen sind lediglich Personen, die nicht direkt beratend tätig sind, z.B. Direktionsbeauftragte für Organisation, Direktionsbeauftragte für Personal in Agenturen sowie Trainer, die gesonderte Weiterbildungen absolvieren.

Die LVM Versicherung bietet deshalb ihren Vertrauensleuten und allen an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligten Mitarbeitern der LVM Versicherung, das sind Außendienstleiter, Vertriebsleiter, Direktionsbeauftragte für Orga und Personal, Sparten-Direktionsbeauftragte, Mitarbeiter des Bereiches AO-Training, Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services und LVM-Kundenberater, ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsangebot an. Das Bildungsangebot reicht von der Einarbeitung und Ausbildung über die Weiterbildung bis zur Spezialisierung. Neben der Vermittlung von fachlichen, vertrieblichen und methodischen (DV-Anwendung) Kompetenzen, stehen Themen wie Beratung, Persönlichkeit und Führung im Mittelpunkt der Weiterbildungen. Die Möglichkeit zu individuellen Coachings und Praxisbegleitungen vor Ort runden das Angebot ab.

Neben den Weiterbildungsmöglichkeiten über die zentralen Bildungsbereiche haben die Vertrauensleute und alle an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligte Mitarbeiter der LVM Versicherung die Möglichkeit, sich im Rahmen von Tagungen, Workshops, Seminaren und Arbeitskreisen des angestellten Außendienstes weiterzubilden.

Die LVM Versicherung sieht eine laufende Weiterbildung ihrer Vermittler und ihrer an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligten Mitarbeiter als wesentlichen Punkt ihres künftigen Erfolgs an. Daher ist sie der Brancheninitiative „Gut beraten“ beigetreten.

Entsprechend der Brancheninitiative verpflichtet sich die Zielgruppe innerhalb von fünf Jahren 200 Weiterbildungspunkte zu erarbeiten. Ein Weiterbildungspunkt entspricht 45 Schulungs-Minuten. Berücksichtigt werden nur Weiterbildungen im Bereich der Fach- und Beratungskompetenz bezogen auf das Tätigkeitsprofil als Vermittler. Hierzu zählen folgende Themenfelder: Kundenberatung und Verkauf, Bestandskun-

denbetreuung, Schadenservice und Beschwerdemanagement, Schaden und Leistungsbearbeitung sowie Sicherstellung der Beratungsprozesse.

Die LVM Versicherung ist als Bildungsdienstleister akkreditiert. Die Bildungsanbieter innerhalb der LVM, das sind die Abteilungen und Bereiche Personal, AO-Training, DVS und der angestellte Außendienst, sind durch entsprechende Schulungen auf die Einhaltung der qualitativen Anforderungen im Rahmen der Durchführung und Dokumentation von Weiterbildungsmaßnahmen im Sinne der Initiative vorbereitet worden. Sämtliche Bildungsangebote werden den Regeln der Brancheninitiative entsprechend bepunktet und einheitlich in den Trainingsverwaltungssystemen erfasst.

Die LVM Versicherung hat sich auch als Trusted Partner akkreditieren lassen. Als Trusted Partner beantragt sie für den Vermittler die Eröffnung eines Weiterbildungskontos im Sinne der Initiative „Gut beraten“. Die LVM stellt ihren Vermittlern im LVM-Anwendungssystem (LAS) entsprechende Oberflächen für den Registrierungsprozess in der Datenbank „Gut beraten“ zur Verfügung. Nahezu alle Vermittler sind durch die LVM Versicherung registriert worden und haben die Möglichkeit, ihre persönlichen Daten in der Weiterbildungsdatenbank einzusehen. Die LVM Versicherung hat mit den Vermittlern gleichzeitig die sogenannte Trusted Partner Funktion vereinbart. Das bedeutet, dass das Unternehmen die Pflege und Verwaltung der Konten für die Vermittler übernimmt. Unter anderem wird die LVM Versicherung für die Vermittler den aktuellen Kontopunktstand aus der Datenbank im LAS-System tagesaktuell anzeigen.

8.3.6 Laufende Aufsicht / anlassbezogene Prüfung gemäß BaFin-Rundschreiben 10/2014

Ausweislich ihres Rundschreibens 10/2014 vom 23. Dezember 2014 hält es die BaFin für erforderlich, dass auch während der laufenden Zusammenarbeit die Einstellungsvoraussetzungen (Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse und eine angemessene Qualifikation) für Vermittler und deren Mitarbeiter weiterhin vorliegen. Dies ist durch entsprechende Verfahren und Anweisungen für die Vermittlerbetreuung und die Mitarbeiter im angestellten Außendienst sichergestellt.

8.4 Controlling

8.4.1 Einstellungsprozesse

Die Einstellungsprozesse der Vertrauensleute und aller an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligten Mitarbeiter der LVM Versicherung erfolgt nach dem Mehraugenprinzip. Der Prozess der Unterlagenprüfung eines Sachbearbeiters wird durch einen weiteren Sachbearbeiter nochmals geprüft. Der Prüfprozess ist so redundant ausgelegt, dass nur kollusives oder vorsätzliches Verhalten von Sachbearbeitern zur Einstellung eines nicht oder nicht ausreichend qualifizierten Mitarbeiters führen kann.

8.4.2 Qualität der Bepunktung

Ein interner Qualitätssicherungs-Ausschuss gewährleistet die Einhaltung der Branchenregeln zur Initiative „Gut beraten“. Dieser Ausschuss besteht aus den Bildungsverantwortlichen der zentralen Bildungsbereiche und Vertretern der Abteilung Außenorganisation. Er stellt die regelkonforme Durchführung und Dokumentation der Weiterbildungsmaßnahmen sicher. Die inhaltlichen und organisatorischen Vorgehensweisen werden abgestimmt und gemeinsam dokumentiert. Abgestimmte Prozessvorgaben sowie jährlich durchzuführende Zufallsstichproben von durchgeführten Weiterbildungen vervollständigen die Qualitätssicherungsmaßnahmen. Bei diesen Zufallsstichproben überprüft der Qualitätssicherungs-Ausschuss u.a. die Bepunktungsfähigkeit, die Bepunktung selbst und die tatsächliche Teilnahme an den Weiterbildungsmaßnahmen.

8.4.3 Entwicklung Anzahl Weiterbildungspunkte

Durch die zusätzliche Funktion als „Trusted Partner Service“ ist die LVM Versicherung in der Lage, den aktuellen Stand der erreichten Weiterbildungspunkte auszuwerten. Der Bereich Vertriebsplanung der Abteilung Außenorganisation wertet den Stand der Weiterbildungspunkte von Vertrauensleuten und LVM-Angestellten im monatlichen Rhythmus aus. Die Ergebnisse werden an die Abteilungsleitung der Außenorganisation kommuniziert und den berechtigten Personenkreisen in einer Online-Anwendung zur Verfügung gestellt. Die Abteilungsleitung der Außenorganisation informiert den betreuenden angestellten Außendienst über die Entwicklung der Weiterbildungspunkte der Vertrauensleute. Die Führungskräfte im angestellten Außendienst erhalten zusätzlich die entsprechenden Informationen zu ihren Mitarbeitern. Sollten die Vorgaben hinsichtlich der erreichten Weiterbildungspunkte nicht erfüllt werden, greift der unter Kodexziffer 11 dargestellte Eskalationsprozess.

9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Die LVM Versicherung arbeitet nicht mit Versicherungsmaklern zusammen.

10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

10.1 Inhalt

In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen.

10.2 Risiken

Aus Sicht der LVM Versicherung können sich Risiken aus einem fehlenden Hinweis auf den Ombudsmann in den Versicherungsbedingungen sowie auf ausgelassene Hinweise auf das Ombudsmannsystem bei der Beantwortung von Beschwerden ergeben. Das Risiko liegt darin, dass der Kunde sich dieses Eskalationsweges nicht bewusst ist und ihn deshalb nicht beschreitet. Dadurch könnte der Kunde die Durchsetzung eines tatsächlich gegebenen Anspruchs versäumen und ihm ein wirtschaftlicher Nachteil entstehen.

10.3 Maßnahmen

Der LVM-Kodex verpflichtet die Vermittler, bei jedem Erstkontakt mit einem potentiellen Kunden ihre Visitenkarten zu übergeben. Die LVM stellt allen Vertrauensleuten und deren Mitarbeitern kostenlos Visitenkarten zur Verfügung, die einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem enthalten (sog. „Große Visitenkarte“).

Zusätzlich findet sich der Hinweis auf das Ombudsmannsystem im Vorwort zu allen Versicherungsbedingungen, unter jedem Versicherungsantrag und auf der Homepage der LVM Versicherung.

In den Leitlinien des übergreifenden Beschwerdemanagements ist geregelt, dass der Beschwerdeführer bei einer Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, auf das Ombudsmannverfahren aufmerksam zu machen ist. Die Leitlinien wurden allen Vermittlern und Angestellten bekannt gemacht und sind im Intranet unter dem Punkt Beschwerdemanagement hinterlegt.

10.4 Controlling

Die LVM Versicherung stellt zu dieser Kodexziffer ebenfalls das unter Kodexziffer 1 näher beschriebene Beschwerdemanagement als Controlling-Instrument zur Verfügung. Wie obenstehend erläutert sind sogenannte Multiplikatoren in den Abteilungen benannt worden, um potenzielle Fehlerquellen und Risiken bestmöglich identifizieren zu können. Die Multiplikatoren sind erster Ansprechpartner für die zentrale Beschwerdemanagementfunktion, geben Informationen zum Thema Beschwerde innerhalb ihrer Sparte und Fachabteilung weiter und stellen die Einhaltung der internen

Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung sicher. Das zentrale Beschwerdemanagement und die Multiplikatoren treffen sich in regelmäßigen Abständen um zu verschiedenen Themen aus den Fachabteilungen und Sparten zu berichten. Ein Punkt der Agenda behandelt die Frage, ob gemäß der oben unter Ziffer 10.3 genannten Leitlinien zum Beschwerdemanagement entsprechende Hinweise auf das Ombudsmannsystem gegeben worden sind. So wird sichergestellt, dass Kunden durch die vorgesehenen Hinweise auf diesen Eskalationsweg hingewiesen werden.

11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

11.1 Inhalt

Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern.

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seiner Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht.

Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.

11.2 Maßnahmen

11.2.1 Verbindlichkeit für Vertrauensleute und Angestellte

Die LVM Versicherung hat sich entschieden, nur mit Vertrauensleuten als Vertriebspartnern zusammenzuarbeiten und an Vermittlungs- und Beratungsgesprächen beteiligte LVM-Mitarbeiter zu beschäftigen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex als Verhaltensstandards anerkennen und sich verpflichten, in ihrer täglichen Arbeit nach diesen zu handeln.

Die LVM Versicherung hat den GDV-Verhaltenskodex inhaltsgleich in einen LVM-Verhaltenskodex übertragen und dabei Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Vertrauensleute und alle Mitarbeiter im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie die Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services wurden über den Inhalt des Kodex informiert und über dessen Inhalt zum Standard erklärt. Durch den Beitritt zum Verhaltenskodex haben auch die Vertrauensleute diesen für sich als verbindlich

erklärt, sich verpflichtet, dessen Grundsätze einzuhalten und auch ihre Mitarbeiter entsprechend anzuweisen.

Die Abteilung Außenorganisation verpflichtet zukünftige Vertrauensleute mit einer entsprechenden Erklärung im Agenturvertrag zur Anerkennung des Verhaltenskodex. Für neue Mitarbeiter im betreuenden und vermittelnden angestellten Außendienst sowie die Mitarbeiter des LVM-Wiederanlage-Services hat die Abteilung Personal einen automatisierten Workflow eingerichtet, in dem jeder neue Mitarbeiter in den o.g. Bereichen oder Mitarbeiter, die innerhalb der LVM Versicherung in die o.g. Bereiche wechseln, eine entsprechende Verpflichtung abgibt. Dazu erhält der Mitarbeiter innerhalb der ersten Arbeitstage eine E-Mail mit einer entsprechenden Erläuterung und dem Kodextext. Er verpflichtet sich mittels eines Bestätigungs-Clicks zur Einhaltung des LVM-Verhaltenskodex. Sowohl der Kodextext selbst als auch der Workflow enthalten einen Hinweis auf die möglichen Konsequenzen eines Verstoßes gegen den LVM-Verhaltenskodex.

11.2.2 Meldewesen

Die LVM Versicherung hat zur Umsetzung des Verhaltenskodex im Unternehmen ein Meldewesen etabliert, mit dem Vermittler und Angestellte der LVM Versicherung vermutete oder tatsächliche Verstöße anzeigen können. Falls Vertrauensleute oder Angestellte der LVM Versicherung von einem Verstoß gegen die Grundsätze des Verhaltenskodex Kenntnis erlangen oder diese nur vermuten, können sie den zuständigen Außendienstleiter oder den Compliance-Beauftragten der LVM Versicherung (Abteilung Risikoüberwachung/Compliance) informieren. Kein Vermittler oder Angestellter, der in redlicher Absicht Mitteilung macht, muss Nachteile befürchten, auch dann nicht, wenn sich die Mitteilung als unbegründet herausstellen sollte.

11.3 Controlling

Sanktionsmechanismen

Die LVM Versicherung ist überzeugt, dass ihre Vertrauensleute und Angestellten sich grundsätzlich den Regeln des Verhaltenskodex entsprechend verhalten. Dennoch hat sie für den Fall eines Verstoßes Aufklärungs- und Sanktionsmechanismen festgelegt:

Bei einem vermuteten Verstoß wird ein Gespräch geführt, um den Sachverhalt zu klären und eine Stellungnahme der betreffenden Person einzuholen. Sollte sich im Verlauf dieses Klärungsprozesses herausstellen, dass das Verhalten der betreffenden Person als Verstoß gegen den Verhaltenskodex einzustufen ist, erfolgt eine Sanktionierung in Abhängigkeit des Verschuldensgrades.

Die Unternehmensleitung der LVM Versicherung hat sich bewusst entschieden, in letzter Konsequenz auf die Zusammenarbeit mit einem Vermittler oder Angestellten des Unternehmens zu verzichten, wenn die betreffende Person schwerwiegend oder

wiederholt gegen die Grundsätze des Verhaltenskodex verstößt oder diesen umfassend ablehnt.

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

DokID:

Alle Rechte vorbehalten. Ihre 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 den Auftraggeber, Stillschweigen zu stellen, berechtigen den Auftraggeber, Stillschweigen zu beenden, 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 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.