
Prüfungsbericht

Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
Stuttgart

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Inhaltsverzeichnis	Seite
A. Prüfungsauftrag.....	5
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung.....	7
C. Feststellungen zum CMS.....	10
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb.....	10
II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.....	10
D. Prüfungsurteil	11
 Anlage 1: Compliance Management System für den Vertrieb der Stuttgarter Lebensversi- cherung a.G.	
 Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002	

A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 1. Juli 2016 haben uns die gesetzlichen Vertreter der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) 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 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.
2. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 15. März 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
3. Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
4. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insofern ist das Prüfungsurteil auf bei der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

5. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. 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 sonstige Vermögensentscheidungen treffen.
6. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. 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 Stuttgarter Lebensversicherung a.G. gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

7. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
8. Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
9. 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 Stuttgarter Lebensversicherung a.G. 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.
10. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.
11. 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) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshin-

weises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) 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 zum 15. März 2017 implementiert waren.

12. Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens 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.
13. 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.
14. Im Einzelnen haben wir u.a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.
 - Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. 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.

- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stuttgarter Lebensversicherung a.G.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

15. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von Juli 2016 bis April 2017 durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum CMS

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

17. Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei.

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

18. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

D. Prüfungsurteil

19. 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, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 15. März 2017 implementiert.
20. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 10. April 2017

PricewaterhouseCoopers
GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Mathias Röcker
Wirtschaftsprüfer

Gunter Lescher

Anlagen

**Anlage 1:
Compliance Management System für den Vertrieb der Stuttgarter Lebensversicherung a.G.**

Compliance Management System für den Vertrieb der Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Die Stuttgarter Lebensversicherung a.G. ist zum August 2013 dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) beigetreten. Der GDV-Verhaltenskodex sieht vor, dass wir uns alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer im Hinblick auf die Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex prüfen lassen müssen. Gegenstand dieser Prüfung ist unter anderem die Beschreibung unseres Compliance Management Systems (CMS) soweit es bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertriebsbereich relevant ist.

Unser CMS ist dezentral konzipiert, so dass die primäre Verantwortung für regelkonformes Verhalten bei den einzelnen Bereichsleitern als dezentralen Compliance-Verantwortlichen liegt. Als dezentrale Compliance-Verantwortliche sind auch gesetzlich vorgesehenen Beauftragte, wie Datenschutz- oder Geldwäschebeauftragte, in das CMS integriert. Der zentrale Compliance-Verantwortliche (Compliance-Officer) berät in Compliance-Fragen, macht Vorschläge zur Weiterentwicklung des CMS und berichtet jährlich und bei wesentlichen Ereignissen ad-hoc an den Gesamtvorstand. Der Compliance-Officer führt mit allen Compliance-Verantwortlichen Jahresgespräche, in deren Rahmen die Compliance-Risiken sowie Kontroll- und Steuerungsmaßnahmen behandelt werden.

Die folgende Beschreibung unseres CMS betrifft den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ und enthält eine Darstellung zu den im IDW-Prüfungsstandard: Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) vom 11.03.2011 in Tz. 23 genannten Grundelementen eines CMS aus der berufsrechtlichen Sicht des Instituts der Wirtschaftsprüfer e.V. (IDW). Hierbei handelt es sich um die sieben Elemente Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Organisation, Compliance-Risiken, Compliance-Kommunikation, Compliance-Überwachung und Verbesserung sowie Compliance-Programm. Unsere CMS-Beschreibung konkretisiert auf dieser Basis unternehmensindividuell die im GDV-Verhaltenskodex dargestellten übergeordneten Prinzipien und Grundsätze. Hierbei berücksichtigen wir auch die Auslegungshinweise, die der GDV zum GDV-Verhaltenskodex veröffentlicht hat.

Ein zentraler Faktor unserer individuellen Konkretisierung ist, dass wir nicht mit angestellten Vermittlern, sondern nur mit ungebundenen Vermittlern (externen Vertrieben) zusammenarbeiten; dabei handelt es sich um Makler und um Mehrfachvertreter. Daher verfügen wir auch im Bereich der Compliance nicht über rechtlich fundierte Weisungsrechte und direkte Kontrollbefugnisse gegenüber den ungebundenen Vermittlern, mit denen wir zusammenarbeiten. Deshalb wenden wir die Inhalte des GDV-Vertriebskodex entsprechend modifiziert an. Unsere Compliance im Bereich des Vertriebs über ungebundene Vermittler beruht auf den Bausteinen Information, Sensibilisierung, Überwachung und Maßnahmen im Hinblick auf die vom GDV-Verhaltenskodex erfassten Aspekte. Diese wichtige Besonderheit in unserer Vertriebsstruktur wird bei der Umsetzung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex durchgehend berücksichtigt.

Ein weiterer bedeutsamer Faktor für die individuelle Konkretisierung liegt in unserem Produktportfolio. Wir konzipieren kapitalbildende und fondsgebundene Renten- und Lebensversicherungen, wobei wir fondsgebundene Versicherungen auch mit Garantien anbieten, weiter geförderte Produkte (Rürup, Riester) sowie Invaliditätsabsicherungen (Erwerbs- und Berufsunfähigkeitsversicherungen sowie Versicherungen bei Pflegebedürftigkeit). Ergänzend enthält unser Produktangebot ein breites

Spektrum an Zusatzversicherungen und individuellen Wahlmöglichkeiten. Wir bieten unsere flexiblen Produkte sowohl im Rahmen von Einzelverträgen als auch von Gruppenverträgen sowie im Bereich der betrieblichen Altersversorgung an.

Compliance-Kultur

Das Ziel der Compliance, durch individuelle und adäquate organisatorische Aktivitäten ein rechtskonformes Verhalten des Unternehmen, der Unternehmensorgane und der Unternehmensmitarbeiter zu erreichen, hat für uns hohe Bedeutung. Daher haben wir bereits im Jahr 2011 ein allgemeines, unternehmensweites Compliance-System eingeführt. Die Compliance-Kultur im Vertriebsbereich stellt auf dieser Basis die Grundlage für die Angemessenheit eines CMS im Hinblick auf die Inhalte des GDV-Vertriebskodex dar. Diese Kultur wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und die Verhaltensweisen des Managements, also des Vorstands und der Führungskräfte im Vertriebsbereich. Die Compliance-Kultur beeinflusst die Bedeutung, welche die freien Vermittler und unsere Mitarbeiter der Beachtung der Inhalte des GDV-Vertriebskodex beimessen und damit die Bereitschaft zu kodexkonformen Verhalten.

Unsere Unternehmenskultur im Vertriebsbereich ist Bestandteil unserer Compliance-Kultur, wie sie das für das gesamte Unternehmen geltende und übergeordnete CMS dokumentiert. Unsere Compliance-Kultur, die Mitarbeiter und Vermittler aktiv in unsere Compliance-Aktivitäten einbezieht, fördert das Bewusstsein und die Bereitschaft zu einem Verhalten, das den Inhalten des GDV-Vertriebskodex entspricht. Wir haben die Aufgaben und Verantwortlichkeiten für den GDV-Vertriebskodex klar definiert und so die Inhalte des GDV-Vertriebskodex auch organisatorisch in unserer Compliance-Kultur verankert.

Dem GDV-Vertriebskodex kommt im Rahmen unserer auf Fairness und Nachhaltigkeit angelegten Compliance-Kultur eine große Bedeutung zu. Wir berücksichtigen daher gesetzgeberische Aktivitäten, die sich auf den GDV-Vertriebskodex und dessen konkrete Umsetzung auswirken. Daher haben wir aufgrund der Änderungen durch das Lebensversicherungsreformgesetz (LVRG) beschlossen, die Abschlussprovision zu reduzieren und die Bestandsbetreuungsprovision zu erhöhen.

Wir haben in verschiedenen Gremien des GDV an der Entwicklung des GDV-Vertriebskodex mitgearbeitet, speziell im Hinblick auf dessen Anwendung auf die ungebundenen Vermittler. Unsere Mitarbeiter haben mehrere GDV-Workshops zum GDV-Vertriebskodex geleitet, die sich mit den Auswirkungen des Kodex speziell auf ungebundene Vermittler befassten.

Die Bedeutung regelkonformen Verhaltens haben wir in unserem Intranet sowohl bei der Einführung unseres CMS als auch beim Beitritt zum GDV-Vertriebskodex kommuniziert. Gegenüber den freien Vermittlern sensibilisieren wir für die Bedeutung regelkonformen Verhaltens durch eine Vielzahl von Gesprächen und durch Vorträge unseres Vertriebsvorstands und unserer Mitarbeiter bei Veranstaltungen von Zusammenschlüssen ungebundener Vermittler. Im Rahmen unserer Kommunikation verdeutlichen wir permanent die zentrale Bedeutung der Regelkonformität für unsere Beziehungen zu den Versicherten und den Vermittlern sowie für die Reputation des Unternehmens und der Vermittler.

Verhalten, das gegen geltende Compliance-Vorgaben verstößt, dulden wir nicht. Wir klären entsprechende Verdachtsfälle in Zusammenarbeit mit den Vermittlern auf und ergreifen abhängig vom jeweiligen Einzelfall individuell angemessene Maßnahmen, um ein regelkonformes Verhalten zu gewährleisten.

Compliance-Ziele

Das Ziel unserer Compliance-Aktivitäten im Vertriebsbereich ist es, die Einhaltung aller Inhalte des GDV-Vertriebskodex durch unsere Mitarbeiter im Vertriebsbereich und durch die ungebundenen Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, zu gewährleisten. Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir ein umfangreiches Projekt zur Umsetzung des GDV-Vertriebskodex durchgeführt. Die Aktivitäten in diesem Projekt erfassten alle Leitsätze des GDV-Vertriebskodex, die jeweils in einzelnen Teilprojekten behandelt wurden und zugleich die Grundlage für die Beurteilung der für uns relevanten Compliance-Risiken bilden. In diesem Projekt haben wir bezogen auf alle Leitsätze des GDV-Vertriebskodex jeweils unsere Grundsätze formuliert und individuelle Maßnahmen definiert.

Compliance-Organisation

Wir haben im Vertriebsbereich klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Eskalationsmechanismen im Hinblick auf die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Vertriebskodex festgelegt. Einzelheiten der Aufbau- und Ablauforganisation sind in der Geschäftsordnung des Vorstands, in Kompetenzregelungen für den Vertriebsbereich, in den speziellen Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich sowie in den Arbeitshandbüchern dokumentiert.

Es existieren umfangreiche Vorgaben in Form von Arbeitsanweisungen, Kompetenzregelungen sowie prozessintegrierten und nachgelagerten Kontrollen. Wir berücksichtigen das Vier-Augen-Prinzip und das Prinzip der Funktionstrennung um Interessenkonflikten zu begegnen und haben zudem IT-gestützte Berechtigungskonzepte installiert. Der Bereich Recht und Compliance berät den Vertriebsvorstand sowie die Mitarbeiter im Vertriebsbereich bei Fragen bezüglich der Auslegung und der Umsetzung der Inhalte des GDV-Vertriebskodex.

Wir haben einen speziellen dezentralen Compliance-Beauftragten Vertrieb innerhalb des Vertriebsbereiches installiert. Dieser Compliance-Beauftragte arbeitet eng mit dem zentralen Bereich Recht und Compliance zusammen. Er beurteilt auf der Basis der Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich und Vorgaben des Bereichs Recht und Compliance prozessintegriert spezifische Compliancefragen im Vertrieb. Der Compliance-Beauftragte für den Vertrieb führt außerdem Schulungen zu vertriebsspezifischen Compliancethemen durch. Neu auftretende Fragestellungen werden von dem dezentralen Compliance-Beauftragten für den Vertrieb sowie dem Bereich Recht und Compliance gemeinsam behandelt, wobei die Letztentscheidung bei dem zentralen Compliance-Bereich liegt. Bei Verhinderung des dezentralen Compliance-Beauftragten Vertrieb werden seine Aufgaben soweit erforderlich vom Bereich Recht und Compliance übernommen.

Compliance-Risiken

Die Compliance-Risiken für die Einhaltung des GDV-Vertriebskodex werden im Rahmen unseres unternehmensweiten Risikomanagementsystems identifiziert, bewertet und gesteuert. Diese Risikoanalyse erfolgt dezentral durch die Führungskräfte der ersten Ebene des Vertriebsbereichs in Zusammenarbeit mit dem Bereich Recht und Compliance. Dabei werden Compliance-Jahresgespräche zwischen den Führungskräften und dem Compliance-Officer geführt, die sich zugleich auf erforderliche Compliance-Maßnahmen sowie auf die Effektivität der eingerichteten Kontrollen und eventuellen Änderungsbedarf erstrecken. Die Compliance-Risiken im Vertriebsbereich sind Gegenstand des jährlichen Compliance-Berichts des Compliance-Officers an den Gesamtvorstand. Bei wesentlicher Änderung von Risiken erfolgt unterjährig eine ad-hoc-Meldung der dezentral verantwortlichen Führungskräfte.

Compliance-Kommunikation

Unser CMS und unsere besonderen Vorgaben für die Compliance im Vertriebsbereich wurden nach den entsprechenden Vorstandsbeschlüssen in unserem Intranet bekanntgemacht. Die Dokumente können im Intranet und internen Datenbanken von allen Mitarbeitern eingesehen und ausgedruckt werden. Diese Dokumente sind adressatengerecht und verständlich abgefasst und fördern so die Akzeptanz und die Umsetzung der darin enthaltenen Vorgaben. Bereits in dem übergeordneten CMS stellen wir klar, dass bei Verstößen einzelfallbezogene Maßnahmen organisatorischer oder personeller Art erforderlich werden können.

Alle neuen Mitarbeiter im Vertriebsbereich werden im Rahmen der Einarbeitung obligatorisch mit dem CMS, dem GDV-Vertriebskodex und unseren speziellen Leitlinien für den Vertrieb bekannt gemacht. Die Leitlinien für den Vertriebsbereich enthalten generelle Vorgaben sowie spezielle Regeln für Zuwendungen an freie Vermittler und deren Vergütung. Diese Vorgaben umfassen zugleich die für den GDV-Vertriebskodex wesentlichen Themen, etwa Vorrang des Kundeninteresses, Vermeidung von Interessenkollisionen, Einhaltung rechtlicher Vorschriften und Anwendung der vom GDV entwickelten und veröffentlichten Branchenstandards.

Compliance-Überwachung und Verbesserung

Wir überwachen die Einhaltung der Vorgaben des CMS und des GDV-Vertriebskodex durch integrierte präventive und prozessbegleitende Kontrollen in den relevanten vertrieblichen Prozessen. Diese Kontrollen bilden zugleich die Basis für erforderliche individuelle und adäquate personelle Maßnahmen in Einzelfällen sowie für die permanente Verbesserung der Compliance-Organisation im Vertriebsbereich.

Die Überwachung der Compliance-Ziele und der Maßnahmen im Vertriebsbereich erfolgt durch die jeweils zuständige Führungskraft und den Vertriebsvorstand. Zu diesem Zweck setzen wir umfangreiche und detaillierte IT-gestützte Instrumente für das Vertriebscontrolling ein, mit denen Auffälligkeiten frühzeitig entdeckt werden können. Als weitere interne Stellen ist der Bereich Recht und Compliance prozessbegleitend und die Interne Revision prozessunabhängig in die Überwachung integriert.

In den Compliance-Jahresgesprächen zwischen den Führungskräften im Vertrieb und dem Compliance-Officer werden Schwachstellen identifiziert und Vorschläge zur Weiterentwicklung der Compliance erarbeitet, über die dann der Vorstand entscheidet. Weitere Hinweise auf Defizite in der Compliance, denen wir nachgehen, erhalten wir durch unseren Beschwerdemanagementprozess, im Rahmen der Beratung und Überwachung durch den Bereich Recht und Compliance sowie durch Prüfungshandlungen der internen Revision. Der Vertriebsvorstand wird in halbjährlichen Berichten über diejenigen Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagementsystem informiert, die für den GDV-Vertriebskodex relevant sind; bei Bedarf werden ihm daraus abgeleitete Verbesserungsvorschläge zur Entscheidung vorgelegt.

Compliance-Programm

Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken haben wir Grundsätze und Maßnahmen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Verstößen gegen die Inhalte des GDV-Vertriebskodex ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst die bei festgestellten Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Bezogen auf die elf Leitsätze des GDV-Vertriebskodex greifen folgende Grundsätze und Maßnahmen:

1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte

Wir beschreiben unsere Produkte – einschließlich der wichtigsten Merkmale und Ausschlüsse – klar und verständlich. Wir haben ein einheitliches und dokumentiertes Verständnis von „Klarheit“ und „Verständlichkeit“, dessen Kriterien einzuhalten sind und die wir in einem Merkblatt dokumentiert haben. Wir stellen die Chancen und Risiken unserer Produkte transparent dar und verwenden dabei standardisierte und branchenweit akzeptierte Berechnungsverfahren.

Bei der Erstellung der Unterlagen achten die Verantwortlichen auf Klarheit und Verständlichkeit der Formulierungen. Dabei orientieren sich die Verfasser von Texten an einem Sprachleitfaden und nutzen einen IT-gestützten Prozess (Hohenheimer Verständlichkeitsindex). Bei Vertragsunterlagen beachten wir die rechtlichen Vorgaben und berücksichtigen Empfehlungen des GDV (z.B. Musterbedingungen, Muster-Produktinformationsblatt, Preis-Leistungs-Darstellung in der Lebensversicherung, inkl. der Angabe einer Gesamtkostenquote). Bei der Erstellung der GDV-Musterbedingungen hat ein Sprachwissenschaftler mitgewirkt, so dass allgemeinverständliche Formulierungen zum Einsatz kommen.

Wesentliche Merkmale und bedeutende Ausschlüsse beschreiben wir bereits im Rahmen der Basisinformation im Produktinformationsblatt. Dort erfolgt ein Verweis auf die Versicherungsbedingungen, in denen Ausschlüsse abschließend aufgeführt sind.

Für unserer Versicherungsbedingungen, die in interdisziplinären Teams entwickelt werden, haben wir sukzessive eine neue Struktur eingeführt, die Verständlichkeit fördert; den Bedingungen ist ein Glossar vorangestellt, in dem wichtige Fachbegriffe für die Kunden verständlich erläutert werden.

Für Vermittler bieten wir im Rahmen unseres Weiterbildungsprogramms Produktschulungen an, aus denen wir Erkenntnisse bezüglich der Klarheit und Verständlichkeit unserer Produkte gewinnen. Wir führen Befragungen der Vermittler in Form von Einzelinterviews durch und thematisieren dabei, ob die Produkte und Unterlagen verständlich sind bzw. welche Verbesserungspotenziale bestehen. Aus Bewertungen im Rahmen von Produktratings und Produkttests und aus Fragen oder Beschwerden unserer Kunden identifizieren wir Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Transparenz. Diese externen Einschätzungen berücksichtigen wir bei der Weiterentwicklung unserer Produkte und Dokumente.

2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

Die bedarfsgerechte Beratung und Vermittlung hat für uns zentrale Bedeutung. Daher unterstützen wir die Vermittler bei der Bedarfsanalyse und der Beratung. Zudem setzen wir weder in den Produkten noch in der Vertriebssteuerung Anreize für eine provisionsorientierte Vermittlung, die das Kundenbedürfnis vernachlässigen.

Wir führen keine produktbezogenen Wettbewerbe durch, die sich nachteilig auf eine bedarfsgerechte Beratung unserer Kunden auswirken können. Nicht produktbezogene Wettbewerbe für Mehrfachvertreter finden im Rahmen unserer geltenden Leitlinien statt, die ebenfalls das Kundenbedürfnis berücksichtigen. Unsere weiteren Maßnahmen konzentrieren sich im Wesentlichen auf die technische und persönliche Unterstützung der unabhängigen Vermittler bei der Bedarfsermittlung im Rahmen des Beratungsgesprächs sowie auf flankierende Maßnahmen. Diese flankierenden Maßnahmen umfassen Produktinformationen und Produktschulungen sowie risikoorientierte präventive Kontrollen bei der Vertragsanbahnung und anlassbezogene reaktive Kontrollen nach Vertragsschluss, etwa aufgrund von Kundenbeschwerden.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, schriftlich über die Inhalte des GDV-

Vertriebskodex und den Basis-Kodex der Vermittlerverbände informiert, in denen jeweils die Bedeutung der kundenorientierten Beratung explizit betont wird und die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern ist. Wir stellen den unabhängigen Vermittlern die vom GDV empfohlene Checkliste zur Beratungsdokumentation in unserem Extranet zur Verfügung.

Für unsere Führungskräfte im Vertriebsbereich, deren Aufgabe vor allem die Betreuung der unabhängigen Vermittler ist, bestehen im Rahmen der Vergütungsvereinbarungen spürbare Anreize, mit denen wir die Qualität des Vertragsabschlusses fördern und damit zugleich die Beratungsqualität der Vermittler unterstützen. Zur Vermeidung von Interessenkollisionen bei den Vermittlern beachten wir zudem die Orientierungshilfe des GDV vom April 2013 zu Einladungen und Geschenken gegenüber Geschäftspartnern.

3. Compliance

Wir geben unseren Mitarbeitern Compliance-Vorschriften und weisen die Vermittler darauf hin, dass Compliance-Vorgaben als Grundlage der Zusammenarbeit einzuhalten sind. Bei Hinweisen auf Non-Compliance reagieren wir angemessen und einzelfallspezifisch.

Die allgemeinen Vorgaben unseres CMS gelten uneingeschränkt auch für den Vertriebsbereich und werden durch spezielle Inhalte für den Vertriebsbereich ergänzt. Die Leitlinien für den Vertriebsbereich enthalten generelle Vorgaben sowie Regeln für Zuwendungen an freie Vermittler und deren Vergütung. Diese Vorgaben umfassen die für den GDV-Vertriebskodex wesentlichen Themen, etwa Vorrang des Kundeninteresses, Vermeidung von Interessenkollisionen, Ächtung von Korruption, Einhaltung rechtlicher Vorschriften und Anwendung der vom GDV entwickelten und veröffentlichten Branchenstandards.

Alle Dokumente sind adressatengerecht und verständlich abgefasst und fördern so die Akzeptanz und die Umsetzung der darin enthaltenen Vorgaben. Die ergänzenden Compliance-Leitlinien für den Vertriebsbereich wurden im Rahmen eines Workshops unter Beteiligung des Vertriebsvorstands und der Führungskräfte im Vertriebsbereich gemeinsam mit dem Bereich Recht und Compliance erarbeitet. Damit wurde ein gemeinsames Verständnis und Akzeptanz für die relevanten Vorgaben erreicht.

Wir haben unsere Mitarbeiter vertraglich auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verpflichtet und sind zum 01.01.2014 dem Code of Conduct des GDV für den Datenschutz beigetreten. Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften ist außerdem Bestandteil unserer Vereinbarung mit den Vermittlern, in denen wir auch die Einhaltung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften regeln.

Im Anschluss an unseren Beitritt zum GDV-Vertriebskodex haben alle Mitarbeiter im Vertriebsbereich an einem obligatorischen Workshop generell zum Compliance-System und speziell zum GDV-Vertriebskodex teilgenommen. Alle neuen Mitarbeiter absolvieren eine obligatorische Schulung, bei der in Präsenzveranstaltungen neben den Themen Datenschutz und Datensicherheit die Inhalte und die Ziele unseres CMS vermittelt werden. Alle neuen Führungskräfte im Vertriebsbereich werden im Rahmen ihrer Einarbeitung in persönlichen Schulungen mit unserem CMS, den ergänzenden Leitlinien für den Vertriebsbereich sowie den Zielen und Inhalten des GDV-Vertriebskodex vertraut gemacht.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, schriftlich über die Inhalte des GDV-Vertriebskodex und den Inhalt des Basis-Kodex der Vermittlerverbände informiert, die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern sind. Die Überwachung der Einhaltung der Inhalte des GDV Vertriebskodex oder des Basis-Kodex bzw. einem vergleichbaren individuellen Kodex durch die freien Vermittler erfolgt durch systematische Kontrollen. Dadurch erhalten wir Hinweise

aus unserem Beschwerdemanagementsystem, aus Auffälligkeiten im Vertragsbestand und aus öffentlich zugänglichen Quellen. Bei Verstößen gegen die Kodex-Vorgaben ergreifen wir einzelfallabhängige und angemessene Maßnahmen, die bis hin zur Beendigung der Zusammenarbeit gehen können.

4. Beratungsdokumentation bei Abschluss

Wir weisen die Vermittler auf die Erfüllung der Dokumentationspflichten und auf die Pflicht zur Aushängung der Beratungsdokumentation an den Kunden hin. Wir unterstützen die Vermittler bei der Erfüllung dieser Pflichten und akzeptieren einen Beratungsverzicht allenfalls in begründeten Ausnahmefällen.

Alle Vermittler haben Zugang zu unserem Extranet („Beratungsnavigator“), das Formulare zur Erstellung einer ordnungsgemäßen Beratungsdokumentation enthält, die zugleich als Checkliste für die Vermittler dienen können. Jede Angebotsberechnung im Beratungsnavigator bietet zudem die Möglichkeit, automatisch eine entsprechende Beratungsdokumentation zu erstellen.

Flankierend führen wir für die Vermittler Schulungen zum Einsatz des Beratungsnavigators durch und informieren die Vermittler regelmäßig über Neuerungen und Veränderungen. Wir überprüfen stichprobenartig die Beratungsdokumentation, auch um unangemessene Beratungsverzichte zu vermeiden.

5. Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

Die Beratung nach Vertragsschluss erfolgt primär durch die ungebundenen Vermittler, die wir ausdrücklich darauf hinweisen, dass nachvertraglich eine anlassbezogene Beratung und Betreuung erfolgen muss.

Für Beratungs- und Informationswünsche des Kunden haben wir einen Prozess eingerichtet, der sicherstellt, dass der Kunde oder der ungebundene Vermittler die gewünschten individuellen Auskünfte und Informationen nach Vertragsschluss erhält.

Wir haben in einer Checkliste konkrete Anlässe definiert und dokumentiert, bei denen wir von uns aus den Kontakt mit dem Kunden bzw. dem ihn betreuenden Vermittler aufnehmen, um eine anlassbezogene Beratung auch nach dem Vertragsabschluss zu gewährleisten.

6. Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten

Abwerbungen bzw. Umdeckungen sollen keine Nachteile der Kunden auslösen. Daher weisen wir die Vermittler darauf hin, dass er die Kunden konkret über Nachteile bei einer Abwerbung bzw. Umdeckung aufklären und dabei die rechtlichen Vorgaben einhalten muss.

Wir haben sämtliche Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, den Basiskodex der Vermittlerverbände zugeschickt, aus dessen 6. Leitsatz sich die entsprechende Verpflichtung ergibt, die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit den Vermittlern ist .

Außerdem weisen wir in den Vereinbarungen mit den Vermittlern darauf hin, dass die normierten wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, insbesondere das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, zu beachten sind. Wir weisen dort zudem auf die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zur Ausspannung von Versicherungen hin.

In der mit unserem Beratungsnavigator angebotenen Beratungsdokumentation muss auch an-

gegeben werden, ob und auf welche Nachteile der Kunde konkret hingewiesen wurde, falls ein bestehender Vertrag gekündigt oder beitragsfrei gestellt werden soll.

Die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben erfolgt durch anlassbezogene Kontrollen und im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems.

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

Wir weisen die Vermittler darauf hin, dass sie den Kunden beim Erstgespräch über ihren Status (Makler oder Vertreter) informieren müssen. Die Mehrfachvertreter, die mit uns zusammenarbeiten, weisen wir darauf hin, dass sie den Kunden darüber informieren, für welches Unternehmen sie tätig werden.

In unserem Anschreiben zum Verhaltenskodex vom 13.05.2014 haben wir sämtliche Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, auf deren gesetzliche Verpflichtung zur Statusinformation gegenüber den Kunden hingewiesen. In den vertraglichen Vereinbarungen mit den Vermittlern wird diese Pflicht ebenfalls zur Klarstellung und Sensibilisierung einbezogen. Die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Pflicht zur Statusinformation erfolgt im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems, durch risikoorientierte Stichproben und Recherchen.

8. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

Wir arbeiten nur mit zuverlässigen und qualifizierten Vermittlern zusammen, die sich zudem nachweislich laufend fortbilden.

Vor der Unterzeichnung einer Vereinbarung mit Vermittlern führen wir die aufsichtsrechtlich vorgesehene Zuverlässigkeitsprüfung durch. Wir überprüfen die Registrierung des Vermittlers bei der IHK, die eine entsprechende Qualifikation des Vermittlers voraussetzt. Wir nehmen am AVAD-Verfahren teil, das auch nach Vertragsunterzeichnung Informationen zur Zuverlässigkeit der Vermittler liefert. Ergänzend holen wir risikoorientiert ergänzende Wirtschaftsauskünfte ein.

Wir selbst bieten den Vermittlern, mit denen wir zusammenarbeiten, umfangreiche zentrale und dezentrale Seminarveranstaltungen zur Stärkung ihrer Fach- und Beratungskompetenz an. Bei den Anforderungen an eine regelmäßige Weiterbildung der Vermittler orientieren wir uns an der branchenweiten Weiterbildungsinitiative „gut beraten“. Nachweise über die Weiterbildung können sowohl von der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ als auch von vergleichbaren Weiterbildungsanbietern erfolgen. Wir überwachen eine adäquate Weiterbildung der Vermittler und legen dabei den von der Weiterbildungsinitiative angesetzten Betrachtungszeitraum von 5 Jahren zugrunde.

Wenn wir im Rahmen unserer Stichproben oder aufgrund von Kundenbeschwerden objektive Anhaltspunkte für eine nicht ausreichende Fortbildung haben, nehmen wir mit dem Vermittler Kontakt auf. Stellen wir dabei fest, dass die Qualifikation und die Fortbildung nicht den geforderten Maßstäben genügt, ergreifen wir einzelfallspezifisch verhältnismäßige Maßnahmen, die bis zur Beendigung der Vertragsbeziehung reichen können.

9. Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Wir treffen keine Vereinbarungen, insbesondere keine Vereinbarungen über umsatzbezogene Vergütungen, die die Unabhängigkeit des Maklers tangieren. Wir achten darauf, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird, indem wir keine Anreize für die Vermittlung durch umsatzbezogene Zusatzvergütungen setzen.

Wir berücksichtigen die unverbindliche Orientierungshilfe des GDV für Maklervergütungen vom September 2013. Die Konditionen für die Vergütung werden bei neuen Vereinbarungen und bei der Änderung bestehender Vereinbarungen von den Führungskräften im Vertriebsbereich auf der Basis der vorgegebenen Verhandlungsgrundlage beantragt; für die Höhe der Vergütung haben wir ein vom Vorstand beschlossenes Kompetenzmodell eingerichtet, das die betragsmäßigen Zuständigkeiten der einzelnen Führungskräfte gestaffelt definiert. Die beantragte Vergütung wird vom zentralen Bereich Vertriebs-Service kontrolliert.

Wir vereinbaren und zahlen keine Vorschüsse an Versicherungsmakler. Wir haben eine spezielle Leitlinie für die Vergütung von Maklern beschlossen, die als Grundlage für die Prüfung individueller Vereinbarungen dient.

10. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

Wir weisen die Kunden in der überlassenen Verbraucherinformation auf das bestehende Ombudsmannsystem und die damit eröffnete Möglichkeit außergerichtlicher Beschwerden unter Angabe der Kontaktdaten des Ombudsmanns ausdrücklich hin.

11. Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

Wir arbeiten nur mit ungebundenen Vermittlern zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex als Mindeststandard anerkennen und praktizieren. Wir treffen angemessene Maßnahmen und installieren individuelle Prozesse zur Umsetzung des Verhaltenskodex.

Wir haben alle Vermittler, mit denen wir zusammenarbeiten, angeschrieben und auf die Einhaltung der im Basis-Kodex der Vermittlerverbände VDVM, BVK und VOTUM niedergelegten Verhaltensgrundsätze, die den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen, hingewiesen. Wir beenden die Geschäftsbeziehung, wenn Vermittler sich generell und endgültig weigern, den Basis-Kodex der Vermittlerverbände zu akzeptieren und keinen eigenen bzw. keinen gleichwertigen Kodex vorlegen. Wenn Vermittler einen anderen Compliance-Kodex verwenden wollen, nehmen wir eine Gleichwertigkeitsprüfung im Hinblick auf die Inhalte des GDV-Vertriebskodex vor und informieren die Vermittler über das Ergebnis. Bei wesentlichen Abweichungen schlagen wir dem Vermittler Änderungen und Ergänzungen vor, mit denen die Gleichwertigkeit erreicht werden kann und erläutern unsere Vorschläge in einem persönlichen Dialog. Lehnt der Vermittler diese Vorschläge dennoch ab, beenden wir die Vertragsbeziehung.

Die Einhaltung der Vorgaben durch die Vermittler überwachen wir durch nachgelagerte Maßnahmen, z.B. durch unser Beschwerdemanagementsystem, unter Einsatz unserer Vertriebscontrollinginstrumente oder durch Auswertung öffentlich zugänglicher Informationen. Stellen wir Indizien für Verstöße gegen die Vorgaben fest, klären wir den Sachverhalt im Rahmen eines festgelegten Prozesses in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Vermittler. Bei wesentlichen Verstößen ergreifen wir einzelfallspezifisch angemessene Maßnahmen, die bis zur Beendigung der Zusammenarbeit reichen können.

Stuttgart, Januar 2017

Anlage 2:

Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für die Verträge zwischen Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer“ genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Beratungen und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Werden im Einzelfall ausnahmsweise vertragliche Beziehungen auch zwischen dem Wirtschaftsprüfer und anderen Personen als dem Auftraggeber begründet, so gelten auch gegenüber solchen Dritten die Bestimmungen der nachstehenden Nr. 9.

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

(1) Gegenstand des Auftrages ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrages sachverständiger Personen zu bedienen.

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

(3) Der Auftrag erstreckt sich, soweit er nicht darauf gerichtet ist, nicht auf die Prüfung der Frage, ob die Vorschriften des Steuerrechts oder Sondervorschriften, wie z.B. die Vorschriften des Preis-, Wettbewerbsbeschränkungs- und Bewirtschaftungsrechts beachtet sind; das gleiche gilt für die Feststellung, ob Subventionen, Zulagen oder sonstige Vergünstigungen in Anspruch genommen werden können. Die Ausführung eines Auftrages umfaßt nur dann Prüfungshandlungen, die gezielt auf die Aufdeckung von Buchfälschungen und sonstigen Unregelmäßigkeiten gerichtet sind, wenn sich bei der Durchführung von Prüfungen dazu ein Anlaß ergibt oder dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, daß dem Wirtschaftsprüfer auch ohne dessen besondere Aufforderung alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährden könnte. Dies gilt insbesondere für Angebote auf Bestellung und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Hat der Wirtschaftsprüfer die Ergebnisse seiner Tätigkeit schriftlich darzustellen, so ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend. Bei Prüfungsaufträgen wird der Bericht, soweit nichts anderes vereinbart ist, schriftlich erstattet. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von Mitarbeitern des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrages sind stets unverbindlich.

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und Kostenberechnungen, nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Berichte, Gutachten und dgl.) an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Wirtschaftsprüfer (im Rahmen von Nr. 9) nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers zu Werbezwecken ist unzulässig; ein Verstoß berechtigt den Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung aller noch nicht durchgeführten Aufträge des Auftraggebers.

8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens 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 schriftlich 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 in Frage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen gilt die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfaßt sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(3) Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von 5 Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis. Der Anspruch erlischt, wenn nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde.

Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen mit gesetzlicher Haftungsbeschränkung.

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. 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 Falle 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 d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) 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 Auftrages. 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 und
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlung, Verschmelzung, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen.

(6) 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 Vorsteuerabzuges wird nicht übernommen.

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze verpflichtet, über alle Tatsachen, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder dessen Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, daß der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen.

(3) Der Wirtschaftsprüfer ist befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftraggebers zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der vom Wirtschaftsprüfer angebotenen Leistung in Verzug oder unterläßt der Auftraggeber eine ihm nach Nr. 3 oder sonstwie obliegende Mitwirkung, so ist der Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unberührt bleibt der Anspruch des Wirtschaftsprüfers auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Wirtschaftsprüfer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

14. 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) Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

(1) Der Wirtschaftsprüfer bewahrt die im Zusammenhang mit der Erledigung eines Auftrages ihm übergebenen und von ihm selbst angefertigten Unterlagen sowie den über den Auftrag geführten Schriftwechsel zehn Jahre auf.

(2) Nach Befriedigung seiner Ansprüche aus dem Auftrag hat der Wirtschaftsprüfer auf Verlangen des Auftraggebers alle Unterlagen herauszugeben, die er aus Anlaß seiner Tätigkeit für den Auftrag von diesem oder für diesen erhalten hat. Dies gilt jedoch nicht für den Schriftwechsel zwischen dem Wirtschaftsprüfer und seinem Auftraggeber und für die Schriftstücke, die dieser bereits in Urschrift oder Abschrift besitzt. Der Wirtschaftsprüfer kann von Unterlagen, die er an den Auftraggeber zurückgibt, Abschriften oder Fotokopien anfertigen und zurückbehalten.

16. Anzuwendendes Recht

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