

**Prüfungsbericht:**

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

## **PRÜFUNGSBERICHT**

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

**SIGNAL IDUNA Pensionskasse Aktiengesellschaft**

Hamburg

## Prüfungsbericht:

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

## INHALTSVERZEICHNIS:

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

## Prüfungsbericht:

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

### 1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 18. Mai 2022 haben uns die gesetzlichen Vertreter der SIGNAL IDUNA Pensionskasse Aktiengesellschaft

-- im Folgenden auch kurz „SIGNAL IDUNA“ oder „Gesellschaft“ genannt --

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

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die SIGNAL IDUNA innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der SIGNAL IDUNA eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

### Prüfungsbericht:

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

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

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die SIGNAL IDUNA erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr.9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## Prüfungsbericht:

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

## 2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

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

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

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der SIGNAL IDUNA abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der SIGNAL IDUNA implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche

## Prüfungsbericht:

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

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

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der SIGNAL IDUNA dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der SIGNAL IDUNA berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der SIGNAL IDUNA mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an die Mitgliedsunternehmen,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SIGNAL IDUNA.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von Juni 2022 bis Februar 2023 (bis zum 20. Februar 2023) durchgeführt.

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

## Prüfungsbericht:

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

### 3. Feststellungen zum CMS

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

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

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

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

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

#### 3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

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

## Prüfungsbericht:

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

### 4. Prüfungsurteil

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

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

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

Köln, den 20. Februar 2023

axis advisory + audit GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dr. Jens Schumacher



Prof. Dr. Jochen Axer



## Prüfungsbericht:

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

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

## Die Beschreibung des Compliance-Management-Systems der SIGNAL IDUNA Gruppe zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (Stand: 31.12.2022)

### Präambel

Die Steigerung der Lebensqualität ihrer Mitglieder und Kunden<sup>1</sup> stehen im Mittelpunkt des Strebens und sind Kern des Antriebs der Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe. Damit nimmt sie sich eines der elementarsten Grundbedürfnisse der Menschen in Deutschland an: dem Wunsch nach Lebensqualität, der sich für die meisten in persönlicher Gesundheit, finanzieller Sicherheit und selbstbestimmter Zeit ausdrückt. Um diese Vision Realität werden zu lassen, möchte sie ihren Kunden einen Mehrwert bieten, der über das reine Versichern hinausgeht.

Seit über 115 Jahren ist die SIGNAL IDUNA Gruppe mit den Ansprüchen an sich gewachsen. Bei aller unternehmerischen Größe hat man das Wichtigste nie aus den Augen verloren: den Menschen. Und daran wird sich nichts ändern. Die SIGNAL IDUNA Gruppe sieht es als Aufgabe, die Zukunft der Mitglieder und Kunden abzusichern, darüber hinaus echte Mehrwerte zu bieten und ein verlässlicher Partner für Generationen zu sein. Ganz so, wie es Tradition ist. In einem Satz ausgedrückt heißt das:

***„Gemeinsam mehr Lebensqualität schaffen“***

Gleichermaßen hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) mit dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten auf die aktuellen Herausforderungen im Versicherungsvertrieb reagiert und dokumentiert damit den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute, faire Kundenbetreuung hat.

Aus diesem Grund war es für die SIGNAL IDUNA Gruppe eine Selbstverständlichkeit, bereits im Jahre 2013 dem GDV-Verhaltenskodex beizutreten, der das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellt und damit einen Rahmen von Normen und Werten für den Vertrieb von Versicherungsprodukten setzt.

Folgende Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe sind dem GDV-Verhaltenskodex unmittelbar nach dessen Einführung beigetreten:

- SIGNAL IDUNA Lebensversicherung a. G.
- SIGNAL IDUNA Lebensversicherung AG
- SIGNAL IDUNA Krankenversicherung a. G.
- SIGNAL IDUNA Unfallversicherung a. G.
- SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG
- PVAG Polizeiversicherungs-AG
- ADLER Versicherung AG

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, die Formulierung jeweils geschlechtsspezifisch auszurichten.

- SIGNAL IDUNA Sterbekasse VVaG
- SIGNAL IDUNA Pensionskasse AG.

Auch die neu gegründete SIGNAL IDUNA Lebensversicherung AG ist im Januar 2022 dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe arbeitet kontinuierlich am Ausbau ihres Compliance Management Systems (CMS). Die Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex wurden dementsprechend in das CMS der SIGNAL IDUNA Gruppe integriert und werden im Rahmen der vorliegenden CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb dargestellt. Dieser umfasst die beiden Vertriebswege „Exklusivvertrieb“ und „Freie Vertriebe“ der SIGNAL IDUNA.

Der Exklusivvertrieb schließt alle Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe mit ein. Die Vermittler werden hierbei vertraglich entweder an die SIGNAL IDUNA Lebensversicherung a. G. (SIGNAL IDUNA Leben) oder die SIGNAL IDUNA Krankenversicherung a. G. (SIGNAL IDUNA Kranken) angebunden. Alle weiteren Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzen die Vertriebskanäle der SIGNAL IDUNA Leben und SIGNAL IDUNA Kranken per Generalagenturverträgen und haben aufsichtsrechtlich relevante Versicherungstätigkeiten und Funktionen über entsprechende Ausgliederungsverträge auf die SIGNAL IDUNA Leben ausgegliedert.

Die Freien Vertriebe setzen sich aus Maklern und Mehrfachagenten zusammen, die Anbindung erfolgt an die SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG. Alle weiteren Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzen diese Vertriebskanäle ebenfalls per Generalagenturvertrag.

Der Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. hat Leitlinien für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel innerhalb der privaten Krankheitskostenvollversicherung entwickelt (Tarifwechselleitfaden). Diese Leitlinien beschreiben Kriterien einer guten Praxis des Tarifwechselrechts in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung. Die unterzeichnenden Versicherungsunternehmen verpflichten sich, die Leitlinien in der Praxis des eigenen Unternehmens zu verankern. Auch im Ombudsmannverfahren können sich die Versicherten gegenüber den unterzeichnenden Unternehmen auf diese Leitlinien berufen.

## **I. Compliance-Elemente**

### **1. Compliance-Kultur**

Compliance beschreibt die Regelkonformität mit den unternehmenspolitischen Grundsätzen und rechtlichen Anforderungen. Sie dient der Sicherstellung einem auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierenden Miteinander von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitenden.

Das Compliance-Verständnis der SIGNAL IDUNA Gruppe findet seinen Ausdruck in der Compliance-Leitlinie, die eine Beschreibung der Compliance-Organisation und aller wesentlichen Compliance-Geschäftsprozesse umfasst. Darüber hinaus gibt es mit dem „Compliance-Kodex der SIGNAL IDUNA Gruppe“ verbindliche Vorgaben für das Verhalten eines jeden Einzelnen. Dieser Compliance-Kodex spiegelt einerseits die Haltung des Managements zu Compliance wider („tone-from-the-top“) und dient andererseits allen Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittlern als Handlungsrahmen und Grundlage für eine optimale Kundenbeziehung.

Der Konzernvorstand ist sich dabei seiner Vorbildfunktion bewusst und fördert eine Unternehmenskultur, bei der Mitarbeitende und Ausschließlichkeitsvermittler angehalten werden, Auffälligkeiten und Compliance-Verstöße offen anzusprechen.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe unterstützt von Beginn an den GDV-Verhaltenskodex und hat sich aktiv an der Ausgestaltung der Inhalte beteiligt. Die Kommunikation der Inhalte durch den Vertriebsvorstand gegenüber den Außendienstführungskräften und den Vermittlern der Ausschließlichkeit hat eine sehr hohe Bedeutung. Hierdurch wird die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex als wesentliches Element der Compliance-Kultur der SIGNAL IDUNA Gruppe hervorgehoben.

Der GDV-Verhaltenskodex und dessen Einhaltung sind daher Bestandteil aller Agentur- und Außendienstführungsverträge. Dabei entspricht die Herstellung einer nachhaltigen und beständigen Kundenzufriedenheit dem gemeinsamen Interesse. Sofern Beschwerden über den Versicherungsvertrieb an die SIGNAL IDUNA Gruppe herangetragen werden, werden nachvollziehbare und zielführende Lösungen erarbeitet.

Verstöße gegen diese Regelungen werden nicht toleriert, sondern angemessen sanktioniert. Dabei können festgestellte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex, abhängig von der Art und Schwere des Verstoßes, bis zur Beendigung der Zusammenarbeit mit den jeweiligen Außendienstpartnern führen.

## **2. Compliance-Ziele**

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften nimmt seit jeher einen hohen Stellenwert bei der SIGNAL IDUNA Gruppe ein.

Das Verständnis von Compliance geht jedoch über das reine Einhalten der gesetzlichen Regelungen und Vorschriften hinaus. Unternehmensinterne Regelungen, die auf gesetzlichen Vorgaben basieren, sind stets zu beachten. Darüber hinaus werden ethische Grundsätze gewahrt. Somit stellt Compliance ein auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierendes Miteinander von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitenden sicher. Die folgende Abbildung zeigt die zentralen Compliance-Ziele der SIGNAL IDUNA Gruppe.



Mit der Einrichtung des CMS verfolgt die SIGNAL IDUNA Gruppe das Ziel, dass alle geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit Recht und Gesetz erfolgen. Gleichzeitig sollen damit der Konzern, seine Organe sowie seine Mitarbeitenden vor monetären Risiken, strafrechtlicher Verfolgung oder aufsichtsrechtlichen Sanktionen geschützt werden. Darüber hinaus dient das CMS dem größtmöglichen Schutz vor Reputationsschäden.

Die Anforderungen, die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex ergeben, finden noch einmal gesondert Berücksichtigung im CMS der SIGNAL IDUNA Gruppe, hierbei insbesondere für alle relevanten Prozesse und Arbeitsabläufe des Vertriebsressorts.

### **3. Compliance-Risiken**

Die Compliance-Funktion ist für die Identifizierung und Beurteilung des mit der Nichteinhaltung der rechtlichen Vorgaben verbundenen Risikos verantwortlich (Compliance-Risiko). Zusätzlich werden Maßnahmen überwacht, die von den einzelnen Funktionsstellen zur Minderung der Eintrittswahrscheinlichkeit eines Compliance-Risikos durchgeführt werden.

Voraussetzung für ein aktives Compliance-Risikomanagement ist, dass die für die SIGNAL IDUNA Gruppe wesentlichen Compliance-Risiken frühzeitig erkannt, bewertet und Gegenmaßnahmen zur ihrer Mitigation eingeleitet und dokumentiert werden. Hierzu wird momentan eine neue technologische Basis (SAI360) mit direkter Anbindung zum Geschäftsprozessmanagement und zum IT-Verfahrensmanagement eingeführt. Die SIGNAL IDUNA Gruppe ist gegenwärtig in einer flächendeckenden einheitlichen initialen Erhebung und Bewertung der operationalen Risiken auf Ebene der Bereiche/Tribes und der diesen zugeordneten Geschäftsprozesse.

Die Erhebung umfasst als eine Unterkategorie des Risikomanagements die Compliance-Risiken, die sich ihrerseits wieder nach ihrem Ursprung in den einzelnen Rechtsnormen und Rechtsgebieten differenzieren. Neben der Erfassung und Bewertung der Risiken werden auch die einzelnen Kontrollrahmenelemente (Kontrollprozesse, Richtlinien, Schulungen,

Kommunikations- und sonstige Maßnahmen) zur Risikoreduzierung in ihrem direkten Bezug zum Risiko erfasst und auf Angemessenheit und Wirksamkeit bewertet. Für jeden Organisationsbereich wurden

- eine Prozessübersicht,
- eine Zuordnung der übergeordneten operationellen Risiken einschließlich der Compliance-Risiken zu den Geschäftsprozessen sowie
- eine Darstellung der jeweiligen risikomitigierenden Maßnahmen einschließlich der Kontrollprozesse zu den jeweiligen Risiken erhoben und ausgewertet.

Auf Basis der festgestellten Risiken und der einzelnen Maßnahmen wurden im Compliance-Plan entsprechende Überwachungshandlungen aufgenommen. Speziell auf die Leitsätze des GDV-Kodex bezogen, wurde eine Risiko-Kontrollmatrix konzipiert. Dabei wurde zu jedem Leitsatz mindestens ein Risikoszenario inklusive einer risikosenkenden Maßnahme formuliert, die sowohl Angemessenheit als auch Wirksamkeit entfaltet.

Um die Funktionsfähigkeit der im Rahmen des CMS festgelegten Maßnahmen dauerhaft sicherzustellen, wird zudem laufend eine systematische Risikoanalyse durch die für die einzelnen Leitsätze zuständigen Funktionsstellen vorgenommen. Bei Änderungen an den Leitsätzen werden die Compliance-Risikoszenarien und die entsprechenden Maßnahmen neu bewertet bzw. aktualisiert.

Beispielhaft aufgeführte Anlässe können zu einer Anpassung der Risikoanalyse führen:

- Auswertung des Beschwerdemanagements,
- Auswertung von Revisions- oder Risikoberichten,
- Sichtung und Auswertung der Revisonerstmeldungen mit Vermittlerbezug,
- Berichte des Datenschutz- oder Geldwäschebeauftragten,
- Ergebnisse aus Meldungen und Hinweisen zu compliance-relevanten Sachverhalten,
- Entwicklung und Einführung von neuen Produkten oder Prozessen,
- Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation,
- Änderungen von Vorschriften und Gesetzen sowie
- sonstige Änderungen der Risikosituation bzw. der Risikobewertung.

Die Einhaltung der Leitsätze wird durch den verantwortlichen dezentralen Compliance Officer (dCO) im Vertriebsressort überwacht, Schnittstellen zu anderen Ressorts werden berücksichtigt. Im Vertriebsressort sind die Vertriebsentwicklung / Freie Vertriebe sowie die die Tribes Aufmerksam werden - Digitaler Vertrieb und Kundenmanagement, Aufmerksam werden - Zielgruppen Vertrieb, Lösung kaufen - Persönlicher Vertrieb und der Bereich Vertriebsservice angesiedelt.

Der zuständige dCO berichtet mindestens einmal jährlich über die Ergebnisse der vertriebsspezifischen Risikoanalyse sowie die gegebenenfalls erforderlichen Anpassungen der vertriebsspezifischen Compliance-Aktivitäten an das zentrale Compliance Office. Die Ergebnisse der gesamten Compliance-Risikoanalyse sind Bestandteil der jährlichen Regelberichterstattung des Chief Compliance Officer (CCO) an den Konzernvorstand.

#### 4. Compliance-Programm

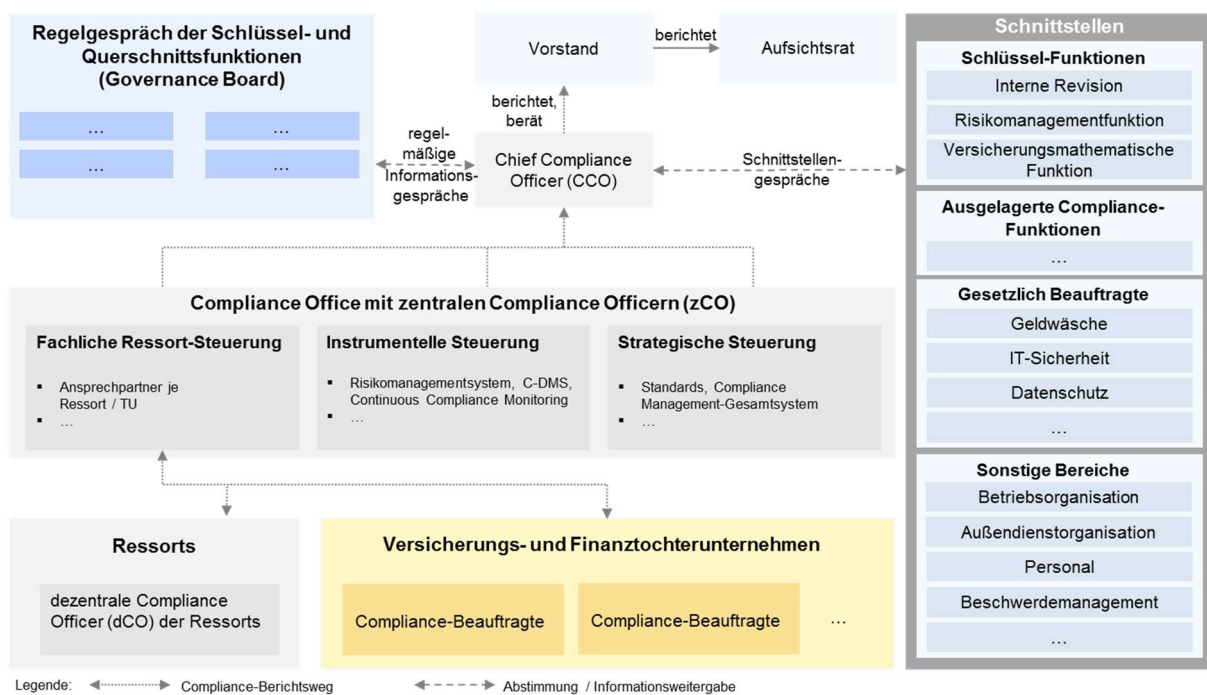
Das bloße Aufdecken und Aufarbeiten von Rechtsverstößen reicht aus Sicht der SIGNAL IDUNA Gruppe nicht aus. Zur Vermeidung solcher Risiken bedarf es eines entsprechenden Compliance-Programms, welches präventiv ausgerichtet ist und einen integralen Bestandteil der täglichen geschäftlichen Entscheidungen und Abläufe bildet.

Die Umsetzung zur Einhaltung der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex erfolgt unter Ziffer II. dieser CMS-Beschreibung.

#### 5. Compliance-Organisation

##### a) Die Compliance-Organisation der SIGNAL IDUNA Gruppe

Die im Folgenden dargestellte Aufbauorganisation der Compliance-Funktion besteht aus einem zentralen Compliance-Office mit zentralen Compliance Officern. Diese arbeiten in einer so genannten Tandem-Funktion“ mit den dCO in den Ressorts und den Compliance-Beauftragten in den Tochterunternehmen zusammen. Die dezentrale Komponente stellt hierbei durch einen hohen Ressort- und Tochterunternehmensbezug sicher, so dass insbesondere die Umsetzung der Compliance-Geschäftsprozesse erreicht wird. Gleichzeitig kann somit die wirksame gruppenweite Umsetzung der Compliance-Funktion gewährleistet werden.



Die dargestellte Aufbauorganisation deckt alle inländischen Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe ab, ohne die DEURAG. Die DEURAG betreibt ein eigenständiges CMS und steht in regelmäßigen Austausch mit der zentralen Compliance Funktion.

Weitere Versicherungsgesellschaften der SIGNAL IDUNA Gruppe haben zentrale Schlüssel- und Querschnittsfunktionen über entsprechende Funktionsausgliederungs- und Dienstleistungsverträge auf die Konzernobergesellschaften ausgegliedert.

Das zentrale Compliance Office unterstützt in Zusammenarbeit mit allen dCO die Mitarbeitenden, Führungskräfte und den Vorstand bei der Umsetzung der in der Compliance-Leitlinie festgelegten Unternehmensgrundsätze, um u. a. in allen Geschäftsvorfällen ein

Handeln im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften und den ethischen Grundsätzen zu gewährleisten.

Weiterhin steht das zentrale Compliance Office als Ansprechpartner zur Verfügung und gibt Hilfestellung in Bezug auf Geschäftsverkehr und Kundenkontakt, so dass Compliance-Risiken möglichst vermieden werden.

Das zentrale Compliance Office nimmt in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) eine Bewertung (Vollständigkeit, Wirksamkeit, Aktualität, Angemessenheit etc.) der bestehenden Compliance-Elemente vor und ergänzt diese gegebenenfalls.

Der CCO berichtet halbjährlich an den Konzernvorstand (= Regelberichterstattung). Das zentrale Compliance Office wirkt in Zusammenarbeit mit allen dCO auf die Umsetzung des ressortspezifischen und ressortübergreifenden Compliance-Programms hin. Darüber hinaus finden im monatlichen Turnus Besprechungen zwischen dem Vorstandsvorsitzenden und dem CCO statt, in denen über den Status des Compliance-Programms sowie etwaige, aktuelle Fälle inklusive bereits ergriffener Maßnahmen berichtet wird. Schwerwiegende Compliance-Fälle werden unverzüglich auf den Konzernvorstand zugebracht.

Die Berichterstattung an den Aufsichtsrat erfolgt über den Vorstandsvorsitzenden. Dieses gilt sowohl für die Regelberichterstattung als auch für etwaige ad-hoc-Fälle.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat zusätzlich Regelgespräche mit den Schlüssel- und Querschnittsfunktionen sowie den Compliance-Beauftragten der DEURAG und der Finanz- und Auslandstochterunternehmen installiert.

#### **b) Die GDV-Verhaltenskodex-spezifische Compliance-Organisation**

Der zuständige dCO ist federführend verantwortlich für die Überwachung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex und steht mit der zentralen Compliance-Funktion in regelmäßigem Austausch.

Der GDV-Verhaltenskodex setzt sich aus elf Leitsätzen zusammen. Je Leitsatz wurde eine verantwortliche Funktionsstelle benannt, die für die Umsetzung und Einhaltung der darin enthaltenen Anforderungen zuständig ist und den zuständigen dCO entsprechend unterstützt. Schwerwiegende Auffälligkeiten werden unverzüglich auf den dCO zugebracht, der wiederum eine unmittelbare Berichterstattung an das zentrale Compliance Office sicherstellt.

### **6. Compliance-Kommunikation**

Die regelmäßige Kommunikation über Compliance als solches bzw. über compliance-relevante Themen ist Ausdruck der Compliance-Kultur und somit ein wesentlicher Bestandteil des CMS der SIGNAL IDUNA Gruppe. Die Kommunikation erfolgt hierbei auf verschiedenen Wegen.

Der Compliance-Kodex der SIGNAL IDUNA Gruppe ist sowohl im Internet als auch im firmeneigenen Intranet veröffentlicht. Darüber hinaus erfolgte initial ein Versand per Mail an alle hauptberuflichen, selbständigen Außendienstpartner sowie die angestellten Außendienstführungskräfte. Gleichermaßen findet sich im Intranet die Compliance-Leitlinie sowie eine Übersicht der gesamten Compliance-Funktion (zentral und dezentral) der SIGNAL IDUNA Gruppe, so dass die Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittler bei Fragen oder etwaigen Hinweisen auf einen konkreten Ansprechpartner zugehen können. Für Externe, wie z. B. Kunden, ist im Rahmen des Compliance-Internetauftritts der CCO als Verantwortlicher benannt. Darüber hinaus besteht über die im Internet veröffentlichte E-Mail-Adresse



[compliance@signal-iduna.de](mailto:compliance@signal-iduna.de) sowie über unser anonymes Hinweisgebersystem die Möglichkeit, jederzeit compliance-relevante Themen auf das Unternehmen zuzubringen.

Als weiteres Element der compliance-relevanten Kommunikation hat die SIGNAL IDUNA Gruppe ein umfassendes Schulungsangebot, um ein einheitliches Compliance-Verständnis bei allen Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittlern im Konzern zu fördern. Hierbei sind für alle Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe verpflichtende e-Learning-Schulungen vorgesehen. Inhalte der Schulungen sind neben allgemeinen Compliance-Themen die compliance-relevanten Kernelemente des GDV-Verhaltenskodex. Die Schulungen werden in regelmäßigen Abständen wiederholt und inhaltlich situativ an die aktuellen Entwicklungen angepasst.

Wesentliche Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie spezifische Compliance-Themen werden zudem neuen Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittlern der SIGNAL IDUNA Gruppe im Rahmen der obligatorischen Grundlagenausbildung zur Kenntnis gebracht.

## **7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung**

Da Prozesse und Anforderungen einem stetigen Wandel unterliegen, muss das CMS in regelmäßigen Abständen überprüft werden. Mit den nachfolgenden Überwachungsmaßnahmen wird das Ziel verfolgt, das CMS dahingehend zu überprüfen und zu beurteilen, ob es hinreichend geeignet, angemessen ausgestaltet und funktionsfähig ist. Damit wird gleichermaßen eine kontinuierliche Verbesserung der Risikosituation der SIGNAL IDUNA Gruppe sichergestellt.

Die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sind verantwortlichen Funktionsstellen zugewiesen. Diese überprüfen regelmäßig, ob die implementierten Maßnahmen adäquat greifen, und informieren bei Bedarf den zuständigen dCO über diese Ergebnisse. Dieser berichtet an das zentrale Compliance Office, nimmt eine Bewertung im Hinblick auf mögliche Compliance-Risiken vor und initiiert einen etwaigen Handlungsbedarf.

Folgende weitere Maßnahmen dienen unter anderem der Überwachung und Verbesserung des CMS der SIGNAL IDUNA Gruppe:

### ➤ Auswertung des Beschwerdemanagements

Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfolgt eine leitsatzbezogene Analyse aller eingehenden Kundenbeschwerden. Diese wird von allen Beteiligten zur laufenden Überprüfung und Verbesserung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex genutzt.

### ➤ Ergebnisse der Internen Revision

Durch die Interne Revision werden in regelmäßigen Abständen prozessunabhängige Kontrollen aller Funktionseinheiten in Form von Ordnungsmäßigkeitsprüfungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Überprüfungen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen dienen zur Weiterentwicklung und Verbesserung der vertriebsspezifischen Prozesse.

### ➤ Meldungen und Hinweise zu compliance-relevanten Sachverhalten

Die Compliance-Funktion steht allen Mitarbeitenden bei compliance-relevanten Fragestellungen, aber auch für die Meldung eines etwaigen Fehlverhaltens zur Verfügung. Die Ansprechpartner sind im Rahmen des Intranetauftritts der Compliance-Funktion benannt. Darüber hinaus haben auch Externe die Möglichkeit, über die im Internet veröffentlichten Kommunikationswege mit der Compliance-Funktion in Kontakt zu treten, dies kann auch anonym erfolgen. Alle eingegangenen Meldungen werden nachverfolgt und, soweit sich

Handlungsbedarf ergibt, werden die Maßnahmen eingeleitet. Auch dieses trägt zu einer stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung des CMS bei.

- Reaktion auf Meldungen in Medien oder sonstigen Netzwerken

Informationen aus Medien oder sonstigen Netzwerken, die in den Kenntnisbereich der SIGNAL IDUNA Gruppe gelangen, werden hinsichtlich ihrer Compliance-Relevanz überprüft. Abhängig vom Ergebnis dieser Prüfung werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

## **II. Umsetzung zur Einhaltung der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex**

In Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex wurden auf Basis der durchgeführten Risikoanalyse sowohl leitsatzbezogen als auch übergreifend die nachfolgenden Maßnahmen zugeordnet, neu- bzw. weiterentwickelt und abschließend implementiert. Sie bilden somit das Compliance-Programm der SIGNAL IDUNA Gruppe zum GDV-Verhaltenskodex.

### **Leitsatz 1: Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt**

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

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

*Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.*

## **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

### **1. Vertriebssteuerung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe vermeidet Steuerungsanreize, welche die Berücksichtigung des Kundeninteresses bei der Beratung beeinträchtigen können. Wichtigste Elemente der Steuerung sind Vertriebsziele, deren Bildung und Verteilung zentral gesteuert werden. Der Vertrieb der SIGNAL IDUNA Gruppe wird u. a. nach Sparten- und/oder Gesamtabsatzzielen gesteuert. Eine Fokussierung auf einzelne Produkte findet nur im Ausnahmefall statt. Die Verteilung und dezentrale Vereinbarung der vom Vorstand festgelegten Ziele erfolgt in einem abgestimmten Prozess. Dabei gelten folgende Prinzipien:

- Abdeckung aller Sparten im Sinne einer ganzheitlichen Beratung
- Keine produktbezogene Steuerung
- Vereinbarung von Qualitätsmerkmalen (z. B. Stornoquote, Schadenquote)

### **2. Anreizsysteme**

Um sicher zu stellen, dass von der Vertriebsvergütung keine Fehlanreize zum Nachteil der Kunden ausgehen, hat die SIGNAL IDUNA Gruppe ein Verfahren zur Einführung neuer oder

Änderung bestehender Vergütungen bzw. Vergütungselemente für alle Sparten - insbesondere jedoch im Bereich der Versicherungsanlageprodukte - eingerichtet. Wesentlicher Inhalt ist, dass der Aspekt einer etwaigen Kundensschädlichkeit der geplanten Änderung des Vergütungssystems bei allen wesentlichen Prozessschritten zu prüfen ist. Vor Genehmigung durch die Geschäftsleitung werden die Kriterien mit dem dCO abgestimmt.

### **3. Zentrale Wettbewerbe**

Die Wettbewerbsausschreibungen für die Zentralen Wettbewerbe aller Vertriebswege werden zentral genehmigt. Sie werden so gestaltet, dass keine Fehlanreize erfolgen, die zu einer Vermittlung gegen das Kundeninteresse führen. Folgende Mindestanforderungen müssen dabei erfüllt sein:

- ausschließliche Bewertung von Netto-Absatzergebnissen und Netto-Bestandsentwicklungen (Stornierungen und Abgänge werden nicht gewertet)
- keine ausschließliche Stückzahlbewertung
- Qualitätsmerkmale wie Stornoquote oder Bestandsentwicklung sind Bestandteil eines jeden Wettbewerbs

### **4. Dezentrale Wettbewerbe**

Alle Vertriebseinheiten der SIGNAL IDUNA Gruppe wurden über die vorgenannten Steuerungskriterien informiert. Alle Wettbewerbsausschreibungen werden zentral geprüft und mit dem zuständigen dCO abgestimmt.

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

*Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist.*

*Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.*

*Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.*

#### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

##### **1. Ausschließlichkeitsvermittler**

Die Legitimation im Ausschließlichkeitsvertrieb (selbstständige Vermittler) erfolgt vorrangig durch die Übergabe eines Erstinformationsblattes. Zusätzlich sind die Erstinformationen regelmäßig in den E-Mail-Signaturen und auf den Homepages enthalten. Im Rahmen eines Onlineabschlusses über die Homepage der Vermittler erscheinen die Erstinformationen zu Beginn des Antragsprozess in einem gesonderten Fenster. Der Kunde kann die Erstinformationen als PDF-Datei speichern.

Die Versicherungsnehmer bestätigen im Versicherungsantrag per Unterschrift, die Erstinformation erhalten zu haben. Zu diesem Zweck enthalten alle Versicherungsanträge die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur

Kenntnis genommen hat. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Inhalt und Bedeutung der Erstinformation werden in einem Seminar thematisiert, an dem alle Außendienstpartner zu Beginn ihrer Tätigkeit teilnehmen müssen.

Um zu gewährleisten, dass insbesondere auf den Erstinformationsblättern alle notwendigen Informationen enthalten sind, können die Vermittler diese kostenlos über die SIGNAL IDUNA Gruppe über ein einheitliches Verfahren bestellen.

Die Erstinformationsblätter enthalten u. a. folgende Angaben:

- Name des Vermittlers
- Anschrift des Vermittlers
- Registrierungsnummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (Ausschließlichkeitsvermittler)
- Wort-/Bildmarke der SIGNAL IDUNA

Darüber hinaus stellt die SIGNAL IDUNA Gruppe den Ausschließlichkeitsvermittlern Muster für E-Mail-Signaturen zur Verfügung, in denen die vorgenannten erforderlichen Informationen ebenfalls enthalten sind.

Die Erstinformationen auf den Homepages der Vermittler werden anhand der in den Systemen der SIGNAL IDUNA Gruppe vorhandenen Daten erstellt.

Zusätzlich geben die Vermittler in den Versicherungsanträgen an, ob sie als Ausschließlichkeitsvermittler, Makler oder Mehrfachagent tätig sind.

Die Legitimation der angestellten Vermittler erfolgt vorrangig durch die Übergabe einer Visitenkarte, aus der der Angestelltenstatus hervorgeht. Die Visitenkarten werden den Mitarbeitenden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Die Information über den Angestelltenstatus ist auch in den E-Mail-Signaturen, den Homepages und Briefbögen enthalten.

Die Bedeutung der Information über den Angestelltenstatus wird in einem Seminar thematisiert, an dem alle Mitarbeitenden des Außendienstes zu Beginn ihrer Tätigkeit teilnehmen müssen.

Der Kunde bestätigt mit seiner Unterschrift auf dem Versicherungsantrag, eine Information über den Status des angestellten Vermittlers erhalten und zur Kenntnis genommen zu haben.

## **2. Freie Vertriebe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe weist die Vermittler der freien Vertriebe auf den Zeitpunkt sowie den erforderlichen Inhalt der Erstinformation hin. Die Hinweise erfolgen im Maklerportal der SIGNAL IDUNA Gruppe. Eine Sichtberechtigung für das Maklerportal wird jedem Vertriebspartner auf Antrag gewährt.

Die Versicherungsnehmer bestätigen, die Erstinformation erhalten zu haben. Zu diesem Zweck enthalten alle Versicherungsanträge die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Versicherungsnehmer bestätigen dies mit ihrer Unterschrift. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Zusätzlich geben die Vermittler in den Versicherungsanträgen an, ob sie als Ausschließlichkeitsvermittler, Makler oder Mehrfachagent tätig sind.

**Leitsatz 3: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

*Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – für ihn verständlich aufgezeigt.*

*Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.*

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

**Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die Beratungsphilosophie der SIGNAL IDUNA Gruppe setzt an der Lebenssituation, den Wünschen und den Zielen des Kunden an. Auf Basis der erfassten Kundendaten zu der bestehenden Versicherungssituation wie auch der Wünsche und Ziele wird der Kunde bedarfsgerecht beraten. Auf diese Weise wird eine kundenorientierte und spartenübergreifende Lösung offeriert. Darüber hinaus werden gemeinsam mit dem Kunden für die Zeit nach dem Versicherungsabschluss Betreuungs- und Serviceleistungen vereinbart. Die Beratung des Kunden ist somit ein fortwährender Prozess im Sinne eines „geschlossenen Beratungskreislaufs“.

Das Beratungskonzept der SIGNAL IDUNA Gruppe wird konsequent weiterentwickelt und optimiert, insbesondere unter Einbindung von Vermittlern. Zugleich werden sämtliche rechtliche Vorgaben berücksichtigt.

Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert.

**1. Das Kundenbedürfnis im Rahmen der Kundenberatung**

Im Rahmen des Beratungsgesprächs wird der Kunde explizit nach seinen Wünschen befragt. Hieraus wird der Versicherungsbedarf abgeleitet, der Kunde hierzu beraten und von dem Vermittler eine Produktempfehlung gegeben. Zudem wird der bereits bestehende Versicherungsschutz der Kunden erfasst und bei der Produktempfehlung berücksichtigt.

Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert. Die Eingabe und Dokumentation der in diesem Gespräch erhobenen Informationen erfolgt durch eine spartenunabhängige elektronische Lösung. Die Übergabe an die Kunden erfolgt elektronisch oder als Ausdruck aus der Beratungssoftware.

Als Serviceversicherer ist für die SIGNAL IDUNA Gruppe eine hohe Beratungsqualität essenziell, um eine hohe Zufriedenheit und Bindung bei den Kunden zu erzielen. Aus diesem

Grund wird ein Verzicht auf die Erstellung eines Beratungsprotokolls nicht unterstützt und es wurde eine Beratungsprotokoll-Pflicht für Versicherungsprodukte im Privatkundengeschäft eingeführt. Dies bedeutet, dass bei Abschluss eines Versicherungsproduktes das Beratungsgespräch immer zu dokumentieren ist. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass der Kunde die Beratung einschließlich der von ihm geäußerten Wünsche auch später nachvollziehen kann.

## **2. Der SIGNAL IDUNA-Beratungsansatz**

Grundlage für die persönliche Beratung bei der SIGNAL IDUNA Gruppe sind die im Rahmen der Sondierungsphase durch den Vermittler ermittelten Ziele und Wünsche des Kunden. Die Qualität eines Kundengesprächs wird somit wesentlich von dem Vermittler bestimmt und beeinflusst. Aus diesem Grund sollten Vermittler möglichst effizient geschult sein und seitens des Innendienstes eine wirkungsvolle Unterstützung für die Kundenberatung erhalten. Die Qualität eines Vermittlers setzt somit ein umfangreiches Schulungsprogramm und Unterstützungsleistungen voraus. Beides bietet die SIGNAL IDUNA Gruppe ihren Vermittlern sowohl in hoher Qualität als auch Quantität. Darüber hinaus legt SIGNAL IDUNA Gruppe im Rahmen der Erstausbildung von Außendienstpartnern besonderen Wert auf Schulungsmaßnahmen zur spezifischen Beratungssoftware.

Im Bereich der Prozessqualität ist es von besonderer Bedeutung, dass der Beratungsprozess vollständig beschrieben und für den Kunden nachvollziehbar ist. Zudem ist sicherzustellen, dass die Beratungsinstrumente und -methoden auf einem aktuellen Stand und fehlerfrei sind.

Die Klarheit und Verständlichkeit eines Versicherungsproduktes sind neben der Rechtssicherheit ein elementarer Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses in der SIGNAL IDUNA Gruppe. Die Produktentwicklung durchläuft einen formalisierten Prozess, der durch die einzelnen Produktmanagements der jeweiligen Sparten dokumentiert und weiterentwickelt wird. Im Rahmen dieses Prozesses wird die Verständlichkeit der zu erstellenden Dokumente geprüft. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass den Kunden verständliche Produktlösungen offeriert werden.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe verwendet für die Entwicklung neuer Produkte sowie bei der Überarbeitung und Weiterentwicklung bereits bestehender Produkte zur Erreichung einer größtmöglichen Verständlichkeit verbindliche Leitfäden zur schriftlichen Kommunikation von Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern. Diese führen verbindliche Kriterien für die Beurteilung von Klarheit und Verständlichkeit im Rahmen der Produktentwicklung auf. Zudem verwendet die SIGNAL IDUNA Gruppe verbindliche Leitfäden zur Produktentwicklung.

Im Online-Bereich bietet die SIGNAL IDUNA Privatkunden und Interessenten aus dem Privatkundenbereich als einer der wenigen Versicherungsunternehmen in Deutschland für eine sukzessiv ansteigende Anzahl an Versicherungsprodukten eigenständige onlinebasierte Beratungstrecken. Im Rahmen dieser einzelnen Produktstrecken werden die produktbezogenen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden abgefragt und für die Produktempfehlung berücksichtigt.

## **1. Neuprodukte**

Für alle neuen Produkte werden die nachstehend aufgeführten Dokumente auf der Grundlage einheitlicher Kriterien zur Verständlichkeit erstellt. Sofern auch Verbandsbedingungen Bestandteil eines Produktes sind, so gelten diese bereits als Maßstab größtmöglicher Verständlichkeit. Hieran müssen sich alle weiteren Produktteile primär orientieren. Die Dokumente, die die Unternehmen eigenverantwortlich erstellen, werden zusätzlich nach dem

*Hohenheimer Verständlichkeitsindex* beurteilt, um ein hohes Maß an Klarheit und Verständlichkeit zu erreichen. Ein Dokument wird erst dann freigegeben, wenn es im Gesamtbild den unternehmensinternen Mindestanforderungen an Verständlichkeit und Rechtssicherheit gerecht wird. Dieses betrifft die Dokumente:

- Versicherungsbedingungen
- Produktinformationsblätter.

## **2. Bestandsprodukte**

Das Verfahren zur Dokumentenerstellung und die einheitlichen Kriterien zur Verständlichkeit gelten zudem für Bestandsprodukte, sofern diese zukünftig grundlegend überarbeitet werden. Im Falle einer wesentlichen Überarbeitung der Produkte werden die internen Anforderungen zur Verständlichkeit im Rahmen des Dokumentenerstellungsprozesses für die Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter angewendet.

Unabhängig vom GDV-Verhaltenskodex werden bereits der gesamte Kundenschriftwechsel, der mit Textbausteinen erstellt wird, und Aktionsschreiben auf Klarheit und Verständlichkeit mit Hilfe des *Hohenheimer Verständlichkeitsindex* überprüft. Die vorhandenen Erfahrungen und Prozessschritte werden dabei auf weitere Dokumente übertragen. Die Prüfung von Produktinformationsblättern wurde initiiert.

## **3. Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bei allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern**

Die allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter werden im Vorfeld einer juristischen Prüfung unterzogen. Dieses juristische Kontroll- und Freigabeverfahren ist ein wichtiger Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Die Unfallversicherung orientiert sich an den unverbindlichen Musterbedingungen des GDV für Bedingungen der Unfallversicherung mit Beitragsrückgewähr. Die Krankenversicherung orientiert sich an den Musterbedingungen des Verbandes der Privaten Krankenversicherung. Die Inhalte der Produktinformationsblätter ergeben sich aus den gesetzlichen Bestimmungen.

## **4. Qualitätsmonitoring der Beratung**

Die SIGNAL IDUNA überprüft die ordnungsgemäße Dokumentation eines Beratungsgesprächs anhand unterschiedlicher Kennzahlen. Unter anderem im Rahmen eines Monitorings von Kundenbeschwerden und den dahinterliegenden Motiven. In diesem Kontext erfolgt zudem eine interne Weiterverfolgung der Beschwerdeabteilung.

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

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

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Im Beratungsgespräch stehen die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden im Vordergrund. Das Beratungsprotokoll spiegelt die Ergebnisse des Gesprächs wider. Es dient zugleich den Vermittlern als Beratungshilfe und bringt die Beratungskompetenz zum Ausdruck.

Die individuellen Wünsche und die Situation der Kunden werden im Rahmen einer Kundenberatung erfragt, um eine bedarfsgerechte Lösung zu erzielen. Das Beratungsgespräch wird in einem standardisierten, konzerneinheitlichen Verfahren dokumentiert. Das Beratungsprotokoll wird ausschließlich elektronisch erstellt. Dadurch wird ein hoher Qualitätsstandard im Beratungsprotokoll erreicht. Denn ein Beratungsprotokoll kann nicht abschließend erstellt werden, ohne dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind. Die Übergabe an den Kunden erfolgt elektronisch oder als Ausdruck aus der Beratungssoftware.

## **1. Dokumentation der Beratung**

Die Qualität einer individuellen Kundenberatung und die Beratungsdokumentation sind tragende Säulen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zusätzlich zu den Wünschen und Bedürfnissen und dem bestehenden Versicherungsschutz der Kunden werden diese im Beratungsgespräch befragt, ob Vorkenntnisse zum betreffenden Versicherungsprodukt bestehen. Dies wird im Beratungsprotokoll dokumentiert.

Die Beratungsdokumentation nimmt in der SIGNAL IDUNA Gruppe einen hohen Stellenwert ein. Daher besteht im Konzern eine Beratungsprotokoll-Pflicht für alle Versicherungsprodukte im Privatkundengeschäft. Unabhängig von dem Versicherungsprodukt, das der Kunde als Lösung für seinen individuellen Bedarf auswählt, wird somit zu jedem Beratungsgespräch ein Protokoll aufgesetzt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass unsere Kunden die Beratungsinhalte auch im Nachhinein nachvollziehen können.

Zudem wird die Beratungsdokumentation kontinuierlich weiterentwickelt. Hierbei wird festgestellt, mit welchen Maßnahmen das Beratungsprotokoll laufend an neue rechtliche Regelungen angepasst werden muss bzw. wie die Qualität des Beratungsprotokolls im Allgemeinen verbessert werden kann.

Das Beratungsprotokoll ist Bestandteil der Antragsunterlagen. Die zur Umsetzung der Beratungsprotokoll-Pflicht erforderlichen Prozesse und Dokumentationen sind implementiert und die Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb sowie die Antragsabteilungen der Sparten hierzu informiert worden.

Für die Umsetzung der Beratungsprotokoll-Pflicht im Vertrieb wird zudem ein Repertoire an Unterstützungsmaßnahmen vorgehalten, z. B. die Beratungsprotokoll-Anwendung zur Erstellung des Beratungsprotokolls sowie Schulungsmaterialien (Leitfaden zum Beratungsprotokoll) und die Vermittlung der Thematik in Schulungen.

Die Beratungsprotokolle werden in regelmäßigen Abständen stichprobenartig geprüft, um eine inhaltlich gleichbleibende Qualität der Protokolle sicherzustellen. Der implementierte Prüfprozess wird bei aktuellen Gegebenheiten angepasst.

## **2. Mehrfachvermittler**

Mehrfachagenten können sich entscheiden, die Beratungsprotokolle selbst zu archivieren und der SIGNAL IDUNA Gruppe auf deren Verlangen hin jederzeit Einsicht zu gewähren. Hierbei sind die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen einzuhalten. Diese Regelung bedarf einer schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Vermittler und der SIGNAL IDUNA Gruppe.

### ***Leitsatz 5: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben***

*Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der*



*Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.*

*Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen.*

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

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Durch die Verfahrensbeschreibungen zu der Produktfreigabe, der Bereitstellung von Produktinformationen und der Produktüberprüfung sind die unterschiedlichen Anforderungen dieses Leitsatzes spartenübergreifend aufgeführt, konzernweit festgelegt und schriftlich dokumentiert.

Diese Verfahren gelten insbesondere für alle neuen Produkte, die nach dem 23.02.2018 entwickelt werden, sowie für Bestandsprodukte, die einer wesentlichen Änderung unterliegen. Die Maßnahmen dieser drei Verfahrensbeschreibungen fördern die Einhaltung der in diesem Zusammenhang geltenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen.

Das Produktfreigabeverfahren dient zu der bedarfsgerechten Entwicklung und dem bedarfsgerechten Vertrieb von Versicherungsprodukten. Dieses beginnt mit der Entwicklung konkreter Produktvorschläge und endet mit der Produkteinführung und abschließenden Kontrolle der Produkteinführung.

Dieses Verfahren hat folgende Ziele:

1. Sicherstellung, dass die Versicherungsprodukte so konzipiert sind, dass sie alle nachfolgenden Kriterien erfüllen:
  - sie tragen den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden Rechnung;
  - es wird negativen Auswirkungen auf die Kunden vorgebeugt;
  - eine Benachteiligung der Kunden wird vermieden beziehungsweise gemindert;
2. Unterstützung eines ordnungsgemäßen Umgangs mit Interessenkonflikten

Zudem wird in einem Vorgehensmodell der Zielmarkt grundlegend und detailliert beschrieben. Der vorläufige regulatorische Zielmarkt bildet die Ausgangsbasis für die Festlegung des finalen Zielmarktes. Durch diese zweistufige Festlegung und Überprüfung des Zielmarktes je Produkt wird die kundengerechte Produktentwicklung auf Basis der Bedürfnisse, der Wünsche und der Kundenanforderungen sichergestellt.

Auf Basis der Ergebnisse des Produktfreigabeverfahrens erfolgt die Produktinformationsbereitstellung für die Kunden. Die Produktmarketing-Abteilungen sowie die Produktmanagements der jeweiligen Sparten, die über ein hohes Maß an Fähigkeiten, Kenntnissen und Erfahrungen im Bereich der Produktentwicklung verfügen, erstellen im Rahmen eines formalisierten Prozesses einfache und verständliche Produktunterlagen für die Kunden. Hierbei werden die Produktdokumente abschließend qualitätsgesichert, insbesondere u. a. im Hinblick auf die Informationsinhalte für die Kunden zum Versicherungsprodukt.

Im Rahmen des Produktüberprüfungsverfahrens erfolgt die jährliche Überprüfung und Bewertung, inwiefern die Versicherungsprodukte weiterhin den Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen des ermittelten Zielmarktes entsprechen und diese an Kunden innerhalb oder außerhalb des Zielmarktes vertrieben werden. Hierzu wurde ein Zielmarkt-Controlling-Verfahren entwickelt und aufgesetzt. Die Zielmarkt-Reports werden im Rahmen der Produktüberprüfung ausgewertet. Die Ergebnisdokumentation der Produktüberprüfung wird in das Abhilfeverfahren gegeben.

Ein weiteres Element dieses Verfahrens ist die Herstellerunterrichtung durch die Vertrieber. Diese unterrichten das für das Produkt zuständige Produktmanagement, wenn ein Versicherungsprodukt nicht im Einklang mit den Interessen, den Zielen und den Merkmalen des jeweiligen, ermittelten Zielmarktes steht oder ihnen sonstige produktbezogene Umstände bekannt werden, die nachteilige Auswirkungen auf den Kunden haben können.

Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung der Produkte werden vom Qualitätsmanagement im Rahmen des Beschwerdemanagements Sachverhalte identifiziert, die zum Nachteil des Kunden gereichen. Diese werden als Reports dem Produktmanagement bereitgestellt.

Sofern produktspezifische Sachverhalte nachteilige Auswirkungen auf die Kunden haben oder der Vertrieb nicht im Einklang mit den Zielen des POG (Product Oversight and Governance Requirements) ist, werden im Abhilfeverfahren rechtlich mögliche aktive Maßnahmen ergriffen. Ziel ist es, negative Folgen zu begrenzen und ein erneutes Auftreten zu verhindern.

#### **Leitsatz 6: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

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

*Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.*

*Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.*

#### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Für die SIGNAL IDUNA Gruppe als Serviceversicherer ist die bedarfsgerechte, individuelle und qualitativ hochwertige Beratung der Kunden auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Vertragsverhältnisses selbstverständlich. Dies gilt insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

Eingehende Anfragen von Kunden werden im Kundenservice abschließend bearbeitet oder an die zuständigen Spartenfachbereiche weitergeleitet. Die Weiterleitung wird durch einen technischen Prozess unterstützt, der auch vertriebs- und beratungsrelevante Geschäftsvorfälle und Kundenanliegen per Auftrags-Verwaltungs-System (AVS) an die zuständigen Vermittler zur abschließenden Bearbeitung weiterleitet.

Darüber hinaus wurde eine Auswahl von Beratungsanlässen vordefiniert und festgelegt, bei denen eine Beratung des Kunden erforderlich ist. Sobald diese Anlässe erkannt werden, wird eine Kundenberatung durch den Außendienstpartner veranlasst. Die Regelungen wurden

dokumentiert und veröffentlicht, um die durchgehende Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss sicherzustellen.

Die Krankenversicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe sind den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenfreundlichen Tarifwechsel beigetreten und haben die Anforderungen hieraus entsprechend umgesetzt. Zu allen Anfragen zu Tarifwechseln in der Krankheitskostenvollversicherung und der anteiligen Krankheitskostenvollversicherung für beihilfeberechtigte Personen werden durch eine speziell hierfür entwickelte Software automatisiert Tarifalternativen ermittelt. Dieser Software liegt ein Auswahlssystem zugrunde, das auf Kriterien basiert, die sowohl den Grundsätzen der Leitlinien als auch den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Diese Kriterien sind im „Regelwerk Tarifwechselleitfaden“ eingepflegt. Als weiteres Kriterium wird das Kundenmotiv beachtet und entsprechend dokumentiert.

Das Regelwerk wird regelmäßig auf Aktualität geprüft. Anhand dieses Regelwerks werden alternative Tarife ermittelt. Zweck der Software ist die systematische Generierung von Zieltarifen in Abhängigkeit von den Ausgangstarifen.

Die Kunden erhalten nach Abschluss des Auswahlverfahrens – in aller Regel über seinen betreuenden Vermittler (im Einzelfall auch direkt) – Tarifvergleiche, Erläuterungen über das weitere Vorgehen, eine Beitragsübersicht und Merkblätter mit Informationen zum Tarifwechsel.

Die bedarfsgerechte, individuelle und qualitativ hochwertige Beratung der Kunden ist für die SIGNAL IDUNA Gruppe als Serviceversicherer selbstverständlich. Dazu gehört auch, die Kunden über die möglichen Nachteile einer Kündigung aufzuklären.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe kann hierzu aufgrund ihrer rechtlichen Stellung ausschließlich den Vermittlern des Exklusivvertriebs verbindliche Vorgaben machen. Dementsprechend gelten die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen nur für diesen Personenkreis.

Um die bedarfsgerechte Beratung durchzuführen, müssen alle neuen Außendienstpartner ohne Sachkundenachweis eine Schulungsreihe durchlaufen. In diesen Schulungen werden u. a. spartenspezifische Regelungen und Produktinformationen der SIGNAL IDUNA Gruppe vermittelt, inkl. der angemessenen Beratung bei Abwerbungen und Umdeckungen in den jeweiligen Sparten. Dabei werden den Seminarteilnehmern die Nachteile bei einer möglichen Kündigung sowohl im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung als auch in allen weiteren Versicherungssparten erläutert.

Die Anwendung dieser Kenntnisse bei Abwerbungen und Umdeckungen wird u. a. mit Hilfe des Leitfadens zum Beratungsprotokoll erläutert. Diese Broschüre beinhaltet auch Informationen zum korrekten Verhalten während der Beratung und verweist auf die entsprechenden Faktenblätter im Intranet. In den Beratungsgesprächen mit den Kunden wenden die Außendienstpartner die Kenntnisse aus den Schulungen an und klären die Kunden so über die möglichen Nachteile einer Kündigung individuell auf.

Die Abfrage und Dokumentation einer Kündigung oder die Empfehlung einer Kündigung bestehender Verträge inkl. der Aufklärung über mögliche Nachteile ist innerhalb des standardisierten Prozesses zur Erstellung von Beratungsprotokollen zwingender Bestandteil. Ohne eine Beantwortung ist die abschließende Erstellung eines Beratungsprotokolls und des damit verbundenen Versicherungsantrages nicht möglich. Dadurch ist sichergestellt, dass eventuelle Kündigungen inkl. der Aufklärung über mögliche Nachteile im Beratungsprotokoll festgehalten werden müssen.

Zudem werden alle Vermittler (inkl. Mehrfachagenten) im Rahmen ihrer vertraglichen Anbindung an die SIGNAL IDUNA Gruppe auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet.

**Leitsatz 7: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb**

*Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

*Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaufendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.*

*Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs/ Bausparkassenaufendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.*

**Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe verfolgt das Ziel, durch einen besseren Auswahl- und Ausbildungsprozess sowohl die Qualität als auch die Bindung der Vermittler deutlich zu verbessern. Aus diesem Grund wurden einheitliche qualitative Standards für alle Prozessschritte von der Organisationsplanung bis zur Agenturenentwicklung definiert und in einem allgemeingültigen Verfahren festgeschrieben. Für alle neuen Vermittler ist unter anderem zum Start der Tätigkeit bei der SIGNAL IDUNA Gruppe die Teilnahme an einer Grundlagen- und Verkaufsausbildung obligatorisch.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe ist zudem Gründungsmitglied der Brancheninitiative „gut beraten“. Sie empfiehlt allen Vermittlern, dieser Initiative beizutreten. Der Nachweis regelmäßiger Weiterbildung in qualitativ und quantitativ hinreichendem Maße kann mindestens durch die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben sowie darüber hinaus auch durch die Erfüllung der Anforderungskriterien der Brancheninitiative erbracht werden. Die SIGNAL IDUNA Gruppe stellt, neben einem umfassenden Weiterbildungsangebot, auch die organisatorischen Mechanismen und Instrumente zur Weiterbildung nach Maßgabe der Richtlinien der Brancheninitiative und den gesetzlichen Vorgaben zur Verfügung.

## **1. Beleumdung der Vermittler bei der Einstellung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, wenn diese zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Im Rahmen des Auswahlverfahrens hat jeder Vermittler vor Einstellung einen entsprechenden Nachweis hinsichtlich seines Leumundes zu erbringen. Bei jeder Einstellung werden anhand einer einheitlich vorgegebenen Checkliste alle erforderlichen Unterlagen (wie z. B. AVAD-Auskunft, Bonitätsprüfung, Polizeiliches Führungszeugnis, Auszug aus dem Gewerbezentralregister) vor Vertragsbeginn abgefragt und diese sind vor Vertragsausfertigung der SIGNAL IDUNA Gruppe vorzulegen. Alle Unterlagen sind Bestandteile der Vermittlerakte. Sofern zu den oben genannten Unterlagen negative Eintragungen vorhanden sind, erfolgt keine Vertragsausfertigung durch die SIGNAL IDUNA Gruppe und es kommt kein Vertragsverhältnis mit dem Bewerber zustande.

## **2. Nachweis der fachlichen Qualifikation**

Die Qualifikation der Vermittler ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für die vertragliche Zusammenarbeit mit der SIGNAL IDUNA Gruppe. Aus diesem Grund ist bei allen Vermittlern ein Sachkundenachweis gemäß § 34d Abs. 5 Ziff. 4 GewO in Verbindung mit Abschnitt 1 der Versicherungsvermittlerverordnung erforderlich.

Der Sachkundenachweis gemäß § 34d Abs. 5 Ziff. 4 GewO in Verbindung mit Abschnitt 1 der Versicherungsvermittlerverordnung ist für eine Anbindung in der Ausschließlichkeit der SIGNAL IDUNA Gruppe vor Vertragsabschluss vorzulegen. Bewerber ohne entsprechenden Sachkundenachweis verpflichten sich zur Qualifikation zum „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“. Eine Einstellung von Vermittlern ohne Sachkundenachweis ist lediglich in der untersten Agenturstufe („Agentur in Gründung“) möglich.

Der Regelprozess sieht eine Qualifikation zum „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“ innerhalb von 12 Monaten vor. Wird diese Sachkundeprüfung nicht innerhalb des geplanten Zeitraumes bestanden, erfolgt eine laufende Überprüfung durch die zuständige Führungskraft. Der erfolgreiche Abschluss der Sachkundeprüfung ist Grundvoraussetzung für eine dauerhafte Fortführung des Vertragsverhältnisses. Kann die Qualifikation nicht in einer angemessenen Frist nachgewiesen werden, erfolgt die Beendigung der Zusammenarbeit.

## **3. Laufende Weiterbildung**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe kann hierzu aufgrund ihrer rechtlichen Stellung ausschließlich den Vermittlern des Exklusivvertriebs sowie den unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Angestellten verbindliche Vorgaben machen. Dementsprechend gelten die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen nur für diesen Personenkreis.

Die Vermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe, die den Nachweis der fachlichen Qualifikation erbracht haben, sowie die Angestellten, die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligt sind, sind zu einer laufenden Weiterbildung verpflichtet. Alle Regularien zur bzw. alle Anforderungen an die Weiterbildung sind im Rahmen der Weiterbildungsleitlinie der SIGNAL IDUNA gemäß § 48 Abs. 2 Satz 2a VAG (IDD) zusammengefasst.

Der Nachweis regelmäßiger Weiterbildung in qualitativ und quantitativ hinreichendem Maße kann mindestens durch die Erfüllung gesetzlichen Vorgaben und zusätzlich durch die Erfüllung der Anforderungskriterien der Brancheninitiative erbracht werden.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe empfiehlt allen Vermittlern, der Brancheninitiative beizutreten. Sie ist zudem bei der Brancheninitiative als Bildungsdienstleister akkreditiert und darf deshalb

Bildungszeiten für eigene Weiterbildungsmaßnahmen vergeben. Die SIGNAL IDUNA Gruppe stellt sowohl quantitativ als auch qualitativ ausreichende Kapazität an Weiterbildungsmaßnahmen für alle Vermittler konzernintern zur Verfügung. Die Kriterien für die Bewertung der Bildungsmaßnahmen mit anrechenbaren Bildungsstunden sind in den Richtlinien der Brancheninitiative „gut beraten“ beschrieben und werden im Rahmen der Weiterbildungsleitlinie noch einmal konkretisiert.

Um die Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung zu steuern, überprüfen die zuständigen Führungskräfte der SIGNAL IDUNA Gruppe regelmäßig den Fortschritt der Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung. Die absolvierten Bildungsmaßnahmen werden durch die SIGNAL IDUNA Gruppe zentral abgespeichert. Vermittler, die der Brancheninitiative beigetreten sind und die SIGNAL IDUNA Gruppe für die Weiterbildungskonteneinsicht autorisiert haben, benötigen keinen weiteren Nachweis. Eine Prüfung der absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen erfolgt in diesen Fällen automatisch. Im Rahmen des Weiterbildungsprozesses erfolgt zudem in Abstimmung mit den verantwortlichen Führungskräften eine Planung der zukünftigen Weiterbildungsmaßnahmen, um die Einhaltung der Anforderungen an die laufende Weiterbildung der Vermittler sowie der unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Angestellten flächendeckend sicherzustellen.

#### **Leitsatz 8: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

*Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird. Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.*

#### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Für alle Maklerverbindungen der SIGNAL IDUNA Gruppe wurden umsatzabhängige Staffilvergütungen gekündigt beziehungsweise sind bereits ausgelaufen. Alle bestehenden Verbindungen wurden diesbezüglich kontrolliert und – falls erforderlich – entsprechend gekündigt. Neue Vereinbarungen zu Staffilvergütungen können nicht mehr getroffen werden.

Die Vergabe von Konditionen und vertraglichen Regelungen, die sich auf eine Zusammenarbeit zwischen Maklern und der SIGNAL IDUNA Gruppe beziehen, sind im Rahmen einer internen Richtlinie geregelt. Die Erstellung der Courtagezusagen sowie der zugehörigen Nachtragsdokumente erfolgen ausschließlich zentral durch die zuständige Außendienstorganisation bzw. Vertriebsabteilung. Alle entsprechenden Dokumente sind standardisiert und stehen nur einem berechtigten Personenkreis zur Verfügung.

Dienstleistungsvergütungen können nur für die Übernahme von Dienstleistungen gewährt werden. Diese sind klar definiert, überprüfbar und werden ausschließlich bei Vorliegen bestimmter qualitativer Elemente vertraglich vereinbart. Eine entsprechende Zusage bedarf der Genehmigung des Leiters Freie Vertriebe oder des jeweiligen Ressortvorstandes.

Die Teilnahme von Maklern an Wettbewerben sowie an Incentivereisen ist bei der SIGNAL IDUNA Gruppe ausdrücklich untersagt.

## **Leitsatz 9: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

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

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

#### **1. Beschwerdemanagement**

Alle eingehenden Kundenbeschwerden, die die SIGNAL IDUNA Gruppe über alle Kommunikationskanäle erreichen, werden systematisch erfasst und regelmäßig ausgewertet. Die Ergebnisse werden regelmäßig an alle relevanten Stellen berichtet. Hierbei wird auch die Relevanz der Beschwerden hinsichtlich der Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex – ggf. bis auf die Vermittlerebene – überprüft. Wiederholte berechtigte Kundenbeschwerden oder festgestellte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex werden verfolgt und entsprechend sanktioniert.

Im Rahmen eines Strategieprojekts wurde der Beschwerdeprozess analysiert und es wurden Lösungen im Sinne unserer Beschwerdekunden entwickelt. Es wurde eine Onlineerfassung über die Homepage der SIGNAL IDUNA zur unkomplizierten und unbürokratischen Erfassung einer Beschwerde geschaffen (das sog. Lösungscenter). Durch Kundentestings wurde diese Lösung kundenorientiert entwickelt. Dem Kunden wird eine informierte Rückmeldung zu seiner Beschwerde innerhalb von vier Arbeitstagen zugesagt. Hinter der Erfassung liegen spezielle Postkörbe, die von benannten qualifizierten Beschwerdebearbeitern (sog. Beschwerdenetzwerk) in den Sparten bearbeitet werden.

Unsere Funktionsstellen mit Kundenkontakt sind mit einer Lösung zur strukturierten, einfachen Erfassung von Beschwerden ausgestattet (sog. Beschwerdeassistent). Diese Lösung wurde mit Servicemitarbeitenden entwickelt und auf deren Bedürfnisse angepasst, um eine optimale Erfassung zu gewährleisten. Darüber hinaus wurden auch andere Eingangskanäle (z.B. meine.signal iduna.de, Kunden-App) an die Lösung angebunden. In einer weiteren Ausbaustufe sollen auch Vermittler, analog dem Lösungscenter, Kundenbeschwerden selbst erfassen können. Mit diesen neuen Entwicklungen zur Optimierung der Beschwerdeerfassung wird davon ausgegangen, dass die SIGNAL IDUNA optimale Grundlagen geschaffen hat, die zu einer systematischen Analyse von Fehlerquellen und damit nachhaltigen Verbesserungen im Sinne unserer Kunden geeignet sind. Damit wird das Ziel einer lernenden Organisation verfolgt und umgesetzt und Beschwerden als Quelle für Verbesserungen genutzt.

#### **2. Ombudsmannsystem**

##### **2.1 Ausschließlichkeitsvermittler**

Alle Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe weisen die Kunden mehrfach auf den Ombudsmann hin.

Der Hinweis ist sowohl in der Kundeninformation als auch in den Versicherungsanträgen enthalten. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die

Versicherungsanträge werden von den Versicherungsnehmern unterzeichnet. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Versicherungsnehmer, den Inhalt zur Kenntnis genommen bzw. die Unterlagen erhalten zu haben. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten hat. Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information. Der Versicherungsnehmer bestätigt den Erhalt der Information mit seiner Unterschrift.

Die selbstständigen Vermittler informieren zusätzlich im Rahmen der gesetzlichen Erstinformationen gemäß § 15 Absatz 1 VersVermV über das bestehende Ombudsmannsystem. Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Erstinformationen erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt der Erstinformationen ebenfalls mit ihrer Unterschrift. Die Erstinformationen werden den Versicherungsnehmern vorrangig durch die Übergabe eines Erstinformationsblattes mitgeteilt. Um zu gewährleisten, dass auf den Erstinformationsblätter alle notwendigen Informationen enthalten sind, können die Vermittler diese kostenlos über die SIGNAL IDUNA bestellen.

- Die Erstinformationsblätter enthalten u. a. folgende Angaben:
- Name des Vermittlers
- Anschrift des Vermittlers
- Registrierungsnummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (Ausschließlichkeitsvermittler)
- Wort-/Bildmarke der SIGNAL IDUNA
- Hinweis auf den Ombudsmann

Darüber hinaus stellt die SIGNAL IDUNA Gruppe den Ausschließlichkeitsvermittlern Muster für E-Mail-Signaturen zur Verfügung, in denen die genannten Informationen ebenfalls enthalten sind.

Auf den Homepages der selbstständigen Vermittler sind die Erstinformationen ebenfalls abrufbar. Diese werden anhand der in den Systemen der SIGNAL IDUNA Gruppe vorhandenen Daten erstellt. Im Rahmen eines Onlineabschlusses über die Homepage der Vermittler erscheinen die Erstinformationen zu Beginn des Antragsprozess in einem gesonderten Fenster. Der Kunde kann die Erstinformationen als PDF-Datei speichern.

Die Inhalte zum Umfang und Zeitpunkt der erforderlichen Erstinformation werden zudem allen Ausschließlichkeitsvermittlern, die neu bei der SIGNAL IDUNA Gruppe anfangen, im Rahmen des Bausteins „Ganzheitliche Beratung“ der Grundlagenausbildung zur Kenntnis gebracht.

## **2.2 Freie Vertriebe**

Alle Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe weisen die Kunden mehrfach auf den Ombudsmann hin.

Der Hinweis ist sowohl in der Kundeninformation als auch in den Versicherungsanträgen enthalten. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die Versicherungsanträge werden von den Versicherungsnehmern unterzeichnet. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Versicherungsnehmer, den Inhalt zur Kenntnis genommen bzw.



die Unterlagen erhalten zu haben. Versicherungsanträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten hat. (Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information.) Der Versicherungsnehmer bestätigt dies mit seiner Unterschrift.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Erstinformationen nach § 15 Absatz 1 VersVermV erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Erstinformationen beinhalten auch den Hinweis auf den Ombudsmann. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt der Informationen mit ihrer Unterschrift.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe weist die Vermittler der freien Vertriebe auf die erforderlichen Inhalte der Erstinformation hin. Die Hinweise erfolgen im Maklerportal der SIGNAL IDUNA Gruppe. Eine Sichtberechtigung für das Maklerportal wird jedem Vertriebspartner auf Antrag gewährt.

### ***Leitsatz 10: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung***

*Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.*

*Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat hinsichtlich der im GDV-Verhaltenskodex genannten Compliance-Risiken Vorschriften definiert, die hinreichend geeignet sind, ein regelkonformes Verhalten zu gewährleisten.

#### **1. Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit**

Im Compliance-Kodex wird ausdrücklich betont, dass die SIGNAL IDUNA Gruppe eine erfolgreiche Geschäftspolitik ausschließlich mit lauterem Mitteln betreibt. Wirtschaftliche

Entscheidungen werden nur aufgrund objektiver Kriterien und nicht anhand persönlicher Vorteile getroffen. Jede Form von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit wird durch die SIGNAL IDUNA Gruppe ausdrücklich missbilligt und keinesfalls toleriert.

## **2. Umgang mit Zuwendungen sowie Interessenkonflikten**

Für die Annahme und Vergabe von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie dem Umgang mit Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen hat die SIGNAL IDUNA Gruppe klare Regeln im Rahmen einer Richtlinie definiert. Diese Anweisung ist verbindlich für alle angestellten Mitarbeitenden des Innen- und Außendienstes der SIGNAL IDUNA Gruppe. Für die selbstständigen Vermittler gelten diese Regelungen gleichwohl als Handlungsempfehlung. Darüber hinaus sieht die „Richtlinie der SIGNAL IDUNA für Einladungen zu Hospitality-Events“ verbindliche Regeln und Verfahrensabläufe für alle Einladungen zu Hospitality-Events vor, die von Organmitgliedern, Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvertretern der Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe ausgesprochen werden.

## **3. Regeln in Bezug auf Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen**

Da Unternehmensveranstaltungen erhebliche Risiken für die Reputation des Unternehmens nach sich ziehen können, hat die SIGNAL IDUNA Gruppe verbindliche Richtlinien für die Ausgestaltung von Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen vereinbart. Mit diesen Regelungen ist gewährleistet, dass Veranstaltungen im Einklang mit dem Leitbild des Unternehmens und den Unternehmenszielen gestaltet werden.

Die Entwicklung und Durchführung von Incentives erfolgt nach zentralen Vorgaben und bedarf einer vorherigen Freigabe der übergeordneten Einheiten. Die Wettbewerbskriterien für die Incentives werden mit dem verantwortlichen dCO abgestimmt. Wettbewerbe und Incentives für Makler sind bei der SIGNAL IDUNA Gruppe nicht zugelassen.

## **4. Datenschutz- und wettbewerbsrechtliche Regelungen**

Die Regelungen zum Datenschutz sowie die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen sind Bestandteil aller Vermittlerverträge der Ausschließlichkeitsorganisation der SIGNAL IDUNA Gruppe. Zudem ist die Verpflichtungserklärung zum Datenschutz bei allen angestellten Mitarbeitenden und selbstständigen Außendienstpartnern der SIGNAL IDUNA Gruppe Vertragsbestandteil.

Darüber hinaus gibt es für alle angestellten Mitarbeitenden und selbstständigen Außendienstpartner speziell zum Thema „Datenschutz“ verpflichtende Schulungen, die turnusmäßig wiederholt werden müssen.

## **5. Compliance-Schulungen**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe schult alle angestellten Mitarbeitenden und selbstständigen Außendienstpartner des Exklusivvertriebs zu compliance-relevanten Themen. Davon umfasst sind insbesondere die im GDV-Verhaltenskodex ausdrücklich genannten Compliance-Themen. Die Teilnahme an diesen Schulungen ist verpflichtend.

Darüber hinaus hat die SIGNAL IDUNA Gruppe ein Schulungsangebot, mit dem gewährleistet wird, dass alle Angestellten und selbstständigen Außendienstpartner des Exklusivvertriebs regelmäßig geschult werden. In diesen Schulungsangeboten werden compliance-relevante Sachverhalte verbindlich vermittelt und regelmäßig aktualisiert.

### **Leitsatz 11: Der Kodex ist verbindlich und transparent.**

*Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.*

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.*

*Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.*

### **Umsetzung innerhalb der SIGNAL IDUNA Gruppe**

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bildet die Grundlage in der Zusammenarbeit zwischen der SIGNAL IDUNA Gruppe und jedem einzelnen Vermittler. Die Einhaltung des Regelwerks und daraus resultierend die Herstellung einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit liegt im besonderen Interesse der SIGNAL IDUNA Gruppe.

#### **1. Ausschließlichkeitsvermittler**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als Anlage zu allen Vermittlerverträgen der Ausschließlichkeit aufgenommen. Bei allen neuen Vermittlern, die ein Vertragsverhältnis mit der SIGNAL IDUNA Gruppe eingehen, wird der GDV-Verhaltenskodex somit Vertragsbestandteil und die Vermittler werden verbindlich zur Einhaltung des Kodex verpflichtet.

Alle bereits angebotenen Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs wurden verbindlich durch ein Anschreiben als Ergänzung zum bestehenden Vermittlervertrag auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wurde allen Vermittlern als Anlage zur Verfügung gestellt und bildet somit die Grundlage für die weitere Zusammenarbeit zwischen den Vermittlern und der SIGNAL IDUNA Gruppe.

#### **2. Freie Vertriebe**

Die SIGNAL IDUNA Gruppe hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zur Grundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten gemacht. Bei allen Neuanbindungen wird der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als Anlage zum Vertragsbestandteil.

Die Vermittlerverbände BVK, VDVM und VOTUM haben einen „Compliance-Basis-Kodex“ für Versicherungsvermittler (Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten) verfasst. Die SIGNAL IDUNA Gruppe setzt voraus, dass alle angebotenen Makler bereits eigene Compliance-Regelungen aufgestellt haben oder sich geben, die inhaltlich mit diesem Basis-Kodex übereinstimmen. Der Basis-Kodex wurde allen angebotenen Maklern als Anlage zur Verfügung gestellt. Die SIGNAL IDUNA Gruppe akzeptiert ebenfalls die Compliance-Regelungen verschiedener Vermittlerverbände bzw. Genossenschaften, wenn diese inhaltlich mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex

für den Vertrieb von Versicherungsprodukten übereinstimmen. Bei allen Neuanbindungen wird der Basis-Kodex als Anlage zur Courtagezusage Vertragsbestandteil.

**Dortmund, 01. Februar 2023**

**Für den Vorstand der SIGNAL IDUNA Gruppe**



**Ulrich Leitermann**



**Torsten Uhlig**

## Prüfungsbericht:

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

## 6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

#### 1. Geltungsbereich

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

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

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

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

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

#### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

#### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

#### 7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlagen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

#### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

#### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

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

(4) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfasst nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, dass der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, dass dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

(6) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer, Einheitsbewertung und Vermögensteuer sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrags. Dies gilt auch für

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

(7) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzugs wird nicht übernommen.

## 12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

## 13. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

## 14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

## 15. Anzuwendendes Recht

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