

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 Cosmos Lebensversicherungs-AG
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)

Cosmos Lebensversicherungs-AG

Saarbrücken

Prüfungsbericht:

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

INHALTSVERZEICHNIS:

	Seite
1. Prüfungsauftrag	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	V
3. Feststellungen zum CMS	VII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	VII
3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System	VII
4. Prüfungsurteil	VIII
5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der Cosmos 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 7. Oktober 2022 hat uns die Cosmos Lebensversicherungs-AG

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

beauftragt, für die Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Cosmos vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der

Prüfungsbericht:

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

Cosmos 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 Cosmos geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Cosmos durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Cosmos über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Cosmos 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 Cosmos gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos.

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 Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos 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 Cosmos.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von November 2022 bis März 2023 (bis zum 15. März 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 Cosmos vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der Cosmos 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 Cosmos bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

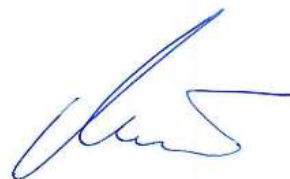
Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Cosmos wurde zum 31. Dezember 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 15. März 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

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



COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM

**Beschreibung des
Compliance Management Systems
bezüglich vertrieblicher Belange
der Cosmos Lebensversicherungs-AG
zum 31. Dezember 2022**

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Grundelemente des CMS nach dem Prüfungsstandard IDW PS 980	4
3	Kultur und Ziele	5
4	Management von Compliance-Risiken.....	7
4.1	Compliance-Risikoidentifikation	8
4.2	Compliance-Risikobewertung	8
4.3	Compliance-Risikominderung	8
4.4	Compliance-Risikomonitoring.....	8
4.5	Compliance-Berichterstattung und -Planung	9
5	Kommunikation	9
6	GDV-Verhaltenskodex	9
6.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	9
6.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....	10
6.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	11
6.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	11
6.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	11
6.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	12
6.7	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	13
6.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....	14
6.9	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	14
6.10	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance- Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	15
6.11	Der Kodex ist verbindlich und transparent	16
7	Zusammenfassung/Ausblick	16

Beschreibung des Compliance Management Systems der COSMOS Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft zum 31. Dezember 2022

1 Einleitung

In der deutschen Versicherungswirtschaft wird der kompetenten und kundenorientierten Beratung hohe Priorität beigemessen. Dies zeigt sich auch in zahlreichen Initiativen, die die Branche in den vergangenen Jahre ergriffen hat. In der Branche sind hohe Qualitätsstandards für den Vertrieb von Versicherungsprodukten fest verankert. Diese Standards haben sich in der Praxis bewährt und wurden von der Bundesregierung inzwischen auch für andere Finanzdienstleister übernommen. So hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Beispiel im Jahr 2010 gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen den „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (Verhaltenskodex) entwickelt. Darin wurden zehn Leitlinien für die Zusammenarbeit der Versicherungsunternehmen mit den Versicherungsvermittlern¹ formuliert mit dem Ziel, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden hervorzuheben und dauerhaft zu sichern.

Die Generali Deutschland Gruppe steht hinter dem Verhaltenskodex. Aus diesem Grund richtet sie ihr vertriebliches Handeln konsequent an dessen Leitlinien aus, und zwar nicht erst seit Einführung des Verhaltenskodex. Am 14. November 2012 hat die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen, den bestehenden Verhaltenskodex zu erweitern. Der weiterentwickelte Kodex, dem die Versicherungsgesellschaften seit dem 01. Juli 2013 beitreten können, dokumentiert den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute und faire Beratung hat. Die Unternehmen, die sich freiwillig dem Kodex verpflichten, lassen dessen Umsetzung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bestätigen und arbeiten nur noch mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex anerkennen und praktizieren. Inhaltlich setzt der Verhaltenskodex Schwerpunkte in den Bereichen Compliance sowie Weiterbildung von Versicherungsvermittlern. In 2018 ist der Verhaltenskodex aufgrund der neuen regulatorischen Anforderungen an den Versicherungsvertrieb, insbesondere dem IDD-Umsetzungsgesetz, inhaltlich nochmals angepasst worden

Die Generali Deutschland Gruppe identifiziert sich mit den Zielen des Verhaltenskodex. Daher ist die COSMOS Lebensversicherungs-AG und COSMOS Versicherung AG (im Folgenden CosmosDirekt) im September 2013 dem Verhaltenskodex beigetreten und hat den Verhaltenskodex entsprechend ihrem Vertriebs- und Geschäftsmodell individuell und passgenau umgesetzt und in ihr Compliance Management System (CMS) Vertrieb implementiert.

Mit den Versicherungsunternehmen COSMOS Lebensversicherungs-AG und COSMOS Versicherung AG ist CosmosDirekt der Online- und Direktversicherer der Generali Deutschland AG. Kern des Geschäftsmodells von CosmosDirekt ist der Online- und Direktvertrieb von Versicherungsprodukten mit

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

persönlicher Beratung. Bei dieser Vertriebsform entscheidet sich der informierte Kunde aus eigenem Antrieb für den Erwerb eines Produktes bei CosmosDirekt.

CosmosDirekt setzt dabei auf die Website cosmosdirekt.de, das Kundenportal „*meinCosmosDirekt*“ und die „*meinCosmosDirekt-App*“ als Informations- und Kommunikationsplattformen und stärkt dieses Angebot durch eine passgenaue Verzahnung von Onlineservices mit kundenorientierter Beratung über die Kommunikationskanäle Telefon, Chat, Brief und E-Mail.

Zur Verbreiterung der Kundenbasis, zur Gewinnung von Neukunden und zur Erschließung neuer Vertriebswege kooperiert CosmosDirekt u.a. auch mit Vergleichsportalen. Ziel der Kooperationen ist, die Sichtbarkeit der Produkte und Services von CosmosDirekt auch an den Stellen zu erhöhen, die aus Kundensicht für die Suche und den Vergleich von Versicherungsprodukten relevant sind. Diese Portale arbeiten je nach Ausrichtung mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen.

2 Grundelemente des CMS nach dem Prüfungsstandard IDW PS 980

Unter einem Compliance Management System (CMS) im Rahmen des Prüfungsstandards „IDW PS 980 (Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von CMS)“ sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Im Prüfungsstandard IDW PS 980 werden die miteinander in Wechselwirkung stehenden sieben Grundelemente dargestellt, die ein angemessenes CMS beinhaltet:

- Schaffung einer Compliance-Kultur als Grundlage für ein angemessenes und wirksames CMS,
- Festlegung der CMS-Ziele mit Abgrenzung von Teilbereichen und Entscheidung für anzuwendende CMS-Grundsätze,
- Festlegung von Risiken, die der Erreichung der CMS-Ziele entgegenstehen können,
- Festlegung eines Compliance-Programms mit den von den Mitarbeitern und ggf. Dritten zu beachtenden Grundsätzen und Maßnahmen,
- Aufbau einer Aufbau- und Ablauforganisation mit Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten im CMS,
- Kommunikation der getroffenen Maßnahmen an die betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte, damit diese ihre Pflichten kennen,
- Überwachung von Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS sowie Entwicklung von Vorschlägen für eine Verbesserung des CMS.

Das Versicherungsunternehmen hat bei der Ausgestaltung seines CMS im Rahmen der Umsetzung der einzelnen Vorgaben des Verhaltenskodex diese Grundelemente zu berücksichtigen, damit das CMS geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern.

3 Kultur und Ziele

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe führen ihre Geschäfte verantwortungsvoll und jederzeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Eine nachhaltige Compliance in der Generali Deutschland Gruppe schafft Vertrauen bei Kunden und Partnern. Deshalb unterhalten alle Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe verbindliche Compliance-Programme. Zudem haben die Gesellschaften der Generali Deutschland Gruppe verschiedene Regelungen verabschiedet, mit deren Hilfe die Mitarbeiter bei der Einhaltung der zunehmend anspruchsvolleren gesetzlichen Anforderungen unterstützt werden.

Dazu beachtet die Generali Deutschland Gruppe den Code of Conduct der internationalen Generali Gruppe. Der Code of Conduct gilt für alle Mitarbeiter der Generali Deutschland Gruppe. Von Dritten, welche im Namen der Gruppe handeln, wird ebenfalls erwartet, dass sie sich an die Grundsätze des Code of Conduct halten. Der Code of Conduct legt konkrete Verhaltensregeln für die Betroffenen fest, insbesondere zum Umgang mit bestimmten Themenkomplexen wie z.B. der Verhinderung von Bestechung und Korruption, den Schutz von Vermögenswerten und geschäftlichen Informationen oder die Beziehungen zum Kunden. Hierdurch wird das Vertrauen von Kunden, Partnern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit in ein faires und moralisch einwandfreies Verhalten des Unternehmens und aller Mitarbeiter gestärkt.

Vor diesem Hintergrund ist es nur konsequent, dass die Generali Deutschland Gruppe den Gedanken des Code of Conduct fortführt und sich auch zum „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ bekennt. Mit diesen beiden „Kodizes“ werden in den Vertrieben der Generali Deutschland Gruppe die Standards in der „Vertriebscompliance“ gesetzt.

Das strategische Ziel der Generali Gruppe ist es, DER Lifetime-Partner weltweit zu werden und den Kunden in allen Phasen ihres Lebens zur Seite zu stehen. Deshalb stellt die Generali Gruppe die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Vertriebe der Generali Gruppe in Deutschland sind der Schlüssel für eine lebenslange Partnerschaft mit den Kunden und werden auf diesem Weg bestmöglich unterstützt. Daher ist die Kundenzufriedenheit ein wesentliches Element der Geschäftsstrategie der Generali Gruppe. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sind angehalten, sich gegenüber Kunden korrekt, aufrichtig, offen und professionell zu verhalten und von täuschenden und irreführenden Praktiken abzusehen. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner handeln stets im besten Interesse der Kunden und bieten im Rahmen der Produktpalette Lösungen an, die deren Bedürfnissen gerecht werden. Interessenkonflikte sollten vermieden und, falls sie unvermeidbar sind, so behandelt werden, dass die Interessen des Kunden gewahrt bleiben. Dies wird durch spezifische Prozesse und Vorgaben gewährleistet. Bei einem Angebot über Produkte und Dienstleistungen dürfen die Mitarbeiter und Vertriebspartner nur Angaben machen, die objektiv, wahrheitsgetreu und vollständig sind. Auch nach Vertragsschluss ist eine Beratung und Betreuung des Kunden zu gewährleisten.

Die Kundenzufriedenheit ist als wesentlicher Grundpfeiler in der Geschäftsstrategie von CosmosDirekt als Online- und Direktversicherer verankert. Sie ist deshalb zentraler Bestandteil der Ausrichtung, um die Position als führender Anbieter in diesem Marktsegment in Deutschland zu stärken und auszubauen. Begeisterte Kunden zeichnen sich durch eine hohe Kundentreue aus und empfehlen CosmosDirekt

Freunden und Bekannten überdurchschnittlich oft weiter. Diese Empfehlungen auf Basis eigener sehr guter Erfahrungen stellen eine ideale Grundlage für die weitere Entwicklung von CosmosDirekt dar. Kundenzufriedenheit ist daher als erklärtes strategisches Ziel von CosmosDirekt bei den Zielen von Mitarbeitern und Führungskräften festgeschrieben.

Zur Messung und Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit führt CosmosDirekt seit 13 Jahren regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Mit der Weiterentwicklung des Net Promotor Score (NPS) im Jahre 2016 auf den internationalen Konzernstandard der Generali-Gruppe wurde ein weiterer wichtiger Meilenstein zu noch mehr Kundenzentrierung erreicht. NPS stellt darüber hinaus eine wichtige Ergänzung im Sinne eines Frühwarnsystems bei Kundenunzufriedenheit dar und ergänzt den etablierten Beschwerdemanagementprozess.

Das Verhalten unserer Kunden ändert sich stark in Richtung Digitalität. In der digitalen Welt ist die Reputation eines Unternehmens einer der wichtigsten Treiber für oder gegen eine Kaufentscheidung. Da sich die Reputation eines Unternehmens in eben dieser digitalen Welt entscheidet, ist es von enormer Relevanz, dem Kunden einen möglichst niederschweligen Zugang zur Vergabe von Kundenfeedback zu geben. Durch die Anlage eines Premium Account auf der Kundenfeedbackplattform Trustpilot hat CosmosDirekt somit einen weiteren wichtigen Pfeiler im Beschwerdemanagementprozess installiert.

Neue Produkte und Dienstleistungen werden unter Berücksichtigung von erkannten Verbesserungspotentialen sowie in Übereinstimmung mit den sich wandelnden Kundenbedürfnissen entwickelt und auch im Anschluss überwacht. Der Entwicklungsprozess von Produkten und Dienstleistungen ist eindeutig festgelegt und entspricht den regulatorischen Anforderungen. Hierzu stellt CosmosDirekt regelmäßig einen strategischen Plan für neue Produkte und Dienstleistungen auf.

Grundlage für das Geschäftsmodell von CosmosDirekt im Online- und Direktvertrieb sind intuitiv einfache, transparente und direkt abschließbare Produkte sowie Services, die dem Kunden die Orientierung von Anfang an leicht machen. CosmosDirekt stellt sich dieser Herausforderung.

Da es sich in der Praxis bei Versicherungen um eher anspruchsvolle und teilweise komplexe Produkte handelt, bietet CosmosDirekt seinen Kunden eine Vielzahl von digitalen und analogen Möglichkeiten, sich bestens zu informieren und kundenorientiert beraten zu werden – online, telefonisch, per E-Mail, postalisch und per Chat. Grundlage für die fundierte Beratung bei CosmosDirekt sind engagierte, fachkundige Mitarbeiter. Für CosmosDirekt stellt die Kompetenz der Mitarbeiter einen entscheidenden Erfolgsfaktor dar.

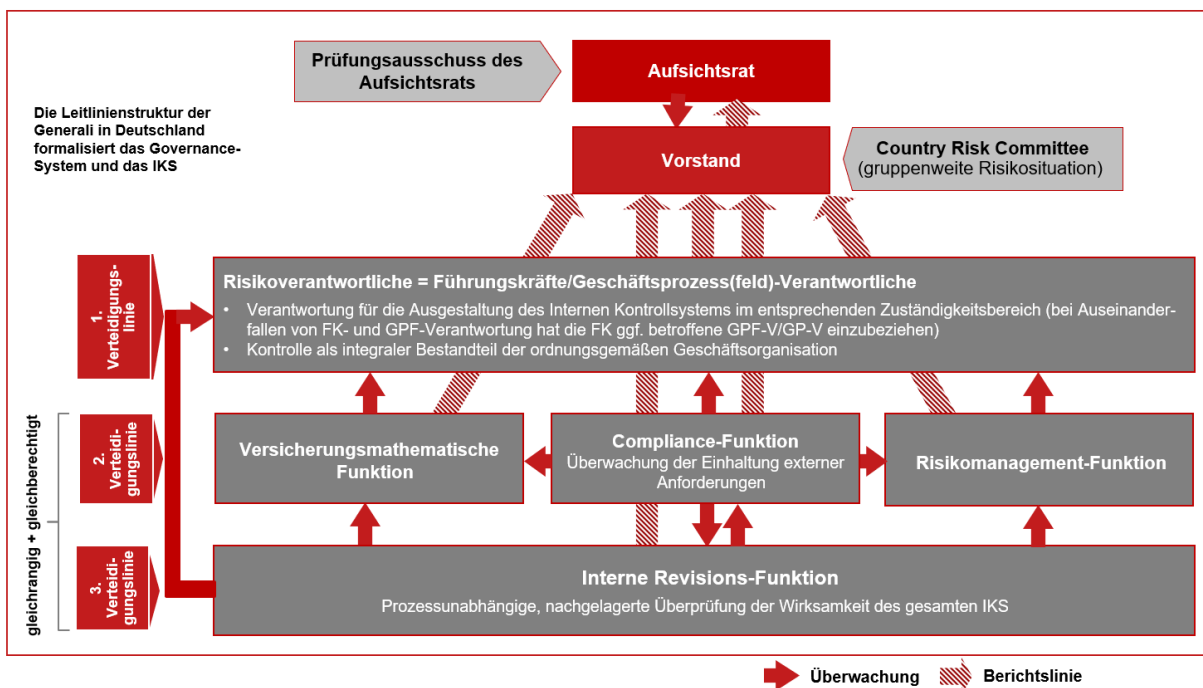
Mit dem Online-Portal „*meinCosmosDirekt*“ sowie der „*meinCosmosDirekt-App*“ folgt CosmosDirekt dem Kundenwunsch nach Transparenz, Einfachheit und Flexibilität. Diese Services ermöglichen es, dass Kunden durch einfache und übersichtliche Informationen und Erklärungen ihre Versicherungsangelegenheiten bis zu einem gewissen Grad selbst in die Hand nehmen können. Auf diesem Weg sind sie in der Lage, Angebote zu erstellen, Beratung abzufordern, Verträge abzuschließen, Beiträge anzupassen und persönliche Angaben zu verwalten. Wichtige Unterlagen, z.B. Angebote, Kundenbriefe und Versicherungspolice sind für Kunden an einem zentralen Ort verfügbar. Fernabsatzgeschäft erfordert, dass der Kunde auf dem Weg zum Vertragsabschluss transparent durch den Prozess und die Produkteigenschaften geführt wird. Die Mitarbeiter unterstützen dort, wo Kunden neben der Onlineberatung auch

eine persönliche Beratung in Anspruch nehmen wollen bzw. wo Beratung erforderlich ist. Dies erfolgt dann per Telefon, per Chat, per Brief oder per E-Mail. Durch eine Verknüpfung von Online-Service und persönlicher Beratung können CosmosDirekt-Kunden bei Bedarf direkt Kontakt zu den Mitarbeitern aufnehmen. Interaktive Kommunikationsinstrumente, wie Co-Browsing, Online-Chat und Videoberatung ergänzen den persönlichen Dialog.

4 Management von Compliance-Risiken

Die Aufgaben und Zuständigkeiten beim Management von Compliance-Risiken (d.h. des Risikos, aufgrund von Verstößen gegen externe oder interne Vorgaben finanzielle Verluste oder Reputationsverluste zu erleiden) sind im deutschen Teil der Generali Gruppe klar definiert.

Hiernach tragen die Fachabteilungen die Verantwortung dafür, die für ihre Tätigkeit einschlägigen internen und externen Anforderungen („Anforderungen“) zu kennen und deren Einhaltung, insbesondere auch durch die Implementierung von Kontrollen, sicherzustellen. Insoweit stellen sie die Risikoverantwortlichen und damit die sog. erste Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems dar.



Unterstützt werden die Risikoverantwortlichen hierbei durch die Compliance-Funktion. Eine Compliance-Funktion ist u.a. in allen beaufsichtigten Unternehmen des deutschen Teils der Generali-Gruppe eingerichtet (wobei sie in vielen Fällen auf Grundlage eines Ausgliederungsvertrages von der Country Compliance Funktion der Generali Deutschland AG wahrgenommen wird). Ihre Aufgabe ist es, als Teil der sog. zweiten Verteidigungslinie risikobasiert die Einhaltung der Anforderungen durch die Risikoverantwortlichen zu überwachen und diese beim Management der Compliance Risiken zu beraten. Hierzu folgt sie einer durch die internen Leitlinien vorgegebenen Methodik:

4.1 Compliance-Risikoidentifikation

Die Compliance-Funktion identifiziert, u.a. im Rahmen eines etablierten Rechtsmonitoring-Prozesses, die für das Unternehmen geltenden Compliance-Anforderungen. Die identifizierten Anforderungen ordnet sie anschließend den betroffenen Compliance-Risiken und den unternehmensinternen Prozessen zu und wirkt auf die Einhaltung der Anforderungen und die Einrichtung von angemessenen Kontrollen durch die Risikoverantwortlichen hin.

Daneben überprüft sie im Rahmen ihrer Prüfaktivitäten, ob geeignete Prozesse zur Identifizierung der Compliance-Verpflichtungen durch die Risikoverantwortlichen implementiert wurden.

4.2 Compliance-Risikobewertung

Zur Beurteilung der Compliance-Risikosituation führt die Compliance-Funktion, auch in Zusammenarbeit mit der Risikomanagement-Funktion, welche ebenfalls der zweiten Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems zuzuordnen ist (s.o.), zumindest jährlich sowie erforderlichenfalls anlassbezogen Compliance Risk Assessments durch. Im Rahmen dieser Assessments werden die Compliance-Risiken sowie die hierzu erlassenen Kontrollmaßnahmen sowohl durch die Compliance-Funktion als auch durch die Risikoverantwortlichen bewertet. Die Ergebnisse dieser Bewertung fließen in die Compliance-Berichterstattung ein und bilden die Grundlage für die risikobasierte Planung der Compliance-Aktivitäten.

4.3 Compliance-Risikominderung

Zur Minderung von Compliance-Risiken berät die Compliance-Funktion den Vorstand sowie die Risiko- und Projektverantwortlichen bei der Einrichtung von Kontrollmaßnahmen und wirkt auf die Verabschiedung von internen Leitlinien hin, die sich auf das Compliance-Risikoprofil des Unternehmens positiv auswirken.

Bei strategischen Projekten, wesentlichen Transaktionen und bei der Einführung von neuen Produktmaßnahmen bewertet sie die Compliance Risikolage und nimmt dazu Stellung. Darüber hinaus führt die Compliance-Funktion Schulungs- und Awareness-Maßnahmen zu ausgewählten Compliance-Themen durch und führt die Ermittlungen im Falle des Verdachts etwaiger Compliance-Verstöße.

4.4 Compliance-Risikomonitoring

Die Compliance-Funktion sammelt Informationen, um auf deren Basis die Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems bewerten zu können. Grundlage hierfür sind bestimmte Risikoindikatoren, z.B. aufsichtsrechtliche Überprüfungen oder ggf. gegen das Unternehmen verhängte Sanktionen.

Die Compliance-Funktion führt Prüfungsaktivitäten durch, um zu überwachen, ob bestehende Compliance-Verpflichtungen in den internen Leitlinien, Verfahren und Prozessen integriert sind und von den Risikoverantwortlichen angemessene und wirksame Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen ergriffen wurden. Zudem überwacht die Compliance-Funktion die Implementierung von Maßnahmen zur Behebung von Schwachstellen, welche die Compliance-Funktion im Zuge ihrer Tätigkeiten festgestellt hat.

4.5 Compliance-Berichterstattung und -Planung

Die Compliance-Funktion stellt einen regelmäßigen sowie bedarfsweise auch Ad-hoc-Informationsfluss an den Vorstand sicher. Hierzu legt sie dem Vorstand neben unterschiedlichen Ad-hoc-Informationen jährlich den Compliance-Bericht sowie halbjährlich einen Compliance-Zwischenbericht vor.

Die Aktivitäten der Compliance-Funktion basieren auf einem durch den Vorstand jährlich zu genehmigenden, risikobasierten Compliance-Plan, der erforderlichenfalls vom Vorstand unterjährig angepasst wird.

5 Kommunikation

Eine systematische und verständliche Kommunikation von Themen, die für die Mitarbeiter in der Beratung und dem Kundenkontakt relevant sind, ist Gegenstand der vertrieblichen Kommunikation. Das Unternehmen stellt mit der spezialisierten Rolle von Redakteuren diese Kommunikation sicher. Es werden die für den Direktversicherer typischen Kommunikationskanäle auch intern genutzt: das Intranet, Wissensmanagementsysteme und der E-Mail-Kanal, die als Themenspeicher und Nachschlagewerke dienen.

Die redaktionelle Aufbereitung der Themen erfolgt nach fest definierten Prozessen, abgestimmt mit den jeweiligen Fachbereichen. So ist die fachliche Vollständigkeit und adressatengerechte Darstellung jederzeit gewährleistet. Grundlage dafür sind für CosmosDirekt übergreifend geltende Kommunikationsrichtlinien, die an einfacher und stringenter Kommunikation und hoher Verständlichkeit ausgerichtet sind.

In die Kommunikation sind auch die Vergleichsportale, mit denen CosmosDirekt zusammenarbeitet, entsprechend eingebunden.

6 GDV-Verhaltenskodex

6.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Eine bedarfsgerechte Beratung ist zentral für die Erfüllung des Bedürfnisses des Kunden nach Absicherung seiner individuellen Risiken. Die Vielfalt der abzusichernden Lebensbereiche bringt ein entsprechend umfangreiches Produktangebot mit sich. An Vermittler wird die Anforderung gestellt, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln. Zudem ist die Vergütung des Vermittlers darauf ausgerichtet, dem Anspruch an einer ehrlichen, kundenorientierten und qualifizierten Beratung gerecht zu werden. Fehlt es an umfassender persönlicher und fachlicher Kompetenz des Vermittlers oder begleitender Analysetools bzw. Checklisten für das Beratungsgespräch, so besteht hier das potenzielle Risiko der Falschberatung. Neben der fachlichen Kompetenz kann Falschberatung aber auch bedingt sein durch ein vertriebliches Vergütungssystem, das Fehlanreize setzt, die eine qualifizierte und kundenorientierte Beratung gefährden.

Die Strategie der Generali Gruppe („DER Lifetime-Partner weltweit“) stellt die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt des Handelns. Dem Anspruch der hohen kundenorientierung wird entsprechend auch innerhalb CosmosDirekt bei der Entwicklung und dem Vertrieb Rechnung getragen.

In der Produktentwicklung wird für jedes Versicherungsprodukt ein Zielmarkt festgelegt, der allgemein und abstrakt den Kreis der potenziellen Kunden beschreibt. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen.

Typische Risiken aus Fehlanreizen durch Vertriebsvergütungen spielen im Direkt- und Onlinevertrieb keine Rolle. CosmosDirekt zahlt an Mitarbeiter keine Provisionen. Kunden von CosmosDirekt informieren sich im Vorfeld über relevante Produkte und Dienstleistungen. Die Bedarfsweckung erfolgt somit im Vorfeld und wird durch den Kunden selbst gesteuert. Für sämtliche CosmosDirekt-Mitarbeiter gilt die Pflicht, im besten Interesse der Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln.

Die vertrieblich tätigen Angestellten von CosmosDirekt erhalten keine Vergütung oder Nebenentgelte von den Versicherungsnehmern. Vielmehr erhalten sie vom Arbeitgeber ein festes Gehalt, womit keine Anreize gegeben sind, ganz bestimmte, für die Kunden evtl. unpassende Versicherungsprodukte zu empfehlen. Gegebenenfalls jährlich erfolgende Sonderzahlungen basieren auf dem wirtschaftlichen Erfolg des Gesamtunternehmens, auf der Erreichung kundenorientierter Serviceziele bzw. auf der allgemeinen guten Mitarbeiterleistung im Vertriebs- und Kundenservice. Somit besteht kein Zusammenhang mit bestimmten Produkten oder mit dem Abschluss einzelner Verträge. Des Weiteren wird auf individuelle, erfolgsabhängige Vergütungskomponenten und auf Vereinbarungen individueller Verkaufsziele für die Beschäftigten verzichtet. Das gesamte Vergütungssystem stellt somit sicher, dass keine Anreize geschaffen werden, dem Kunden ein Produkt zu empfehlen, obwohl ein anderes seinen Bedürfnissen besser entsprochen hätte.

In den seltenen Fällen, in denen mit - als Makler agierenden - Vergleichsportalen kooperiert wird, werden nur solche Vergütungsvereinbarungen getroffen, durch welche die Belange der Kunden bei der Beratung gewahrt werden und durch die keine Interessenkonflikte über Fehlanreize entstehen.

6.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Der Kunde muss beim Erstkontakt mit dem Vermittler erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittler hat. Ihm muss beispielsweise klar sein, ob der Vermittler Lösungen vom gesamten Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Auch sollte klar und deutlich über Art und Quelle der Vermittlervergütung informiert werden, insbesondere, ob gegen Honorar beraten wird oder die Vergütung des Vermittlers in der Prämie enthalten ist. Ein potenzielles Risiko liegt darin, dass der Kunde ggf. nicht vollständig oder falsch über den Rechtsstatus des Vermittlers sowie dessen Vergütungsquelle informiert wird.

Derartige Risiken spielen bei der direkten Beratung im Direkt- und Onlinevertrieb keine Rolle. Der Erstkontakt geht mithin vom Kunden aus. Nimmt er telefonisch oder per E-Mail Kontakt zu Mitarbeitern von CosmosDirekt auf, erfolgt die Legitimation durch Nennung der Firma und des Vor- und Nachnamens.

Soweit CosmosDirekt ausnahmsweise mit Vermittlern zusammenarbeitet, wie z.B. mit Online-Vergleichsportalen, wurde vor Aufnahme der Zusammenarbeit überprüft, dass der Partner seiner Legitimationspflicht in vollem Umfang nachkommt. Kunden können bereits vor Eintritt in die Vergleichsberechnungen erkennen, mit welchen Partnern der Makler zusammenarbeitet. Sie können sich außerdem in der Regel im Impressum des Partners über die Gewerbeerlaubnis des Maklers informieren.

6.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Der Kunde muss bedarfsgerecht und anlassbezogen beraten werden. Hierfür sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und in der Empfehlung zu berücksichtigen. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung mit sachgerechten Informationen, die dem Kunden die Entscheidung für ein Versicherungsprodukt ermöglichen. Potenzielle Risiken können sich daraus ergeben, dass der Kunde nicht bedarfsgerecht beraten wird und sich in der Folge für ein Versicherungsprodukt entscheidet, das nicht seinen Bedürfnissen entspricht.

Die Ermittlung des individuellen Kundenbedarfs steht am Anfang der Beratung. Wendet sich ein Interessent telefonisch an CosmosDirekt, so klärt der speziell ausgebildete Mitarbeiter zunächst, ob die gewünschte Versicherung tatsächlich zum Wunsch des Interessenten nach Versicherungsschutz passt. Danach ermittelt der Mitarbeiter den konkreten Bedarf und bietet das passende Produkt an. Auch Interessenten, die zuerst den Onlinekanal bevorzugen, werden zu ihrem Bedarf befragt. Der Abschluss eines Vertrages erfolgt bei der überwiegenden Zahl unserer Produkte online. Der Kunde wird hierbei durch einen technisch unterstützten Prozess geleitet, der mit einem Bedarfscheck startet. Dabei sind alle versicherbaren Bereiche übersichtlich, verständlich und umfassend erklärt. Darüber hinaus kann der Kunde auf Wunsch zusätzlich Beratung hinzuziehen. Dafür stehen ihm auf Wunsch alle Kontaktkanäle (Telefon, E-Mail, Chat oder Brief) zur Verfügung.

6.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Das Beratungsprotokoll unterstützt nicht nur beim strukturierten Beratungsgespräch, sondern dient im Rahmen des Verbraucherschutzes auch der Dokumentation der Inhalte der Beratung, der Empfehlung des Vermittlers sowie der Entscheidung des Kunden. Bei fehlenden oder unzureichend befüllten Beratungsprotokollen ist die Klärung in Bezug auf eine mögliche Falschberatung deutlich erschwert. Aus Risikogesichtspunkten kann eine mangelnde Beratungsdokumentation daraus resultieren, dass der Vermittler die Dokumentation versäumt oder aber der Kunde auf die Dokumentation nicht ausdrücklich verzichtet hat. Auch beim Versicherungsunternehmen können Risiken liegen, beispielsweise wenn es Unzulänglichkeiten in der Vorlage, in der Befüllung oder im Prozess zur Beratungsdokumentation gibt.

Die Dokumentation des vorvertraglichen Beratungsprozesses erfolgt durch die systemseitige Erzeugung eines Beratungsprotokolls, unabhängig vom Kontaktkanal. Das Protokoll beinhaltet die Ziele und Wünsche und zudem die Situation des Kunden, sowie die an den Angaben des Kunden orientierte Empfehlung. Dem Kunden wird das Beratungsprotokoll mit der Begründung zur Empfehlung im Rahmen des Vertragsschlusses zur Verfügung gestellt.

In der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern haften z.B. Vergleichsportale, die eine Zulassung als Versicherungsmakler besitzen, selbst gegenüber ihren Kunden für die Einhaltung der Beratungs- und Dokumentationspflichten. CosmosDirekt achtet in Kooperationsgesprächen mit Vergleichsportalen zudem auf die Beratungsprozesse und lässt sich entsprechende Dokumente vorlegen.

6.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Die Entwicklung und die Konzeption neuer Produkte sind am Bedarf des Kunden auszurichten. Daher wird im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses auch der Zielmarkt der Versicherungsprodukte

Beschreibung des Compliance Management Systems bezüglich vertrieblicher Belange der COSMOS Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft zum 31. 12. 2022

festgelegt und nach Produkteinführung regelmäßig überprüft. Potenzielle Risiken können sich dadurch ergeben, dass den Kunden nicht bedarfsgerechte Produkte angeboten werden oder die zugehörigen Produktunterlagen für den Kunden zu komplex und unverständlich sind.

Unsere Kunden sind in der überwiegenden Zahl der Fälle sehr gut informiert und kommen auf Basis ihrer Erkenntnisse autonom auf CosmosDirekt zu. Sie entscheiden selbst, auf welchem Weg sie sich an CosmosDirekt wenden möchten, um eine Beratung zu für sie passenden Bedarfslösungen und den transparenten Produkten zu erhalten. Daher sind die Berücksichtigung und Überwachung von Kundenwünschen und -interessen schon immer zentrale Bausteine unserer Produktentwicklung und Vertriebsstrategie.

Die Produktentwicklung bei CosmosDirekt folgt einem festgelegten Prozess. Beginnend mit der Produktarchitektur werden möglichst standardisierte Verfahren genutzt (z.B. bei Erstellung der unternehmensindividuellen Modellrechnung, Orientierung an unverbindlicher Verbandsempfehlung bei Berechnungsverfahren); Produkt- und Kundeninformationsblätter sind Gegenstand eines Vertragsschlusses und entsprechen den gesetzlichen Anforderungen. Im Produktentwicklungsprozess werden Risiken durch ein stufenweises Vorgehen aktiv gemanagt: So werden rechtliche Anforderungen, Fragen der Machbarkeit, Verständlichkeit und Kommunikation miteinander in Einklang gebracht.

Bei der Marktanalysephase werden Bedarfsanalysen durchgeführt und auf dieser Basis Zielmärkte und Kundenwünsche beschrieben. Die Definition von Zielgruppen und des Zielmarkts ist Grundlage der anschließenden Produktkonzeptionierungsphase. Hier wird der Kreis der potenziellen Kunden beschrieben. Im Rahmen der Produktüberwachung werden die Produkte nach Markteinführung regelmäßig überprüft, ob sie weiterhin den Bedürfnissen des Zielmarktes entsprechen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, werden erforderliche Maßnahmen getroffen. Dazu gehört die Aktualisierung des betroffenen Produkts.

Für den definierten Zielmarkt wird eine Vertriebsstrategie festgelegt. Die Produktmanagementabteilung von CosmosDirekt stellt sicher, dass die Vertriebe alle aufsichtsrechtlich relevanten Informationen zu den Versicherungsprodukten einschließlich des Zielmarkts erhalten. Dabei werden die Produktunterlagen so aufbereitet, dass sie einfach, verständlich sind und die Besonderheiten der Vertriebswege berücksichtigen.

6.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Während der Vertragslaufzeit können sich neue Anlässe für Beratung und Betreuung des Kunden ergeben. Um dem Kundeninteresse gerecht zu werden, ist auch nach Vertragsabschluss eine anlassbezogene Beratung zu gewährleisten. Potenzielle Risiken können hier sein, dass Hinweise, die eine Anlassbezogenheit begründen, nicht erkannt oder nicht an den betreuenden Vermittler des jeweiligen Vertriebspartners weitergegeben werden.

Kommt es insbesondere in der Lebens- oder Krankenversicherung zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Eine Beratung im Online- und Direktvertrieb nach Vertragsschluss erfolgt anlassbezogen, wenn von einer veränderten Situation des Kunden Kenntnis erlangt wird. Hier bestehen etablierte Prozesse, um bei einem Beratungsanlass schnell und kompetent reagieren zu können. Damit wird auf die Wünsche der Kunden eingegangen, z.B. der Kunde über eventuelle nachteilige Auswirkungen einer Anpassung aufgeklärt. Somit wird auch während der Vertragslaufzeit gewährleistet, dass den Kunden die erforderlichen Informationen an die Hand gegeben werden, damit diese eigenverantwortliche Entscheidungen treffen können. Die Prozesse sind technisch dahingehend unterstützt, dass für alle an der Kundenberatung beteiligten Mitarbeiter von CosmosDirekt eine übergreifende Kundensicht über alle Produkte und Kommunikationskanäle angewendet wird.

Potenziellen Risiken einer fehlerhaften Beratung wird weiterhin präventiv durch intensive Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen der Mitarbeiter entgegengewirkt. Grundlage für die Erhebung des Bildungsbedarfs sind u.a. das telefonische und fachliche Qualitätssicherungssystem.

Bei Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung wird der Kunde über eventuelle Nachteile konkret aufgeklärt. Das Beratungsprotokoll gibt Hilfestellung zur Vermeidung von Beratungslücken. Es wird auf bestehende Verträge hingewiesen. Im Direkt- und Onlinevertrieb geht der Wunsch nach Wechsel der Versicherungsgesellschaft vom Kunden aus.

6.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

Die gesetzlichen IDD-Vorgaben verpflichten Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt sind, dass sie zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Darüber hinaus müssen diese Mitarbeiter dieselben Aus- und Weiterbildungsanforderungen erfüllen. Für alle unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten der GD-Gruppe wird durch die zentralisierte personalbetreuende Stelle GDS-HRS die Prüfung der Zuverlässigkeit sowie der geordneten Vermögensverhältnisse gemäß dem BaFin-Rundschreiben 11/2018 sowie unternehmensinternen Richtlinien und Arbeitsanweisungen durchgeführt. Die Prüfung der Zuverlässigkeit der betroffenen Mitarbeiter erfolgt über das polizeiliche Führungszeugnis, das bei allen relevanten personellen Veränderungen wie z.B. Neueinstellungen oder Versetzungen in Vertriebsfunktionen aus Nicht-IDD-relevanten Bereichen angefordert wird. Ergänzend dazu erfolgt die Prüfung der geordneten Vermögensverhältnisse mittels Auszugs aus dem zentralen Schuldnerverzeichnis der Länder. Diese Prüfungen finden bei Aufnahme der jeweiligen Vertriebstätigkeit, aber auch anlassbezogen während der Vertriebstätigkeit statt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in einem geschützten Bereich der Personalakte abgelegt.

CosmosDirekt stellt sicher, dass unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte über eine angemessene Qualifikation zur Vermittlung der angebotenen Produkte verfügen und sich regelmäßig im Umfang von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr weiterbilden.

Durch festgelegte Kriterien, die auf einer konzernweit einheitlichen Definition basieren, werden die betroffenen Mitarbeiter identifiziert und in der zentralen HR-Anwendung SAP-HCM der Generali Deutschland Gruppe gekennzeichnet

Die Prüfung, ob eine angemessene Qualifikation bei den betroffenen Angestellten vor Aufnahme von Versicherungsvertriebstätigkeiten vorliegt, erfolgt durch die zuständige Führungskraft des Fachbereichs.

Ggf. werden vor Aufnahme von Versicherungsvertriebstätigkeiten erforderliche Qualifizierungsmaßnahmen veranlasst.

Die Beurteilung der Angemessenheit orientiert sich an den Regelungen der Versicherungsvermittlungsverordnung (vgl. Abschnitt 1 VersVermV). Falls erforderlich durchlaufen die betreffenden Mitarbeiter zunächst ein internes Qualifizierungsprogramm. Zu diesem Zweck stellt die Generali Deutschland Gruppe spartenspezifische Qualifizierungs- und Selbstlernkurse über eine eigene zentrale Lernmanagementplattform „We LEARN“ zur Verfügung. Die Beherrschung der Lerninhalte wird durch einen Abschlusstest sichergestellt und die erworbene Qualifikation im personalführenden System dokumentiert.

6.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Durch umfassende Weiterbildungsmaßnahmen von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr wird die Aufrechterhaltung sowohl der fachlichen als auch der persönlichen Kompetenz der betroffenen Mitarbeiter gewährleistet. Alle Maßnahmen entsprechen hinsichtlich Umfangs, Inhalt und Dokumentation den Anforderungen aus der Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV). Wie bei der Erstqualifikation wird die Administration der Maßnahmen sowie das laufende Controlling des Weiterbildungsumfangs durch das Lernmanagementsystem unterstützt. Alle Weiterbildungsmaßnahmen werden unter Berücksichtigung aller IDD Vorgaben in „We LEARN“ dokumentiert.

Bei Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Maklern, die über die vertragliche Courtagvereinbarung hinausgehen, besteht die Gefahr, dass die Unabhängigkeit der Beratung des Maklers und damit das Kundeninteresse beeinträchtigt werden.

Grundsätzlich ist CosmosDirekt hiervon nicht betroffen. Soweit aber eine Zusammenarbeit mit Online-Vergleichsportalen erfolgt, die als Makler agieren, werden keine Vergütungsvereinbarungen getroffen, die die Unabhängigkeit des Maklers gefährden würden.

6.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft bietet dem Kunden bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Versicherungsunternehmen den Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfreie Schlichtungsstelle. Des Weiteren verfügen die Versicherungsunternehmen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Ein mögliches Risiko im Sinne des Kodex besteht darin, dass der Kunde nicht oder falsch über das Ombudsmannsystem informiert wird.

CosmosDirekt bietet seinen Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement mit einer zentralen Beschwerdestelle. Die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement sind in den Kundenunterlagen enthalten und leicht auffindbar auf der Internetseite von CosmosDirekt veröffentlicht. Die Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden sowie die Organisation des Beschwerdemanagements werden durch eine interne Richtlinie und Arbeitsanweisung geregelt. Mitarbeiter des Beschwerdemanagements werden regelmäßig geschult. Mit Hilfe der Daten aus den einzelnen Beschwerdevorgängen wird eine fortlaufende Beschwerdeanalyse und Auswertung der Beschwerdegründe durchgeführt. Vorstand und Führungskräfte erhalten einmal im Monat einen Bericht über die aktuelle Beschwerdeentwicklung

und die Ursachen. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und mögliche Schwachstellen zu identifizieren und zu beheben.

CosmosDirekt ist Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. und nimmt als solches am unabhängigen Schlichtungsverfahren zur Streitbeilegung vor dem Ombudsmann teil. CosmosDirekt informiert den Kunden anhand der Kundenunterlagen im Angebot, auf Versicherungsanträgen und mit der Versicherungspolice über den Versicherungsombudsmann. Auch auf der Internetseite von CosmosDirekt findet der Kunde die entsprechenden Kontaktdaten. Im internen Beschwerdeverfahren werden Kunden auch ausdrücklich auf den Ombudsmann hingewiesen, falls der Beschwerde nicht unmittelbar abgeholfen werden kann.

Des Weiteren wird sichergestellt, dass auch die Vergleichsportale auf das Ombudsmann-System entsprechend hinweisen.

6.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Durch die Unternehmen des deutschen Teils der Generali-Gruppe wurden interne Leitlinien erlassen, um die für die Unternehmen einschlägigen Compliance-Risiken zu mindern. Da die öffentliche Wahrnehmung von Missständen in den letzten Jahren immer weiter zugenommen hat, sollen durch die konsequente Umsetzung und Kontrolle dieser Leitlinien nicht nur finanzielle Verluste verhindert, sondern insbesondere auch die gute Reputation der Generali-Gruppe in der Öffentlichkeit bewahrt werden.

Hierzu wurde in den Unternehmen u.a. ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) verabschiedet und implementiert, welcher die Grundregeln für das Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie von Dritten, die im Namen der Gruppe handeln, definiert. Hierzu zählen beispielsweise Regeln zur Verhinderung von Interessenkonflikten sowie Bestechung und Korruption, aber auch Vorgaben zur Möglichkeit der Meldung von Regelverstößen (Whistleblowing-Kanäle).

Daneben existieren weitere Leitlinien zu spezifischen Compliance-Risiken, wie zum Datenschutz, zur Verhinderung von Geldwäsche, zum Schutz des Wettbewerbs sowie zur Einhaltung der Vorgaben an den Versicherungsvertrieb und der hieran beteiligten Angestellten im Rahmen der IDD.

Durch ihre Einhaltung wird sichergestellt, dass die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften beachtet, gesetzeswidrige Handlungen unterlassen und das Ansehen eines Vermittlers sowie der von ihm repräsentierten Unternehmen geschützt werden.

Beim Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten werden die maßgeblichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen strikt eingehalten. Daten, Geschäftsunterlagen und vertrauliche Informationen werden sicher aufbewahrt und vor unbefugter Weitergabe, Verfälschung oder Veränderung wirksam geschützt.

Die einschlägigen wettbewerbsrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, werden beachtet. Jegliche Werbung muss klar, verständlich und wahrheitsgetreu sein. Wettbewerber und deren Produkte oder Dienstleistungen dürfen nicht in Misskredit gebracht werden, der Kunde darf nicht in die Irre geführt werden.

Jede Form von Bestechung und Korruption wird missbilligt. Geschenke, Einladungen oder sonstige Vorteile dürfen nur im geschäftlichen Rahmen angeboten oder angenommen werden und nur dann, wenn sie geschäftsüblich sind sowie dem Lebensstandard der Beteiligten entsprechen. Zuwendungen an Amtsträger sind nur in absoluten Ausnahmefällen und nach vorheriger Prüfung durch den Compliance Officer zulässig.

Bei der Auswahl, Planung und Ausgestaltung von Incentives werden die anerkannten moralischen und ethischen Grundsätze befolgt und Reputationsrisiken vermieden.

6.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

CosmosDirekt bekennt sich zum Verhaltenskodex und ist diesem beigetreten.

Die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern, sind umgesetzt. CosmosDirekt prüft regelmäßig Produkte, Prozesse und Kommunikation auf Übereinstimmung mit dem Verhaltenskodex.

Beim Vertrieb über Vergleichsportale verpflichtet CosmosDirekt im Kooperationsvertrag den Partner auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb. Als Mindestanforderung versteht CosmosDirekt den sogenannten „Basis-Kodex“, der die Grundsätze des Verhaltenskodex als Mindeststandard beinhaltet.

Die CosmosDirekt lässt sich im Einklang mit dem Vertriebskodex alle drei Jahre von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen. Die Angemessenheit unseres Compliance Management Systems wurde zum 31. Dezember 2022 von der axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

7 Zusammenfassung/Ausblick

Unternehmensverantwortung steuern und auch leben ist ein wichtiges Ziel von CosmosDirekt. Die Richtlinien der Gesellschaft sind das Grundelement für ein Handeln im Einklang mit Recht und Gesetz. Sie geben Führungskräften und Mitarbeitern klare Orientierung und vermitteln ihnen Wertmaßstäbe und Prinzipien.

Sie bürgen für eine wertorientierte und nachhaltige Unternehmenssteuerung und helfen Menschen dabei, ihre finanzielle Sicherheit selbst in die Hand zu nehmen – das ist der Anspruch bei CosmosDirekt. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist das Unternehmen dem Verhaltenskodex für den Vertrieb beigetreten und hat an Prozessen, Produkten und Vertriebsstrategien dort Anpassungen vorgenommen, wo Handlungsbedarf bestand.

Die Erfüllung von Kundenbedürfnissen ist ein Kernelement der Unternehmensstrategie. Daher ergänzt der Verhaltenskodex Vertrieb die strategische Ausrichtung von CosmosDirekt. Das Unternehmen versteht die Einhaltung des Verhaltenskodex als ein Handlungsfeld, das in einem sich stetig ändernden Marktumfeld kontinuierlich weiterentwickelt werden muss. Die Einhaltung des Kodex kann nicht nur durch die Schaffung von Richtlinien und Prozessen sichergestellt werden. Vielmehr muss sich der Geist des Kodex in den Handlungen der Verantwortlichen widerspiegeln. CosmosDirekt sensibilisiert seine Mitarbeiter regelmäßig für den Verhaltenskodex. Weiterhin wird CosmosDirekt angemessene

Kontrollmechanismen nutzen. Leitlinie wird dabei sein, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden dauerhaft zu gewährleisten.

Saarbrücken, den 31. Dezember 2022

Für die COSMOS Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft



Benedikt Kalteier
Vorsitzender des Vorstands



Christoph Gloeckner
Mitglied des Vorstands

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, Kapitalverkehrssteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

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

15. Anzuwendendes Recht

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