
Prüfungsbericht

Concordia Krankenversicherungs-AG
Hannover

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

Inhaltsverzeichnis	Seite
A. Prüfungsauftrag.....	5
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	7
C. Feststellungen zum CMS.....	10
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb.....	10
II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.....	10
D. Prüfungsurteil	11
 Anlage 1: Beschreibung des Compliance-Management-Systems der Concordia Versiche- rungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deut- schen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungspro- dukten	
 Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002	

A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 16. Dezember 2014 hat uns die Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. beauftragt, für die Concordia Krankenversicherungs-AG eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung der Concordia Versicherungen umfasst auch die Concordia Krankenversicherungs-AG.
2. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 10. März 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
3. Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
4. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Concordia Krankenversicherungs-AG innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insofern ist das Prüfungsurteil auf bei der Concordia Krankenversicherungs-AG eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

5. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Concordia Krankenversicherungs-AG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Concordia Krankenversicherungs-AG hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.
6. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Concordia Krankenversicherungs-AG durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Concordia Krankenversicherungs-AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Concordia Krankenversicherungs-AG 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 Concordia Krankenversicherungs-AG gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

7. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Concordia Krankenversicherungs-AG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
8. Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Concordia Krankenversicherungs-AG.
9. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Concordia Krankenversicherungs-AG abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.
10. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Concordia Krankenversicherungs-AG implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.
11. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshin-

weises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 10. März 2017 implementiert waren.

12. Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.
13. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.
14. Im Einzelnen haben wir u.a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.
 - Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Concordia Krankenversicherungs-AG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen.
 - Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex.

- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Concordia Krankenversicherungs-AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

15. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von Januar 2015 bis März 2017 durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum CMS

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

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

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

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

D. Prüfungsurteil

19. Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 10. März 2017 implementiert.
20. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 19. April 2017

PricewaterhouseCoopers
GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



André Bödeker
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

Anlagen

Anlage 1:

Beschreibung des Compliance-Management-Systems der Concordia Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

**Beschreibung
des Compliance-Management-Systems der**



CONCORDIA
Versicherungen

Concordia Versicherungs-Gesellschaft auf Gegenseitigkeit
Concordia oeco Lebensversicherungs-AG
Concordia Krankenversicherungs-AG

**zur Einhaltung des Verhaltenskodex des
Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft
(GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Inhaltsverzeichnis

I.	Concordia. Ein guter Grund	3
II.	Das Compliance-Management-System (CMS) der Concordia Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	4
1.	Compliance-Kultur	4
2.	Compliance-Ziele	5
3.	Compliance-Risiken	5
4.	Compliance-Programm	6
4.1	Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren	6
4.2	Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung	7
4.3	Compliance	8
4.4	Beratungsdokumentation bei Abschluss	9
4.5	Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss	10
4.6	Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten	11
4.7	Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden	11
4.8	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation	12
4.9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern	13
4.10	Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen	13
4.11	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung	14
5.	Compliance-Organisation	14
6.	Compliance-Kommunikation	15
7.	Überwachung und Verbesserung	15

I. Concordia. Ein guter Grund.

Die Concordia Versicherungen mit Sitz in Hannover stehen seit über 150 Jahren im Dienste ihrer Kunden. Zeitgemäße, lebensnahe Versicherungslösungen für Privatkunden, Gewerbebetriebe und die Landwirtschaft entstehen auch heute noch aus dem Gedanken der Gegenseitigkeit – für andere da zu sein, wenn das Unvorhersehbare passiert. Mit bundesweit rund 1.200 Mitarbeitern, 9 Vertriebsdirektionen sowie einem dichten Netz von Concordia Vertretungen (Ausschließlichkeitsvertreter) und Geschäftspartnern (Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter) werden mehr als 1,3 Millionen Kunden betreut. Kunden der Concordia Versicherungen sind Menschen, die ihre Sicherheit und Vorsorge auf ein verlässliches Fundament stellen wollen. Auf einen *guten Grund*.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat im November 2012 durch seine Mitgliederversammlung einen **Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten** in einer überarbeiteten Fassung beschlossen. Der Verhaltenskodex stellt in 11 Leitsätzen die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden transparent dar und setzt für die Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten, damit sie den Interessen ihrer Kunden gerecht werden.

Diesem Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sind die inländischen Versicherungsunternehmen der Concordia Gruppe im Januar 2015 beigetreten:

- Concordia-Versicherungs-Gesellschaft a.G.
- Concordia oeco Lebensversicherungs-AG
- Concordia Krankenversicherungs-AG

Die **Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G.** wurde im Jahr 1864 in Hoya gegründet und ist die Muttergesellschaft der Concordia Gruppe. Sie gehört zu den mittelgroßen, die Schaden- und Unfallversicherung betreibenden deutschen Versicherungsvereinen auf Gegenseitigkeit. Im Jahr 2016 hat sie die Concordia Rechtsschutz-Versicherungs-AG (gegründet 1981) im Wege einer Vermögensübertragung übernommen und ist seitdem auch in der Sparte Rechtsschutz tätig.

Die **Concordia oeco Lebensversicherungs-AG** ist im Jahr 2014 aus der Verschmelzung der Concordia Lebensversicherungs-AG (gegründet 1975) und der oeco capital Lebensversicherung AG (gegründet 1995) – dem ersten ökologischen Lebensversicherer Deutschlands – hervorgegangen. In ihrer Satzung hat sich die Concordia oeco Lebensversicherungs-AG zu einer nachhaltigen Unternehmensführung und für einen Teil ihrer Kapitalanlagen zu einer nachhaltigen Anlagepolitik verpflichtet. Diese Aktivitäten werden durch einen externen Nachhaltigkeits-Beirat überwacht.

Die **Concordia Krankenversicherungs-AG** wurde im Jahr 1988 gegründet und bietet verschiedene Möglichkeiten, die Gesundheit langfristig zu schützen - ganz gleich, ob es um eine Zusatzversicherung als Ergänzung der Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung oder um die umfangreichen Leistungen der privaten Kranken-Vollversicherung geht.

Der Beitritt der o.g. Gesellschaften – im Folgenden: "Concordia Versicherungen" – zum Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgte aus *gutem Grund*. Denn es entspricht seit jeher dem Selbstverständnis der Concordia Versicherungen,

- das vertriebliche Handeln an den Interessen der Kunden auszurichten,
- geschäftliche Ziele nur in rechtlich und ethisch einwandfreier Weise zu verfolgen und
- bestehende Gesetze und sonstige rechtliche Vorschriften einzuhalten.

II. Das Compliance-Management-System (CMS) der Concordia Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Zur Umsetzung und Einhaltung des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten haben die Concordia Versicherungen – basierend auf ihrer seit 2012 bestehenden Compliance-Organisation – ein Compliance-Management-System (CMS) für den Teilbereich "GDV-Kodex im Vertrieb" implementiert. Dieses vertriebsbezogene CMS der Concordia Versicherungen orientiert sich an den Vorgaben des IDW-Prüfungsstandards 980 mit seinen sieben Grundelementen:

- Compliance-Kultur
- Compliance-Ziele
- Compliance-Risiken
- Compliance-Programm
- Compliance-Organisation
- Compliance-Kommunikation
- Überwachung und Verbesserung des CMS

Die nachfolgende Beschreibung dieses CMS für den Teilbereich "GDV-Kodex im Vertrieb" fasst die Verankerung der Regeln des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in den internen Strukturen und Abläufen der Concordia Versicherungen zusammen. Sie berücksichtigt dabei auch die unternehmensindividuelle Ausrichtung des Versicherungsvertriebs der Concordia Versicherungen im Privatkundenbereich, welche sich primär auf zwei Vertriebswege stützt: zum einen die eigene Ausschließlichkeitsorganisation (mit ca. 600 hauptberuflichen und ca. 100 nebenberuflichen selbstständigen Versicherungsvertretern) und zum anderen zahlreiche Geschäftsverbindungen mit Versicherungsmaklern und Mehrfachvertreter. Etwaigen gesellschafts- oder vertriebswegespezifischen Besonderheiten wird bei der Beschreibung des CMS Rechnung getragen.

1. Compliance-Kultur

Die Vorstände der Concordia Versicherungen legen Wert auf die Förderung und Etablierung einer lebendigen Compliance-Kultur in allen Konzerngesellschaften und auf allen Unternehmensebenen. Durch den sog. "tone at the top" wird bei allen Führungskräften und Mitarbeitern ein Bewusstsein und Verständnis für die Bedeutung und auch für den Mehrwert einer wirksamen Compliance geschaffen.

Bereits im Jahr 2010 wurde mit dem Aufbau einer unternehmensweiten Compliance-Organisation begonnen, welche im Frühjahr 2012 auf der Grundlage einer internen Compliance-Richtlinie ihren Regelbetrieb aufnahm und durch eine für alle Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes verbindliche Verhaltensrichtlinie flankiert wurde. In diesen von den Vorständen beschlossenen Richtlinien wurde u.a. ausdrücklich festgehalten, dass Unternehmensziele nur mit rechtlich einwandfreien Mitteln verfolgt werden, dass Rechtsverstöße im Unternehmen oder seitens für das Unternehmen tätiger Versicherungsvermittler nicht geduldet werden und dass die Concordia Versicherungen am Wettbewerb ausschließlich mit rechtmäßigen und fairen Mitteln teilnehmen. Compliance im Vertrieb hat mithin nicht erst seit dem Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten einen hohen Stellenwert für die Concordia Versicherungen.

Zur Förderung der Compliance-Kultur im Vertrieb wurden im Zuge der Umsetzung des Verhaltenskodex des GDV vielfältige Maßnahmen ergriffen. Zusätzlich zu der für die Mitarbeiter geltenden Verhaltensrichtlinie wurde auch für die Ausschließlichkeitsorganisation der Concordia eine Verhaltensrichtlinie aufgestellt und der GDV-Verhaltenskodex wurde als sog.

"Concordia-Kodex" zum Gegenstand dieser beiden internen Verhaltensrichtlinien gemacht. Die Inhalte des Kodex und die mit seiner Umsetzung verbundenen Auswirkungen wurden und werden im Intranet der Concordia Versicherungen, in der Mitarbeiter-Zeitschrift "Concordia Courier" sowie in diversen Informationsveranstaltungen ausführlich kommuniziert.

2. Compliance-Ziele

Die Concordia Versicherungen haben in ihrem im Jahr 2014 erarbeiteten Unternehmensleitbild für die Beziehung zu ihren Kunden u.a. folgende Ziele aufgestellt: "Wir kümmern uns aktiv um den Kunden und stellen uns dem Wettbewerb. Wir vermitteln den Wert unserer Dienstleistung durch kompetente und verantwortungsvolle Beratung. Wir überzeugen unsere Kunden durch persönliche Nähe und Begegnung auf Augenhöhe. Die Zufriedenheit unserer Kunden bestimmt unseren Erfolg. Alle Mitarbeiter, Agenturen und uns verbundene Geschäftspartner begründen und verantworten gemeinsam das Vertrauen in die Concordia." In Ergänzung hierzu sieht die Vertriebsstrategie der Concordia Versicherungen u.a. vor, dass die Vertriebspartner der Concordia in der Ausschließlichkeit und im Maklerkanal gut ausgebildete Versicherungsspezialisten sind, die eine hohe Beratungsqualität sicherstellen.

Ausgehend hiervon bezweckt die Einrichtung des Compliance-Management-Systems für den Teilbereich „GDV-Kodex im Vertrieb“ primär die Erhaltung und Förderung der Kundenzufriedenheit und des Vertrauens in die Concordia Versicherungen durch die Sicherstellung der Qualität des Versicherungsvertriebs, insbesondere der Beratung der Kunden. Dies soll dadurch erreicht werden, dass mit dem Compliance-Management-System die aufbau- und ablauforganisatorischen Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass Verstöße gegen die Leitsätze des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten durch die Mitarbeiter der Concordia Versicherungen sowie durch ihre Ausschließlichkeitsvertreter und Geschäftspartner von vornherein vermieden oder jedenfalls frühzeitig erkannt und unterbunden werden können.

Darüber hinaus soll durch die Schaffung und Aufrechterhaltung von rechtssicheren Strukturen und Abläufen im Vertrieb dem Eintritt von Compliance-Risiken und den damit ggf. verbundenen nachteiligen Auswirkungen auf die Concordia Versicherungen, ihre Organe und Mitarbeiter entgegengewirkt werden.

3. Compliance-Risiken

Als Compliance-Risiken im Sinne ihres vertriebsbezogenen CMS sehen die Concordia Versicherungen die negativen Folgen an, welche aus Verstößen gegen die Leitsätze des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und die dem Kodex zugrunde liegenden gesetzlichen Vorschriften resultieren können. Dies können finanzielle Schäden, behördliche Eingriffe in den Geschäftsbetrieb oder Reputationsverluste sowie u.U. auch eine persönliche Haftung der handelnden Personen sein.

Diese Compliance-Risiken wurden im Zuge eines Projekts zur Umsetzung des GDV-Kodex systematisch identifiziert und analysiert. Hierzu wurden die 11 Leitsätze in konkrete Risikoszenarien unterteilt. Hinsichtlich der einzelnen Risikoszenarien wurde zunächst das jeweilige Brutto-Risiko – ungeachtet bereits vorhandener Maßnahmen – anhand von Schadenausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet. Sowohl die bereits vorhandenen als auch die vielfältigen im Verlauf des Umsetzungsprojekts implementierten Maßnahmen zur Minderung der Brutto-Risiken wurden im Rahmen der abschließenden Netto-Risikoanalyse berücksichtigt, bei welcher die jeweiligen Restrisiken ermittelt wurden. An der Risikoanalyse waren neben der zentralen Compliance-Einheit die Interne Revision, das Risikomanagement sowie die betroffenen Fachbereiche, vertreten durch die zuständigen dezentralen Compliance-Beauftragten, beteiligt. Letztere sind innerhalb der Compliance-Organisation der Concordia

Versicherungen auch für die jährlich durchzuführende Aktualisierung der Netto-Risikoanalyse der mit dem GDV-Kodex verbundenen Compliance-Risiken verantwortlich, wobei sie von der zentralen Compliance-Einheit unterstützt werden.

4. Compliance-Programm

Im Folgenden wird das Compliance-Programm der Concordia Versicherungen mit seinen wesentlichen Inhalten beschrieben. Es setzt sich aus den Maßnahmen zusammen, die auf die Minderung der aus den Leitsätzen des Verhaltenskodex des GDV abgeleiteten Compliance-Risiken gerichtet sind. Mit der Implementierung des Compliance-Programms in die Aufbau- und Ablauforganisation der Concordia Versicherungen wurden die notwendigen Strukturen zur Umsetzung und Einhaltung der Kodex-Vorgaben geschaffen.

Die Darstellung erfolgt anhand der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex, wobei zu Beginn jedes Abschnitts zunächst der jeweilige Leitsatz wörtlich wiedergegeben wird.

Vorab ist auf eine Maßnahme hinzuweisen, die zur Überprüfung der Einhaltung der Kodexvorgaben dient und einen wesentlichen Bestandteil des Compliance-Programms darstellt. Die Concordia Versicherungen verfügen über ein unternehmensweites Beschwerdemanagement, welches durch einen gesonderten Prozess dazu beiträgt, Verstöße gegen den Kodex zu identifizieren. Die Compliance-Risiken aus dem GDV-Verhaltenskodex wurden insoweit verschiedenen Risikoverantwortlichen zugewiesen. Ergeben sich Hinweise aus eingegangenen Beschwerden, die auf Verstöße gegen die Kodex-Vorgaben schließen lassen, erhält der jeweilige Risikoverantwortliche eine entsprechende Nachricht aus dem zentralen Beschwerdemanagement, so dass er den Hinweisen nachzugehen und aufzuklären hat, ob tatsächlich ein Verstoß gegen den GDV-Verhaltenskodex vorliegt. Dieser Prozess greift grundsätzlich bei allen aus den 11 Leitsätzen des Kodex abgeleiteten Risikoszenarien ein.

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

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

Produktentwicklungsprozess

Die Klarheit und Verständlichkeit der Versicherungsprodukte der Concordia Versicherungen bilden bei der Erstellung und Weiterentwicklung neuer Produkte einen besonderen Schwerpunkt. Die Versicherungsprodukte werden in einem standardisierten Prozess entwickelt, der in einer spartenübergreifenden Produktentwicklungsrichtlinie dokumentiert ist. Basis des Produktentwicklungsprozesses sind die Musterbedingungen und Muster-Produktinformationsblätter des GDV, die PKV-Verbandsempfehlungen und langjährig bewährte Branchenstandards. Da bei der Erstellung der GDV-Musterbedingungen regelmäßig ein Sprachwissenschaftler mitwirkt, kommen grundsätzlich allgemeinverständliche Formulierungen zum Einsatz.

Bei Abweichungen von den Muster-Produktinformationsblättern und den Musterbedingungen werden neben den GDV-/PKV-Verbandsformulierungen eigene definierte Kriterien und Maßstäbe herangezogen, welche die Sprache, die visuelle Darstellung und den strukturellen Auf-

bau betreffen; diese sind in einer Anlage zur Produktentwicklungsrichtlinie geregelt. Verständlichkeit und eine kundenorientierte Sprache waren und sind der Maßstab für die Entwicklung dieser Kriterien.

Die Vertragsunterlagen werden in interdisziplinären Teams und unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben entwickelt. Zusätzlich werden neu entwickelte oder geänderte Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter auch nach ihrer Einführung in einem ständigen Prozess auf Übereinstimmung mit dem geltenden Recht geprüft und damit einhergehend einer Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen an Klarheit und Verständlichkeit unterzogen. Dabei werden auch die aus dem Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse berücksichtigt.

Angaben über künftige Leistungen bei Altersvorsorgeprodukten

Die Darstellung möglicher künftiger Leistungen und Wertentwicklungen bei Lebensversicherungsprodukten der Concordia oeco Lebensversicherungs-AG erfolgt unter Beachtung der Empfehlungen des GDV und der gesetzlichen Vorgaben. Der Einfluss der im Vertrag enthaltenen Kosten auf die Wertentwicklung wird anhand der im Produktinformationsblatt ausgewiesenen Effektivkosten dargestellt. Diese geben an, um wie viele Prozentpunkte die Wertentwicklung durch die Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten gemindert wird. Bei fondsgebundenen Produkten werden zudem die laufenden Kosten des Fonds bei der Berechnung berücksichtigt. Die Berechnung der Effektivkosten folgt den gesetzlichen Vorgaben sowie den Empfehlungen des GDV.

4.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.

Die Concordia Versicherungen legen Wert auf eine qualitativ hochwertige Beratung, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden orientiert. Denn nur durch eine bedarfsgerechte Beratung kann auch eine nachhaltige, langfristige und auf Vertrauen basierende Geschäftsbeziehung begründet werden. Ziel einer jeden Beratung ist es, dem Kunden eine autonome Entscheidung hinsichtlich des angebotenen Produktes zu ermöglichen.

Beratungsansatz und Beratungsanlässe

Die Ausschließlichkeitsvermittler der Concordia Versicherungen und fakultativ ein Teil der Geschäftspartner (Makler und Mehrfachvertreter) werden bei der Kundenberatung durch einen ganzheitlichen elektronischen Beratungsansatz unterstützt, der ihnen ein strukturiertes und kundenorientiertes Beratungsgespräch ermöglicht. Ausgangspunkt des Beratungsgesprächs sind in der Regel die Bedürfnisse der Kunden. In Abhängigkeit von diesen Angaben und den Spezifika der Produkte werden die Vermittler über verschiedene Eingabemaschinen durch das Beratungsgespräch geleitet, wodurch die kundenorientierte Beratung gewährleistet und gefördert wird. Neben der elektronischen Version wird der ganzheitliche Beratungsansatz den Vermittlern auch in Papierform als Beratungsleitfaden zur Verfügung gestellt.

Unter Einbeziehung der zuständigen Fachabteilungen in den jeweiligen Sparten wurden unter Risikogesichtspunkten und Wesentlichkeitsaspekten verschiedene produkt-, personen- und situationsbezogene Beratungsanlässe definiert, die an der Schwierigkeit und der Komplexität der Produkte, der Verständlichkeit für die Kunden sowie am Umfang der Geschäftstätigkeit der Gesellschaften ausgerichtet wurden. Diese Beratungsanlässe werden den Ausschließlichkeitsvermittlern durch den ganzheitlichen Beratungsansatz bzw. Beratungsleitfäden sowie durch Schulungen und Rundschreiben vermittelt. Soweit erforderlich, werden auch Mehrfachvertreter und Versicherungsmakler über Beratungsanlässe informiert. Da diese jedoch ihren eigenen Beratungsverpflichtungen unterliegen, bildet die Information an Makler und Mehrfachvertreter die Ausnahme.

Vertriebssteuerung und Provisionssystem

Durch die Vertriebssteuerung und das Provisionssystem der Concordia Versicherungen wird gewährleistet, dass die Kundeninteressen Vorrang vor den Provisionsinteressen der Vermittler haben.

Die Höhen der Provisionen bzw. Courtagen werden in einem einheitlichen und transparenten Prozess unter Beteiligung der jeweiligen Fachabteilungen, der Vertriebsorganisation und des Vorstandes festgelegt. Gesetzliche Vorgaben werden hierbei selbstverständlich eingehalten.

Ausschließlichkeitsvermittler und Mehrfachvertreter erhalten bei Abschluss eines Vertrages eine Abschlussprovision und/oder für die Dauer des Bestehens des Vertrages eine Bestandspflegeprovision. Diese Abschluss- und Bestandspflegeprovisionen bilden die Grundlage für eine dauerhafte Geschäftsbeziehung. Sie bieten einen Anreiz, die Geschäftsbeziehung zu den Kunden aufrecht zu halten, zu pflegen und deren Versicherungsschutz regelmäßig zu überprüfen. Die Verpflichtung zur Betreuung der Kunden ist für Ausschließlichkeitsvermittler und Mehrfachvertreter zudem vertraglich geregelt. Darüber hinaus sind Ausschließlichkeitsvermittler zur aktiven Erhaltung der Kundenbeziehungen verpflichtet. Makler unterliegen in diesem Bereich ihren eigenen Verpflichtungen und erhalten für ihre Vermittlungs- und Betreuungstätigkeit eine Courtage. Unterstützt wird die bedarfsgerechte Beratung außerdem durch die vereinbarten Provisionshaftungszeiten.

Wettbewerbe, sonstige Incentives, Bonifikations- und Leistungszusagen müssen in jeder Hinsicht im Einklang mit den Unternehmenszielen und dem Unternehmensleitbild der Concordia Versicherungen gestaltet werden. Fehlanreize zu vermeiden hat dabei eine hohe Priorität. Die Zulässigkeit und der Umfang von Wettbewerben sind in einer unternehmensweiten Incentive-Richtlinie geregelt. Alle Wettbewerbe müssen hiernach vor ihrem Beginn genehmigt und ausgeschrieben werden. Versicherungsmakler kommen als Teilnehmer von Wettbewerben nicht in Betracht; sie erhalten auch keine Bonifikations- oder Leistungszusagen. Durch einen nachgelagerten Kontrollprozess, in dem verschiedene Vertriebskennzahlen, wie Produktion und Stornogeschäft ausgewertet werden, wird die Einhaltung der Vorgaben sichergestellt. Ergeben sich Anhaltspunkte, die darauf schließen lassen, dass Verträge nicht im Kundeninteresse abgeschlossen wurden, wird diesen nachgegangen. Entsprechende Regelungen für die Vermittler sind bereits Bestandteil der Wettbewerbsausschreibungen bzw. Bonifikations- oder Leistungszusagen.

4.3 Compliance

Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliancevorschriften.

Inhalt der Compliancevorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie

definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.

Die Concordia Versicherungen haben derartige Compliance-Vorschriften in verschiedenen unternehmensweiten Richtlinien geregelt, primär in einer Verhaltensrichtlinie für ihre Mitarbeiter und einer Verhaltensrichtlinie für ihre Ausschließlichkeitsorganisation. In diesen Richtlinien werden u.a. Vorgaben zur Vermeidung von Interessenkonflikten, zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit sowie zum Umgang mit Geschenken, zum Datenschutz, zum Verhalten im Wettbewerb und zu Incentive-Veranstaltungen gemacht.

Ergänzt werden diese Regelungen durch eine Incentive-Richtlinie sowie eine Datenschutz-Richtlinie, in welcher Vorgaben zum Umgang mit und zum Schutz von personenbezogenen Daten enthalten sind. Der Datenschutz wird auch dadurch gewährleistet, dass alle Angestellten und Vermittler vor Beginn ihres jeweiligen Vertragsverhältnisses auf das Datengeheimnis verpflichtet werden. Dem "Code of Conduct" (Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft) sind die Concordia Versicherungen im Jahr 2014 beigetreten und haben sich dadurch freiwillig diesen das Bundesdatenschutzgesetz konkretisierenden Regeln unterworfen.

Zur Einhaltung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, verpflichten sich die Ausschließlichkeits- und Mehrfachvertreter der Concordia Versicherungen zudem in den jeweiligen Agenturverträgen.

4.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss

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

Beratungsdokumentation

Die Concordia Versicherungen legen großen Wert auf die Erstellung und Aushändigung einer ordnungsgemäßen und vollständigen Beratungsdokumentation, damit ihre Kunden die Inhalte des Beratungsgespräches auch später noch nachvollziehen können.

Alle Versicherungsvermittler sind bereits gesetzlich zur Einhaltung der im VVG geregelten Beratungs- und Dokumentationspflichten verpflichtet. Die für die Concordia Versicherungen tätigen Ausschließlichkeits- und Mehrfachvertreter treffen darüber hinaus auch noch vertragliche Verpflichtungen zur Aufnahme und Aushändigung der Beratungsdokumentation.

Für die Ausschließlichkeitsvertreter wird die Beratungsdokumentation als Folge des IT-gestützten ganzheitlichen Beratungsansatzes elektronisch entsprechend den Inhalten des durchgeführten Beratungsgespräches erzeugt, so dass die Beratungsdokumentation lediglich dem Kunden ausgehändigt werden muss. Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde anschließend den Erhalt der Beratungsdokumentation. Um sicherzustellen, dass bei jeder Aufnahme eines Versicherungsantrages auch die erforderliche Beratungsdokumentation erstellt wird, ist eine elektronische Übermittlung des Versicherungsantrages von einem Ausschließlichkeitsvertreter an die Concordia Versicherungen technisch nur dann möglich, wenn zusammen mit dem Antrag auch eine unterzeichnete Beratungsdokumentation eingereicht wird. Ähnlich wird auch bei Versicherungsanträgen in Papierform verfahren; hier erfolgt nur dann eine Policierung des Antrages, wenn auch eine vollständige Beratungsdokumentation vorliegt. Die Ordnungsmäßigkeit der eingereichten Beratungsdokumentationen wird nachgelagert durch turnusmäßige Stichprobenkontrollen überprüft.

Dieses Verfahren gilt nicht für Versicherungsmakler und nur bedingt für Mehrfachagenten, da diese regelmäßig nicht die von den Concordia Versicherungen zur Verfügung gestellten Beratungsdokumentationen, sondern eigene Beratungsunterlagen verwenden.

Verzicht als Ausnahme

Die Concordia Versicherungen akzeptieren es nicht, dass bei der Versicherungsvermittlung durch ihre Ausschließlichkeitsvertreter auf eine Beratungsdokumentation verzichtet wird. Da durch die oben beschriebenen Verfahrensweisen bei der Antragsübermittlung sichergestellt wird, dass mit jedem Versicherungsantrag auch eine Beratungsdokumentation eingereicht wird, ist ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ausgeschlossen. Bei Mehrfachagenten und Versicherungsmaklern erfolgt in der Regel eine anlassbezogene Kontrolle, insbesondere wenn sich Hinweise aus Beschwerden ergeben sollten.

4.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

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

Mit der Police erhalten die Kunden der Concordia Versicherungen Informationen über den sie betreuenden Ausschließlichkeitsvertreter vor Ort, an den sie sich während der gesamten Vertragslaufzeit in sämtlichen Angelegenheiten rund um ihren Versicherungsschutz wenden können. Sofern die Verträge durch Makler oder Mehrfachvertreter vermittelt werden, enthalten die Policen deren Kontaktdaten.

Anlassbezogene Beratung nach Vertragsabschluss

Die Concordia Versicherungen haben standardisierte Beratungsanlässe definiert und in dem ganzheitlichen Beratungsleitfaden dokumentiert, welche sich sowohl vor als auch nach Vertragsschluss ergeben können. Damit die Vermittler auch nach Vertragsabschluss bei jedem Beratungsanlass in die Lage versetzt werden, die Kunden bedarfsgerecht beraten zu können, erhalten sie – unabhängig von ihrem Status – unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben regelmäßig Kopien der Korrespondenz zwischen den vertragsbearbeitenden Abteilungen und den Kunden. Für den Fall, dass sich Kunden direkt an die Direktion der Concordia Versicherungen wenden und dabei ein Beratungsanlass erkennbar wird, wurde ein Prozess eingerichtet, mit dem der jeweils zuständige Vermittler von der vertragsbearbeitenden Abteilung per E-Mail über den Beratungsanlass informiert und zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden aufgefordert wird.

Schaden- und Leistungsfall

Die Kunden haben die Möglichkeit, eingetretene Versicherungsfälle bei dem zuständigen Vermittler, einer Vertriebsdirektion bzw. einem Schadenzentrum oder direkt bei den zuständigen Abteilungen in der Direktion zu melden. Die Abwicklung der Schäden erfolgt regelmäßig über die regionalen Schadenzentren oder die zuständigen Abteilungen in der Direktion; in diesem Fall werden die Vermittler, soweit datenschutzrechtlich zulässig, über die Anlage der Schäden informiert, damit sie die Kunden bei einem im Zusammenhang mit dem Versicherungsfall entstehenden Beratungsanlass ordnungsgemäß beraten können.

Für einen Teil der Ausschließlichkeitsvertreter bestehen Schadenregulierungsvollmachten, kraft derer Schäden im Kompositbereich bis zu einer vorher in einer Zusatzvereinbarung zum Agenturvertrag bestimmten Höhe direkt beglichen werden dürfen. Durch den persönlichen

Kontakt zum Kunden werden die betreffenden Ausschließlichkeitsvertreter in die Lage versetzt, auf etwaige im Zusammenhang mit dem Schadensfall entstehende Beratungsanlässe eingehen zu können.

Durch die Einbindung in das unternehmensweite Beschwerdemanagement wird sichergestellt, dass bekannt werdenden Verstößen gegen diese Vorgaben nachgegangen wird.

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

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

In ihren unternehmensweiten Verhaltensrichtlinien haben die Concordia Versicherungen ihre Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvertreter dazu verpflichtet, am Wettbewerb ausschließlich mit rechtmäßigen und fairen Mitteln teilzunehmen. Speziell für die Lebens- und Krankenversicherung ordnen zudem die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, zu deren Einhaltung sich die Ausschließlichkeitsvertreter und Mehrfachvertreter der Concordia Versicherungen in ihren Agenturverträgen verpflichten, das Verbot der Ausspannung von Versicherungsverträgen ohne Aufklärung über die damit verbundenen Nachteile an.

Daher sehen alle von den Concordia Versicherungen konzipierten Beratungsdokumentationen standardmäßig vor, den bestehenden Versicherungsschutz des Kunden zu erfassen und auch die etwaigen nachteiligen Folgen, die sich bei einer Kündigung der Vorversicherung ergeben können, zu dokumentieren. Interessenten, die sich gleichwohl zu einem Versichererwechsel entscheiden, werden somit umfänglich über etwaige Nachteile aufgeklärt und können dies in der Beratungsdokumentation nachvollziehen.

Vorgaben für die Vermittler in Bezug auf die Dokumentation des bestehenden Versicherungsschutzes und der potentiellen Nachteile eines Versichererwechsels sind in einem Beratungsleitfaden niedergelegt und werden darüber hinaus in verschiedenen Informations- und Schulungsveranstaltungen vermittelt. Für die Mitarbeiter enthält eine Bearbeitungsregel den Hinweis, dass Kunden über eventuelle Nachteile bei einem Versichererwechsel aufzuklären sind und dies einen Bestandteil der Beratungsdokumentation bildet.

Neben dem Controlling der Beratungsdokumentation bietet insbesondere das Beschwerdemanagement die Möglichkeit, Verstöße in diesem Bereich zu erkennen und zu unterbinden.

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

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

Die Pflicht zur eindeutigen Legitimation gegenüber den Kunden beim Erstkontakt trifft sämtliche Vermittler bereits von Gesetzes wegen (§ 11 Versicherungsvermittlungsverordnung). In den vertraglichen Vereinbarungen mit ihren Vertretern weisen die Concordia Versicherungen hierauf nochmals ausdrücklich hin.

Ihren Ausschließlichkeitsvertretern stellen die Concordia Versicherungen darüber hinaus für den Erstkontakt Agenturprospekte zur Verfügung, mit denen die Statusinformationen ordnungsgemäß gegenüber den Kunden erteilt werden. Zudem haben die Ausschließlichkeitsvermittler die Möglichkeit, unter der Homepage der Concordia Versicherungen eine eigene Internetpräsenz zu erhalten, mit der ebenfalls eine Legitimation gegenüber den Kunden erfolgen kann.

4.8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

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

Qualifikation und Zuverlässigkeit der Vermittler

Vor dem Abschluss eines Agenturvertrages bzw. der Erteilung einer Courtagezusage fordern die Concordia Versicherungen von den Vermittlern verschiedene Unterlagen an, mit denen deren Zuverlässigkeit und Sachkunde überprüft werden. Grundlage hierfür sind die gewerbe- und aufsichtsrechtlichen Vorgaben. Hiernach ist Voraussetzung für eine Zusammenarbeit, dass Vermittler zuverlässig sind, in geordneten Vermögensverhältnissen leben, den Nachweis einer Berufshaftpflichtversicherung erbringen können und über die notwendige Sachkunde verfügen.

Zum Nachweis dieser Voraussetzungen werden zumindest folgende Unterlagen angefordert, ohne welche die Agenturverträge nicht ausgefertigt werden:

- IHK-Registrierung,
- AVAD-Auskunft,
- Einwilligung zur Einholung einer Creditreform-Auskunft und
- ggf. Handelsregisterauszug bei Gesellschaften.

Die Vorgaben zur Überprüfung bei Vertragsbeginn und während der Vertragslaufzeit sind in Checklisten und einer Bearbeitungsregel dokumentiert, in der verschiedene Fallgestaltungen definiert wurden, aus denen sich Hinweise auf ein Fehlverhalten ergeben können.

Vermittlern, die noch nicht über die entsprechende Berufsqualifikation verfügen, wird die Möglichkeit zur Teilnahme an der Ausbildung zum/zur „Geprüften Versicherungsfachmann/-frau (IHK)“ gemäß dem vom Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V. in Kooperation mit dem Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. veröffentlichten Rahmenplan geboten. Das dafür notwendige Wissen vermitteln interne Trainer in insgesamt 7 Fachmodulen. Die Sachkundeprüfung selbst ist vor der IHK abzulegen.

Laufende Weiterbildung

Die Concordia Versicherungen sind der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ des GDV und des BWV beigetreten. Die Verpflichtung zur stetigen Weiterbildung und zur Teilnahme an dieser Brancheninitiative ist Bestandteil der Agenturverträge. Weigert sich ein Vertreter, an der Initiative teilzunehmen, wird ein Agenturvertrag nicht ausgefertigt.

Da der persönlichen Qualifizierung der Versicherungsvermittler als Grundlage für eine hochwertige Kundenberatung ein hoher Stellenwert zukommt, arbeiten die Concordia Versicherungen nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dieses auch nachweisen können. Von ihren Ausschließlichkeitsvermittlern verlangen die Concordia Versicherungen insoweit als Mindestziel ein jährliches Weiterbildungspensum von 15 Zeitstunden, welches z.B. durch Seminare im Rahmen der Weiterbildungsinitiative "gut beraten" absolviert werden kann. Durch einen mehrstufigen Controlling-Prozess wird darauf hingewirkt, dass dieses Mindestziel auch jeweils erreicht wird.

Gegenüber den Maklern und Mehrfachvertretern haben die Concordia Versicherungen die Erwartung formuliert, dass auch diese sich im Interesse der Kunden ständig weiterbilden und dies auf Verlangen auch entsprechend nachweisen.

Angestellter Werbeaußendienst

Personen, die sich bei den Concordia Versicherungen um Positionen im angestellten Werbeaußendienst bewerben, werden nur eingestellt, wenn sie zumindest die Ausbildung zum/zur geprüften Versicherungsfachmann/-frau (IHK) erfolgreich absolviert haben oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügen.

4.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d.h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren. Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen.

Sämtliche bei den Concordia Versicherungen vorhandenen Zusatzvergütungsmodelle wurden im Zuge des Umsetzungsprojekts daraufhin untersucht, ob die Unabhängigkeit eines Versicherungsmaklers hierdurch tangiert werden kann. Den Ausgangspunkt bildete dabei die vom GDV herausgegebene „Unverbindliche Orientierungshilfe des GDV zu Maklervergütungen“. Als Resultat wurden einige Vergütungsvarianten mit Wirkung zum 31.12.2016 abgeschafft und einige Vergütungsmodelle neu entwickelt.

Die konkreten Inhalte der Zusatzvergütungen für Versicherungsmakler sowie die Vorgaben für ihre Gewährung sind Bestandteil eines internen Regelwerks für die Führungskräfte im Außenvertrieb. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Abteilung Organisation / Vertrieb mittels eines standardisierten Prozesses regelmäßig überwacht.

4.10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

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

Die Kunden der Concordia Versicherungen werden im Verlauf des Versicherungsabschlusses mehrfach auf das in der Versicherungswirtschaft bestehende Ombudsmannsystem hingewiesen. Bereits in dem Agenturprospekt, den die Ausschließlichkeitsvertreter den Kunden beim Erstkontakt übergeben, ist ein Verweis auf das Ombudsmannsystem enthalten. Für sämtliche Vermittler ergibt sich eine entsprechende Verpflichtung aus der VersVermV. Zudem enthalten verschiedene Kundeninformationen in allen Sparten entsprechende Hinweise.

4.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

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

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

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

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

Mit dem Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten haben sich die Concordia Versicherungen dazu verpflichtet, nur mit solchen Vermittlern zusammen zu arbeiten, welche die Anforderungen des Kodex für sich selbst als verbindlich anerkennen.

Für neue Ausschließlichkeitsvertreter ist die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtender Bestandteil des Agenturvertrages. Die bereits vertraglich an die Concordia Versicherungen gebundenen Ausschließlichkeitsvertreter wurden über den Beitritt zum Kodex und seine Inhalte informiert, wobei die Geltung des Kodex und der Verhaltensrichtlinie für die Ausschließlichkeitsorganisation zur Grundlage der weiteren Zusammenarbeit gemacht wurde.

Auch sämtliche Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter, mit denen die Concordia Versicherungen bereits in Geschäftsbeziehung standen, wurden über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert. Aufgrund des Status dieser Geschäftspartner wurde mit den entsprechenden Informationsschreibern jedoch nicht der GDV-Kodex, sondern der von mehreren Vermittlerverbänden entwickelte sog. Basis-Kodex zur Grundlage der weiteren Geschäftsbeziehung gemacht. Für den Fall, dass ein Versicherungsmakler oder Mehrfachvertreter anstelle des Basis-Kodex einen anderen Kodex präferiert, erfolgt durch die Abteilung Organisation/Vertrieb eine Überprüfung der Gleichwertigkeit dieses Kodex mit dem GDV-Kodex anhand festgelegter Kriterien. Entsprechend wird auch bei der Anbindung von neuen Versicherungsmaklern und Mehrfachvertretern verfahren.

5. Compliance-Organisation

Entsprechend der Organisation der Compliance-Funktion der Concordia Versicherungen ist auch das auf die Einhaltung des Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bezogene CMS in einer Form organisiert, die zentrale und dezentrale Elemente enthält.

Für die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben des Verhaltenskodex sind primär die Leiter der einzelnen Organisations- und Vertriebseinheiten in ihrer Funktion als dezentrale

Compliance-Beauftragte verantwortlich. In besonderem Maße gilt dies für die Spartenverantwortlichen, die Leiter der Abteilungen Organisation/Vertrieb und Vertrieb/Marketing sowie die Vertriebs- und Regionaldirektoren.

Als zentrale Elemente der Compliance-Organisation fungieren die zentrale Compliance-Einheit und das Compliance-Komitee. Die unternehmensweite Compliance-Richtlinie der Concordia Versicherungen sieht u.a. für den Bereich des Verhaltenskodex des GDV vor, dass die zentrale Compliance-Einheit die Tätigkeit der dezentralen Compliance-Beauftragten zu überwachen hat. Die Überwachung erfolgt sowohl durch konkrete operative Überwachungsmaßnahmen als auch anhand vordefinierter Berichtswege und Berichtspflichten, die halbjährlich von den dezentralen Compliance-Beauftragten zu erfüllen sind. Das Compliance-Komitee ist u.a. für die Erarbeitung von Vorschlägen für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung der Compliance-Organisation zuständig, insbesondere bei Compliance-Themen von abteilungs-, sparten- oder gesellschaftsübergreifender Bedeutung.

6. Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation ist ein bedeutender Faktor für die Wirksamkeit des CMS. Sämtlichen betroffenen Mitarbeitern und Vermittlern muss bewusst sein, welche konkreten Aufgaben von ihnen zu erfüllen sind, damit die einzelnen Vorgaben der Leitsätze des GDV-Kodex eingehalten werden können.

Aus diesem Grund wurden sämtliche betroffenen Organisationseinheiten bereits frühzeitig in das Projekt zur Umsetzung des Kodex integriert. Es erfolgte bei der Umsetzung auch eine Abstimmung mit dem Vertrieb, z.B. durch Einbeziehung von Vertriebs- und Regionaldirektoren und Mitgliedern des VVC (Vereinigung selbstständiger Versicherungskaufleute der Concordia Versicherungen e.V.).

Die aus dem Umsetzungsprojekt hervorgegangenen neuen Handlungsvorgaben wurden den betroffenen Mitarbeitern durch ihre jeweiligen Führungskräfte und sämtlichen Vermittlern durch zentrale Vertriebs- und Fachbereichsinformationen mitgeteilt. Begleitet wurden und werden diese Informationen durch zahlreiche Vertriebsschulungen und -veranstaltungen. Eine übergreifende Information erfolgte im Intranet der Concordia Versicherungen und ist dort dauerhaft für sämtliche Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvertreter abrufbar. Dies gilt auch für die Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter bzw. für die Ausschließlichkeitsorganisation sowie für weitere relevante interne Richtlinien. Auch in der Mitarbeiterzeitschrift "Concordia Courier" wurde über die Umsetzung der Kodex-Vorgaben ausführlich berichtet.

Die Einhaltung der Kodex-Vorgaben wird im Rahmen der Compliance-Organisation von den zuständigen dezentralen Compliance-Beauftragten und der zentralen Compliance-Einheit nach eigens definierten Vorgaben überwacht. Insoweit bestehen konkrete Berichtswege und Berichtspflichten, insbesondere für den Fall von Verstößen gegen die Leitsätze des Kodex.

Die zentrale Compliance-Einheit erstellt für den Vorstand einen jährlichen Compliance-Bericht, der auch Ausführungen zum CMS für den Teilbereich "GDV-Kodex im Vertrieb" enthält.

7. Überwachung und Verbesserung

Die Überwachung und Verbesserung des vertriebsbezogenen CMS obliegt entsprechend der Ausrichtung der Compliance-Organisation der Concordia Versicherungen in erster Linie den dezentralen Compliance-Beauftragten in den einzelnen Organisations- und Vertriebseinheiten. Ergibt sich ein Änderungs- oder Anpassungsbedarf, entscheiden die dezentralen Comp-

liance-Beauftragten innerhalb ihres Verantwortungsbereiches eigenständig über die Implementierung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen.

Die zentrale Compliance-Einheit überwacht die Einhaltung der Anforderungen durch die dezentralen Compliance-Beauftragten nach risikoorientierten Aspekten und berücksichtigt hierzu einzelne Bereiche bzw. Themen des GDV-Kodex in ihrem jährlichen Compliance-Plan. Etwaige Verbesserungsempfehlungen richtet sie direkt an die betroffenen dezentralen Compliance-Beauftragten. Bei Themen von übergreifender Bedeutung wird ggf. das Compliance-Komitee eingeschaltet.

Die Concordia Versicherungen haben ein zentrales Beschwerdemanagement etabliert, dem im Rahmen der Überwachung und Verbesserung eine besondere Bedeutung zukommt. Eingehende Beschwerden werden durch eine zentrale Beschwerdestelle an dezentrale Beschwerdemanager verteilt und von diesen bearbeitet. Zudem werden die dezentralen Compliance-Beauftragten und die zentrale Compliance-Einheit über Beschwerden mit Bezug zu den einzelnen Leitsätzen des GDV-Kodex in monatlichem Turnus informiert, um hieraus Überwachungs- und Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können.

Zudem haben die Mitarbeiter der Concordia Versicherungen auf der Grundlage der unternehmensweiten Verhaltensrichtlinie die Möglichkeit, den Verdacht eines Verstoßes gegen die Vorgaben des GDV-Kodex an die zentrale Compliance-Einheit oder die Interne Revision zu melden. Für den Fall festgestellter Verstöße existiert ein Eskalations- und Sanktionssystem, durch welches dafür Sorge getragen wird, dass Verstöße im Einzelfall angemessen geahndet werden.

Hannover, den 1. März 2017

Der Vorstand



Dr. Heiner Feldhaus



Wolfgang Glaubitz



Johannes Grale



Henning Mettler



Lothar See

Anlage 2:

Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

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

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

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

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

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

7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

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

8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

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

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

9. Haftung

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

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit; Einzelner Schadensfall

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

(3) Ausschlussfristen

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

- a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z. B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Strafverfahren und

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

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

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

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

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

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

14. Vergütung

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

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

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

16. Anzuwendendes Recht

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