

## Prüfungsbericht

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

zum 16. Dezember 2016

**Canada Life Assurance Europe plc,  
Niederlassung für Deutschland**

**Köln**

Ausfertigung Nr. X

elektronische Kopie

### **Inhaltsverzeichnis**

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

### **Anlagen**

Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten / Compliance Management System der Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland	Anlage 1
Allgemeine Auftragsbedingungen	Anlage 2

## **A. Prüfungsauftrag**

Mit Schreiben vom 6. Juni 2014 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

### **Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland**

(im Folgenden: „Canada Life“)

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems mit Stand vom 16. Dezember 2016 (im Folgenden: „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) - mit Stand vom 14. November 2012 - (im Folgenden auch: „GDV-Verhaltenskodex“) durchzuführen.

Unter einem Compliance-Management-System sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 16. Dezember 2016 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zu Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Canada Life innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Das Prüfungsurteil ist auf die im Haus der Canada Life eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt.

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

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

## **B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung**

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung vom 16. Dezember 2016 enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A genannten Begrenzungen. Canada Life hat die als Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung am 16. Dezember 2016 beschlossen. Bei der Konzeption der CMS-Beschreibung hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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

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 Canada Life abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

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

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) und des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen bei Canada Life zum 16. Dezember 2016 implementiert waren.

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

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

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

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in und Würdigung von vorhandenen internen Regelwerken, Organisationshandbüchern, Verfahrensanweisungen und Handbüchern
- Durchsicht und Würdigung von Schulungsunterlagen und von sonstigen Unterlagen der Canada Life 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
- Befragungen des Hauptbevollmächtigten und von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Canada Life, insbesondere dem Compliance-Beauftragten
- Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen
- Verwertung der Arbeit von internen und externen Prüfungen

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit vom 6. Oktober 2014 bis zum 30. Januar 2017 durchgeführt.

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



## **C. Feststellung zum CMS**

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Die wichtigsten Merkmale sind im Folgenden kurz dargestellt.

Die Canada Life vertreibt ihre Versicherungsprodukte über den Vertriebsweg der ungebundenen Vermittler in Form von selbstständigen Maklern und Mehrfachvertretern.

Um die Verständlichkeit der Versicherungsprodukte zu gewährleisten, bestehen bei der Canada Life entsprechende Vorgaben für die Unternehmenskommunikation. Diese umfassen einen Leitfaden für die externe Unternehmenskommunikation und darüber hinaus ein Mitarbeiterhandbuch für die interne Kommunikation, und bilden die Grundlage für die Erstellung jeglicher Schreiben und offizieller Unterlagen. Bei der Entwicklung von Vertrags- und Verkaufsunterlagen werden nicht nur Fachabteilungen und Rechtsberatungen mit einbezogen, sondern auch andere relevante Abteilungen wie Vertrieb, Aktuariat oder Produktmanagement. Zur Neu- und Weiterentwicklung der Unterlagen werden bei der Canada Life sowohl Befragungen beispielsweise im Nachgang von Veranstaltungen durchgeführt als auch das Feedback von Geschäftspartnern aus Beschwerdefällen in Anspruch genommen.

Zur Sicherstellung des Kundenbedürfnisses als Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung, wird die Incentivierung von Produkten abgelehnt. Zur Kontrolle werden Salden und Beschwerdefälle regelmäßig analysiert, deren Entwicklungen betrachtet und bei Bedarf entsprechende Gegenmaßnahmen eingeleitet.

Im Zusammenhang mit den Compliancevorschriften haben alle Mitarbeiter der Canada Life regelmäßig zu bestätigen, dass sie sich dem internen Compliance-Kodex verpflichten. Die Kernbereiche des Kodex umfassen unter anderem personenbezogene und vertrauliche Informationen, Verhalten am Arbeitsplatz und Bestechung und Korruption.

Die ordnungsgemäße Beratungsdokumentation wird durch die von den Vermittlern zu beachtenden gesetzlichen Vorschriften sichergestellt. Im Rahmen stichprobenartiger Kontrollen fordert die Canada Life die Dokumentation des Beratungsgesprächs an.

Die Beratungspflicht der Kunden auch nach Vertragsabschluss hat die Canada Life über die Courtage-Zusage bzw. Mehrfachvertretervereinbarung an die Vermittler delegiert.

Um bei Abwerbungen und Umdeckungen von Versicherungsverträgen das Kundeninteresse zu wahren, wurde vertraglich festgesetzt, dass ein Anspruch auf Abschluss-Courtage/Provision nur für völlig neue Versicherungsverträge besteht. Im Rahmen der Beratung wird der Kunde durch seinen Vermittler über mögliche Folgen einer Umdeckung aufgeklärt. Ein bei der Canada Life eingerichteter Churning-Prozess dient der Aufdeckung systematischer Umdeckungen.

Für eine klare und eindeutige Legitimation gegenüber dem Kunden hat die Canada Life die Makler und Mehrfachvertreter verpflichtet, alle gesetzlichen Anforderungen einzuhalten.

Grundvoraussetzung für eine Zusammenarbeit der Canada Life mit den Geschäftspartnern ist eine gültige IHK-Registrierung. Zusätzlich gelten die Anforderungen des BaFin-Rundschreibens 10/2014. Der erforderliche hohe Stellenwert der Vermittlerqualifikation wird durch die Canada Life neben der Basisausbildung auch über die stetige Weiterbildung der Vermittler sichergestellt. Zusätzlich ist die Canada Life auch Gesellschafter und Förderer der Deutschen Makler Akademie und zertifizierter Bildungsanbieter bei „Gut beraten“.

Den Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem gewährleistet die Canada Life dadurch, dass die Kunden in den Vertragsunterlagen, auf der Homepage, im Leitfaden für Beschwerdemanagement sowie im Beschwerdefall noch einmal gesondert darüber informiert werden.

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex verpflichtet sich die Canada Life zur Einhaltung der dort beschriebenen Regelungen. Bei Verstoß der Geschäftspartner gegen den Kodex behält sich Canada Life intern sowie extern Sanktionen vor.

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

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

## **D. Prüfungsurteil**

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen wurden zum 16. Dezember 2016 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf die jeweiligen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland, bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland, wurde zum 16. Dezember 2016 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Frankfurt am Main, 30. Januar 2017

Ebner Stolz GmbH & Co. KG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft

Jürgen Krieg  
Wirtschaftsprüfer

Dr. Martin Hartauer  
Wirtschaftsprüfer

elektronische Kopie

elektronische Kopie



# **CANADA LIFE ASSURANCE EUROPE PLC NIEDERLASSUNG FÜR DEUTSCHLAND**

## **UMSETZUNG DER COMPLIANCE- ANFORDERUNGEN AUS DEM GDV-VERHALTENSKODEX**

**STAND 16. DEZEMBER 2016**

elektronische Kopie

## INHALTSVERZEICHNIS

---

<b>1. EINLEITUNG.....</b>	<b>3</b>
1.1. Unternehmen .....	3
1.2. Produktportfolio .....	4
1.3. Kennzahlen .....	4
<b>2. COMPLIANCE-GRUNDLAGEN.....</b>	<b>5</b>
<b>3. UMSETZUNG DER GDV-VERHALTENSKODEX-PUNKTE .....</b>	<b>6</b>
3.1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....	6
3.1.1. Unternehmenskommunikation .....	6
3.1.2. Produktentwicklungsprozess .....	7
3.1.3. Feedback.....	8
3.2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung .....	8
3.3. Compliance .....	9
3.4. Beratungsdokumentation bei Abschluss .....	10
3.5. Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss .....	10
3.6. Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten.....	11
3.7. Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden .....	11
3.8. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation .....	12
3.9. Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern.....	12
3.10. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen .....	13
3.11. Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung.....	13

---

elektronische Kopie



# 1. EINLEITUNG

## 1.1. Unternehmen

Canada Life wurde 1847 in Hamilton, Ontario, gegründet und war damit Kanadas erster Lebensversicherer. In Deutschland ist die Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland (Canada Life), seit dem Jahr 2000 tätig und zählt mittlerweile zu den größten Gesellschaften im Maklermarkt für fondsgebundene Produkte. Der Versicherer bietet Kunden Produkte in den Kernbereichen fondsgebundene Altersvorsorge und Risikoabsicherung/Arbeitskraftabsicherung.

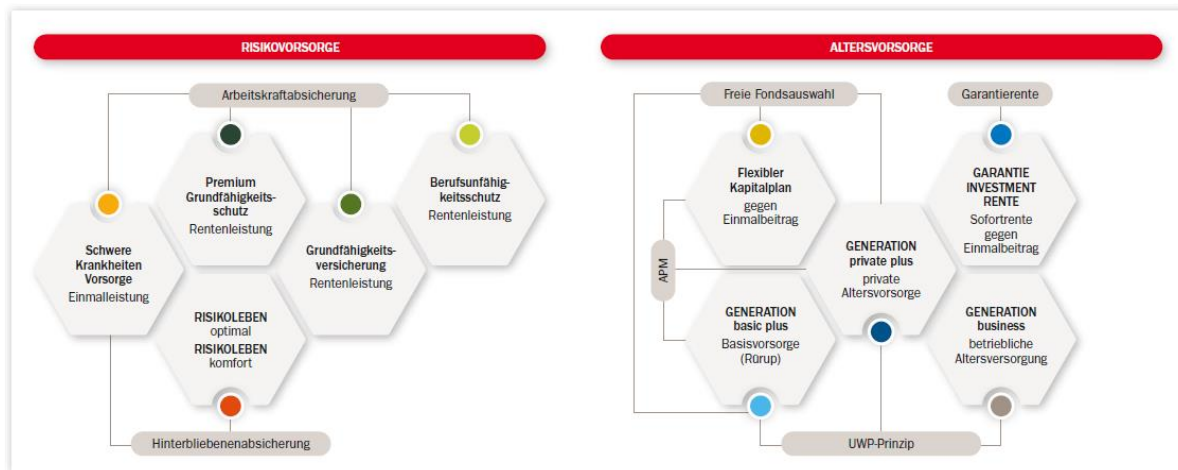
### Unternehmensstruktur



Quelle: Canada Life, Stand 11/2016

## 1.2. Produktportfolio

Das derzeitige Produktportfolio der Canada Life sieht wie folgt aus:



Quelle: Canada Life, Stand 01/2017

## 1.3. Kennzahlen

### KENNZAHLEN 2015 Canada Life Deutschland (Stand 31.12.2015)

Verwaltetes Vermögen	4,5 Mrd. €
Beitragseinnahmen	630 Mio. €
Neugeschäft (APE)	64,7 Mio. €
Mitarbeiter Deutschland	481
Kunden Deutschland	400.000

Quelle: Canada Life, Stand 12/2015

Seit 2003 gehört Canada Life zur Finanzdienstleistungs-Holding Great-West Lifeco Inc. – einem der größten Lebensversicherungskonzerne weltweit.<sup>1</sup>

Canada Life vertreibt seine Produkte über den Vertriebsweg der ungebundenen Vermittler. Dabei handelt es sich um Makler und Mehrfachvertreter.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.canadalife.de](http://www.canadalife.de)

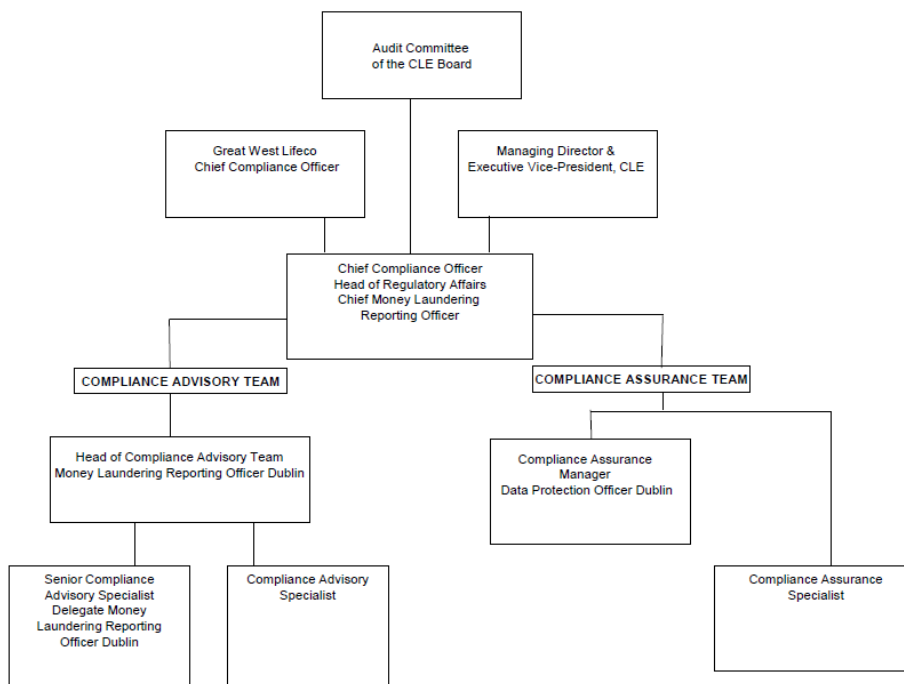
<sup>1</sup> Platz 9 der Lebensversicherer: Quelle S&P Capital IQ, 31. Dezember 2015; umgerechnet auf Basis der jeweiligen Wechselkurse

## 2. COMPLIANCE-GRUNDLAGEN

Die Canada Life ist dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) zum 01.02.2015 beigetreten.

Das Thema Compliance ist seit jeher ein essentieller Bestandteil unserer Unternehmenskultur, die durch alle Bereiche mitgetragen wird.

### Organisation & Einbindung in die Organisation



Quelle: Canada Life

Die Compliance Organisation der Canada Life ist zentral aufgestellt und mit der Unternehmensgruppe Great-West Lifeco verbunden. Der Chief Compliance Officer ist ebenfalls Mitglied der Executive Group und berichtet sowohl an den Managing Director als auch an den Chief Compliance Officer der Gruppe und das Audit Committee. Es erfolgt ein regelmäßiges Reporting aller compliance-relevanten Themen an alle drei Stellen.

Der Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten ist in unsere Unternehmenscompliance eingebunden und ergänzt den bestehenden Verhaltens- und Ethik-Kodex, der für die gesamte Great-West-Unternehmensgruppe gültig ist. Hierin verpflichtet sich das Unternehmen in allen Handlungen zu Integrität, ethischem Verhalten und einem fairen Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern, Mitarbeitern und allen Dritten. Auch Mitarbeiter verpflichten sich, alle compliance-relevanten Richtlinien einzuhalten, und bestätigen dies jährlich verbindlich mit ihrer Unterschrift.

### Ziele

Ziel des Compliance-Managements ist es, die Einhaltung der Compliance-Richtlinien sicherzustellen und fortlaufend zu überwachen. Dies gilt auch für den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungen, der einen Teilaspekt der Unternehmenscompliance darstellt.

Regelverstöße sollen durch Richtlinien und Prozesse verhindert oder minimiert werden.

Rechtskonformes und verantwortungsbewusstes Handeln sind für uns die Grundvoraussetzungen für Vertrauen. Vertrauen ist gerade für uns als Lebensversicherer eminent wichtig für unsere meist langfristigen Kundenbindungen. Mit der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex möchten wir auch nach außen hin deutlich machen, dass das Kundeninteresse für uns im Mittelpunkt steht.

#### **Kommunikation & Kontrolle**

Die entsprechenden Richtlinien werden den Mitarbeitern per Mail, aber auch durch die zentrale Ablage im Intranet, bekannt gemacht. Hier können jederzeit die aktuellen Richtlinien abgerufen werden. Bei Fragen steht der Manager und oder ergänzend das Compliance Team zur Verfügung. Durch die Einbindung des Chief Compliance Officers in das Executive Team ist ebenfalls die Kommunikation zur Vorstandsebene sichergestellt. Hier erfolgen regelmäßige Updates und Berichte.

Canada Life überwacht die Vorgaben des Compliance Management Systems durch integrierte prozessbegleitende Kontrollen, die in den nachfolgenden Unterpunkten zu Punkt 3 näher ausgeführt werden.

## **3. UMSETZUNG DER GDV-VERHALTENSKODEX-PUNKTE**

Canada Life arbeitet fast ausschließlich mit selbstständigen Maklern und Mehrfachvertretern zusammen. Die Umsetzung der nachfolgenden Punkte beruht auf der Berücksichtigung der damit rechtlich gegebenen Umstände.

Die nachfolgenden Punkte sind für uns Basis für eine Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern. Alle Geschäftspartner werden vertraglich zur Einhaltung dieser Punkte verpflichtet.

### **3.1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte**

**DIE WICHTIGSTEN MERKMALE DES VERSICHERUNGSPRODUKTES – EINSCHLISSLICH 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.**

#### **3.1.1. Unternehmenskommunikation**

Bereits in unserem Leitbild „Frischer Wind. Klare Flüsse. Feste Wurzeln.“ ist das Thema Klarheit und Transparenz aufgegriffen und zeigt damit den Fokus, den das Unternehmen darauf hat. Auch in unserem Leitfaden für die Canada Life-Unternehmenskommunikation und dem Mitarbeiterhandbuch für die interne Kommunikation spiegeln sich diese Kernthemen wieder.

Bei der Erstellung von Unterlagen achten wir darauf, dass diese nicht nur den rechtlichen Vorgaben entsprechen, sondern auch klar und verständlich sind:

#### **Individuelle Schreiben**

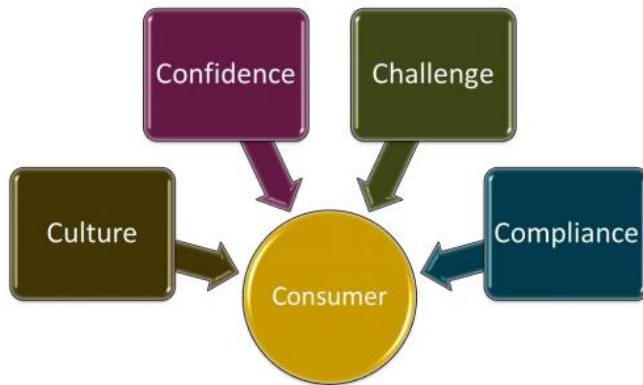
Bei individuellen Schreiben gelten die o.g. Kommunikationsrichtlinien.

#### **Offizielle Unternehmensunterlagen**

Alle offiziellen Unterlagen, die an mehr als eine Person adressiert sein könnten wie bspw. Druckstücke, PDFs, Webinhalte etc., durchlaufen verschiedene Feedbackrunden. Final werden alle offiziellen Dokumente von unserem Marketingteam und der

Rechtsabteilung freigeben. Hier wird neben den rechtlichen Aspekten unter anderem auch darauf geachtet, dass die Kommunikationsrichtlinien eingehalten werden.

Wichtig ist hierbei ebenfalls, dass das Kundeninteresse bzw. die Kundenperspektive nach dem 5 C-Modell der irischen Aufsicht im Fokus steht:



Quelle: Central Bank of Ireland, Consumer Protection Outlook Report, S.4, Stand 02/2016

Das 5-C Modell besagt: Firmen sollten eine kundenorientierte Kultur („Culture“) haben. Dies führt beim Kunden zu Vertrauen („Confidence“) in seine finanziellen Entscheidungen. Firmen sollten sich immer wieder selber überprüfen („Challenge“), um die Anforderungen zu erfüllen. „Compliance“- Anforderungen müssen erfüllt werden und mit den Werten korrespondieren.

Wir haben den Anspruch an uns, eine solche kundenorientierte Kultur zu verfolgen.

### 3.1.2. Produktentwicklungsprozess

Der fachliche Input wird in den meisten Fällen von der Fachabteilung selbst, oder in Zusammenarbeit mit anderen Fachabteilungen oder der Rechtsabteilung erstellt. Bei Dokumenten, die im Zuge eines Produktentwicklungsprozesses, wie bspw. Vertrags- und Verkaufsunterlagen, entstehen, ist i.d.R. ein noch größerer Feedbackkreis in Form eines Projektes eingebunden. Ziel ist es, möglichst alle Aspekte der verschiedenen Abteilungen wie Vertrieb, Aktuariat, Produktmanagement etc. mit zu berücksichtigen.

Neben der Kundenperspektive sind neue rechtliche Anforderungen oder die Anpassung an den Wettbewerb die Auslöser zur Entwicklung neuer bzw. die Anpassung bestehender Produkte. Alle Neuentwicklungen und Anpassungen durchlaufen folgenden Produktentwicklungsprozess:

- Analyse und Konzeptentwicklung  
Hier stehen Wettbewerbs- Produkt und Marktanalysen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie die strategische Produkt und Projektplanung im Vordergrund
- Produktentwicklung und Vorbereitung der Umsetzung  
In der zweiten Phase werden die Produktkonzepte, die Anforderungen sowie das Marketingkonzept erstellt
- Umsetzung  
Die Umsetzungsphase ist geprägt von der technischen Umsetzung aber auch der Gestaltung und Produktion der Unterlagen. Die Phase endet mit der Vorbereitung der Schulungen und der internen/sowie externen Kommunikation
- Markteinführung des Produkts und Übergang in Standardprozesse  
Das „Go-Live“ mit der Implementation aller notwendigen Prozesse

- Abschluss

Letzte Problembhebungen falls notwendig und Übergabe der Prozesse in die Linienorganisation.

### 3.1.3. Feedback

Für Feedback zu unseren Produkten und Serviceleistungen nutzen wir interne und externe Quellen.

#### Interne

Interne Geschäftspartnerbefragungen werden bei Bedarf durch die Vertriebssteuerung initiiert und im Nachgang von Veranstaltungen per Fragebogen durchgeführt. Die Analyse der Auswertungen und die ggf. notwendige Maßnahmenplanung erfolgt durch die Vertriebsführungskräfte. Auch die regelmäßig stattfindenden vertrieblichen Gremien werden dazu genutzt Feedback von Geschäftspartnern zu kommunizieren.

Ebenfalls nutzen wir das Feedback unserer Geschäftspartner aus etwaigen Beschwerdefällen, um Verbesserungsbedarf zu erkennen.

#### Externe

Als externe Quellen nutzen wir Studien und Befragungen durch Drittanbieter wie Marktforschungsunternehmen, Beratungsgesellschaften etc..

All diese Punkte werden dann bei der Neu- oder Weiterentwicklung unserer Unterlagen, Produkte und Serviceleistungen entsprechend berücksichtigt.

## 3.2. 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 BEDARFGERECHTE 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 bedarfsgerechte Beratung ist für uns ein Kernelement im Vermittlungsprozess. Nicht nur beim Makler, der ohnehin als Sachwalter des Kunden fungiert, sondern auch beim Mehrfachvertreter ist es wichtig, den individuellen Bedarf des Kunden in den Fokus der Beratung zu stellen. Canada Life unterstützt daher ihre Geschäftspartner mit dem VorsorgePLANER – einem Beratungstool, das eine bedarfsgerechte Beratung ermöglicht.

Wir lehnen Incentivierungen (Bonusstaffeln, Stückzahlprämien, Incentivierungsreisen etc.) von Produkten ab, da dies die Neutralität der Makler beeinflussen könnte. Alle anderen Maßnahmen, wie Schulungen oder Veranstaltungen – die den Wert von 75 € pro Geschäftspartner überschreiten – müssen durch den Vorgesetzten und den Direktor Personal gesondert freigegeben werden. Hierzu bedarf es einer konkreten Beschreibung der geplanten Maßnahme durch den Mitarbeiter, die in eine Datenbank eingetragen wird. Diese wird dann ebenfalls auf mögliche Fehlsteuerungsanreize geprüft.

Als Kontrollelement werden Salden und Beschwerdefälle regelmäßig analysiert, um ggf. entsprechende Rückschlüsse auf eine Falschberatung ziehen zu können. Bei den Beschwerden werden die häufigsten Beschwerdegründe betrachtet und deren

Entwicklung über die letzten Monate. Aus den Erkenntnissen werden bei Bedarf entsprechende individuelle oder auch generell strukturelle Gegenmaßnahmen eingeleitet. Der Report erfolgt quartalsweise und ist Teil des Management Info-Pack, des zentralen Informationsmediums unseres Executive-Management-Teams (Geschäftsleitung).

### 3.3. 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.**

Compliance ist für uns als angelsächsisches Unternehmen bereits seit vielen Jahren in der Unternehmenskultur verankert. Alle Mitarbeiter bestätigen regelmäßig, dass sie sich dem internen Compliance-Kodex verpflichten.

Der unternehmenseigene Kodex wird regelmäßig aktualisiert (aktuell Stand April 2016) und regelt derzeit folgende Kernbereiche:

- Verhalten am Arbeitsplatz
- Personenbezogene und vertrauliche Informationen
- Interessenskonflikte und Geschäftschancen
- Insiderhandel, Melde- und Berichtswesen
- Bestechung und Korruption
- Geldwäscheprävention
- Betrugsprävention
- Integrität finanzieller Informationen und Berichterstattung
- Aufbewahrung von Unterlagen
- Kommunikation
- Nutzung von Unternehmensressourcen
- Geistiges Eigentum

Unsere Geschäftspartner haben wir über unseren Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex am 17.03.2016 informiert und sie ebenfalls auf Compliance-Vorschriften verpflichtet, die dem Leitbild des GDV-Kodex entsprechen. Dies ist die Basis der weiteren Zusammenarbeit.

Neben der Möglichkeit, sich dem Verhaltens-Basis-Kodex anzuschließen, den die Vermittlerverbände Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK), Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM) und Verband unabhängiger Finanzdienstleistungsunternehmen in Europa e.V. (Votum) unabhängig von ihren jeweils eigenen Verbandskodizes für die Branche erarbeitet haben, veröffentlichen wir unter [www.canadalife.de/getdownloadlatestversion/11293](http://www.canadalife.de/getdownloadlatestversion/11293) weitere Kodizes, die nach unserer Bewertung den Inhalten des GDV-Kodex entsprechen. Auch andere Kodizes sind generell möglich, sofern sie dem Leitbild des GDV-Kodex entsprechen.

### 3.4. 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 VORGEGEHEN HAT.**

Die Beratungsdokumentation ist eine der gesetzlichen Vorschriften für alle in Deutschland registrierten Versicherungsvermittler. Um eine sach- und bedarfsgerechte Beratung im Interesse der Kunden zu gewährleisten, sind alle Vermittler gesetzlich verpflichtet, den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen, ihn zu beraten und die Gründe für den erteilten Rat anzugeben und zu dokumentieren, sofern der Kunde nicht einen Beratungsverzicht wünscht, was ebenfalls zu dokumentieren ist.

In unserer Courtage-Zusage und Mehrfachvertreter-Vereinbarung verpflichten wir unsere Geschäftspartner, alle geltenden rechtlichen Anforderungen zu erfüllen.

Wir behalten uns die stichprobenartige Kontrolle vor – diese erfolgt i.d.R. anlassbezogen bspw. bei Beschwerdefällen zur Falschberatung. Hier fordern wir die Dokumentation des Beratungsgesprächs an. Dieses wird mit den Aspekten der Beschwerde abgeglichen und der Geschäftspartner erhält die Möglichkeit zu einer Stellungnahme.

Sollten wir zu der internen Einschätzung kommen, dass es sich um eine Falschberatung handelt, machen wir den Geschäftspartner auf den Fehler aufmerksam und bitten ihn, in Zukunft diesen Aspekt zu berücksichtigen. Im wiederholten Fall – abhängig von der Schwere des Fehlers und den daraus für den Kunden resultierenden Auswirkungen – prüfen wir im Einzelfall, ob wir die Geschäftsbeziehung beenden.

Beim Verstoß gegen den Kodex behalten wir uns intern wie extern Sanktionen vor, die im Einzelfall entschieden werden.

### 3.5. Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss

**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.**

Die gesetzliche Verpflichtung zur Beratung besteht auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, soweit ein Anlass für eine Nachfrage und Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist. Die Beratungspflicht hat Canada Life vertraglich in der Courtage-Zusage bzw. Mehrfachvertretervereinbarung an seine Geschäftspartner delegiert. Beim Versicherungsmakler entspricht diese Vorgehensweise ohnehin der Sachwalter-Stellung. Sollten Kundenanfragen direkt bei uns eingehen, beantwortet unser Kundenservice die Frage und dokumentiert sie – sofern es sich hierbei um einen beratungsrelevanten Vorgang nach VVG handelt. Wenn dies Einfluss auf den bestehenden Vertrag hat, wird der Geschäftspartner im Nachgang informiert. Er erhält Kopien des Schriftwechsels per Post oder elektronisch in sein Maklerportal-Postfach.

Canada Life gewährt Geschäftspartnern neben der Abschlussvergütung eine Bestandscourtage/-provision für die Beratung nach Vertragsschluss. Dies ist entsprechend vertraglich in der Courtage-Zusage bzw. Mehrfachvertretervereinbarung geregelt.



### 3.6. 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.**

Der Punkt steht im Einklang mit 3.4. und 3.5. Auch bei Abwerbungen und Umdeckungen muss das Interesse des Kunden im Mittelpunkt stehen. Im Zuge einer rechtlich einwandfreien Beratung muss der Kunde zudem über eventuelle Folgen aufgeklärt werden, die eine Umdeckung haben kann. Hier greift die Beratungspflicht des Vermittlers während der Vertragslaufzeit.

Bei Canada Life ist vertraglich geregelt, dass ein Anspruch auf Abschluss-Courtage/-Provision für Vertragsabschluss nur für neue Versicherungsverträge, d.h. Abschlüsse, die nach Person, Versicherungsdeckung und/oder Umfang völlig neu sind und nicht einen anderen Vertrag ganz oder teilweise ersetzen, entsteht. Damit wird dem möglichen Interesse an der Abschlussvergütung bei einer Umdeckung entgegengewirkt.

Im sogenannten „Churning-Prozess“ werden folgende Schritte geprüft:

- Ist ein gleiches oder vergleichbares Produkt bei Canada Life vorhanden? Wenn ja, wie ist der Status (laufend, Beitragsfrei, gekündigt etc.)?
- Hat ein anderer Geschäftspartner bereits Abschlussprovision erhalten?

Anschließend wird über den Vertrieb eine Stellungnahme zu dem Fall angefordert und der Sachverhalt und das weitere Vorgehen geklärt. Sollte es sich um einen Mehrfachvertreter handeln, ist zusätzlich eine schriftliche Erklärung des Kunden, dass er den neuen Vertrag so abschließen möchte, notwendig.

Sollten Hinweise auf systematische Umdeckungen vorliegen, erfolgt eine Vorlage des Vorgangs in der internen Business-Integrity-Gruppe. Dieses Gremium, in dem alle ungewöhnlichen Geschäftsvorfälle analysiert und besprochen werden, beurteilt den individuellen Vorgang. Hier werden auf Einzelfallbasis weitere Maßnahmen beschlossen. Dies kann eine Stellungnahme des Geschäftspartners sein, eine vorerst weitere Beobachtung oder auch die Nichtannahme der eingereichten Verträge. Die Sanktionen werden dann ebenfalls im Einzelfall beschlossen und reichen bis zur Kündigung der Zusammenarbeit.

### 3.7. 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 eindeutige und klare Legitimation von Maklern und Mehrfachvertretern ist ein wichtiger Aspekt für eine transparente Beratung. Die Offenlegung der Beratungsgrundlage (Versicherungsmakler oder Mehrfachvertreter) vor dem Vertragsabschluss ist eine gesetzliche Verpflichtung. In unserer Courtage-Zusage und Mehrfachvertreter Vereinbarung verpflichten wir unsere Geschäftspartner, alle rechtlichen Anforderungen zu erfüllen. Im Beschwerdefall überprüfen wir anhand der Dokumentation, ob die gesetzlichen Vorgaben eingeholt worden sind (siehe auch Punkt 3.4.).

### 3.8. 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 VERSICHERUNGS-AUSSENDIENST (AVAD) IST PFLICHT. ÜBER DIE GESETZLICH VORGESCHRIEBENE QUALIFIZIERUNG SELBSTSTÄNDIGER VERSICHERUNGSVERMITTLER HINAUS HABEN SICH DIE VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN IM MANDELTARIFVERTRAG 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.**

Eine gültige IHK-Registrierung, die auch fortlaufend über die Löschliten der IHK überprüft wird, ist die Grundvoraussetzung für eine Zusammenarbeit mit einem Geschäftspartner. Ferner gelten die Anforderungen, die sich aus dem BaFin-Rundschreiben aus 10/2014 ergeben. Alle Anforderungen werden von dem Vertrieb-Orga-Team überprüft und dokumentiert.

Neben der Basisausbildung, die Voraussetzung für die Registrierung ist, ist Canada Life auch der Aspekt der stetigen Weiterbildung sehr wichtig. Wir sind der Überzeugung, dass nur ein Geschäftspartner, der sich regelmäßig weiterbildet, Kunden kompetent beraten kann.

Canada Life setzt sich für die Weiterbildung von Geschäftspartnern ein. Wir sind seit 2006 Gesellschafter und Förderer der Deutschen Makler Akademie (DMA). Im Berufsbildungswerk der deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (BWV) sind wir in der Vorstands- und Gremienarbeit tätig. Der Vorstand des BWV setzt sich aus Vorstandsmitgliedern von Versicherungsgesellschaften zusammen. Der Vorstand übt diese Tätigkeit ehrenamtlich und im Interesse der gesamten Versicherungswirtschaft aus. Er legt die Richtlinien für die Arbeit des Verbands fest und beruft und beaufsichtigt die Geschäftsführung. Canada Life ist hier durch die Person des Hauptbevollmächtigten vertreten.

Darüber hinaus sind wir zertifizierter Bildungsanbieter bei „gut beraten“. Geschäftspartnern bieten wir eine Vielzahl von kostenfreien punktefähigen Weiterbildungsmöglichkeiten.

Nähere Infos hierzu finden Sie unter: [www.canadalife.de/weiterbildung](http://www.canadalife.de/weiterbildung)

Unsere Maklerbetreuer bilden sich ebenfalls stetig weiter, was ein Teil ihrer Ziele darstellt. Unsere Maklerbetreuer sind zudem „Zertifizierte Maklerbetreuer DMA“, aber auch weitere Spezialisierungen, z.B. im Bereich betriebliche Altersvorsorge oder Investment, werden gefördert.

### 3.9. 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.**

Es besteht ein fester Courtagerahmen, in dessen Grenzen Vergütung gewährt wird. Canada Life zahlt Versicherungsmaklern keinerlei Zusatzvergütungen, die die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers beeinträchtigen könnten. Wir achten darauf, dass auch umsatzunabhängige Leistungen keinen Anreiz bieten, das Kundeninteresse außer Acht zu lassen.

Allgemeine Konditionen für die Vergütung werden von den Vertriebsmitarbeitern auf Grundlage des internen Kompetenzrahmens vergeben.

### 3.10. 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.

Gemäß den Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistung (BaFin) für das Beschwerdemanagement weisen wir Kunden in den Vertragsunterlagen, auf unserer Homepage, im Leitfaden für Beschwerdemanagement sowie im Beschwerdefall noch einmal gesondert auf das bestehende Ombudsmannsystem hin. Der aktuelle Leitfaden ist jederzeit abrufbar: [www.canadalife.de/getdownloadlatestversion/11087](http://www.canadalife.de/getdownloadlatestversion/11087)

### 3.11. 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 NOT-WENDIGEN 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.

Canada Life ist dem Verhaltenskodex des GDV zum 01.02.2015 beigetreten. Mit dem Beitritt verpflichten wir uns als Versicherungsunternehmen zur Einhaltung der dort beschriebenen Regeln. Unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner haben wir hierüber informiert.

Beim Verstoß gegen den Kodex behalten wir uns intern wie extern Sanktionen vor, die im Einzelfall entschieden werden.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

DokID:

Alle Rechte vorbehalten. Ihre Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, die Vordrucke ganz oder teilweise nachzudrucken bzw. auf fotomechanischem oder elektronischem Wege zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten.  
© IDW Verlag GmbH · Tersteegenstraße 14 · 40474 Düsseldorf

#### 1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für 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 inner beruflicher Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

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

#### 8. Mängelbeseitigung

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

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

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

#### 9. Haftung

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

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

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

(3) Ausschlussfristen

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

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

(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:

- 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
- Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- 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

- die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z. B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen und
- 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 sonst wie obliegende Mitwirkung, so ist der Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unberührt bleibt der Anspruch des Wirtschaftsprüfers auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Wirtschaftsprüfer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

## 14. Vergütung

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

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

## 15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

## 16. Anzuwendendes Recht

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