

Diese elektronische Fassung tritt nicht an die Stelle, sondern neben die Papierfassung im Sinne einer elektronischen Kopie.  
*This electronic version does not replace the hardcopy but is prepared in addition to it and is an electronic copy thereof.*

# R+V Versicherung AG Wiesbaden

Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers  
Prüfung der Angemessenheit und Implementierung  
des Compliance Management Systems zur Einhaltung des  
Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten  
des Gesamtverbandes des Deutschen Versicherungswirtschaft  
e.V. (GDV) zum 31. Dezember 2025

EY GmbH & Co. KG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft





## Inhaltsverzeichnis

	Seite
A. Prüfungsauftrag	1
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	4
C. Feststellungen zum Compliance Management System	7
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	7
II. Feststellungen und Empfehlungen	8
1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils geführt haben	8
2. Sonstige Feststellungen	8
3. Ggf. Darstellungen von bedeutenden Schwierigkeiten bei der Beurteilung des Prüfungsgegenstands	8
4. Empfehlungen	8
D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil	9

## Anlagen

CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter

Allgemeine Auftragsbedingungen

## Abkürzungsverzeichnis

Abschn.	Abschnitt
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
BS WP/vBP	Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer
bzw.	beziehungsweise
CMS	Compliance Management System
CRA	Compliance-Risikoanalyse
d.h.	das heißt
EPK	Ereignisgesteuerte Prozesskette
GDV	Gesamtverbandes des Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
ggf.	gegebenenfalls
HinSchG	Hinweisgeberschutzgesetz
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V.
IKS	Internes Kontrollsystem
IT	Informationstechnologie
LkSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz
PS 980 n.F. (09.2022)	Prüfungsstandard 980: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen, neue Fassung aus 09.2022
QMS 1 (09.2022)	Qualitätsmanagementstandard 1: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis, aus 09.2022
Tz.	Teilziffer
vgl.	Vergleiche
WPO	Wirtschaftsprüferordnung
z.B.	zum Beispiel

## A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 21. November 2025 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

- Condor Lebensversicherungs-AG, Hamburg,
- KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG, Hamburg,
- KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG, Hamburg,
- KRAVAG-SACH VvaG, Hamburg,
- R+V Allgemeine Versicherung AG, Wiesbaden,
- R+V Krankenversicherung AG, Wiesbaden,
- R+V Lebensversicherung AG, Wiesbaden,
- R+V Lebensversicherung a. G., Wiesbaden,
- R+V Pensionsfonds AG, Wiesbaden,
- R+V Pensionskasse AG, Wiesbaden,
- R+V Pensionsversicherung a. G., Wiesbaden,
- R+V Versicherung AG, Wiesbaden,
- Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G., Wiesbaden,

(im Folgenden auch kurz „Gesellschaften“ oder „R+V Versicherungen“), beauftragt, eine Prüfung der Angemessenheit und Implementierung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung ihres Compliance Management Systems (kurz „CMS“) 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 25. September 2018 (im Folgenden kurz: „GDV-Verhaltenskodex“) durchzuführen. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die zuvor genannten (inländischen) Einzelgesellschaften.

Unter einem Compliance Management System (im Folgenden kurz „CMS“) ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren, Maßnahmen und Kontrollen (im Folgenden zusammenfassend: Regelungen) eines Unternehmens zu verstehen, die auf ein regelkonformes Verhalten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Regelverstößen in abgegrenzten Teilbereichen.

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 mit Stand vom 25. September 2018. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2025 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeitenden und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ unter anderem auch Compliance-Vorschriften gegeben, die insbesondere die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die R+V Versicherungen innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet haben. 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. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei den R+V Versicherungen eingerichteten 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. Vor dem Hintergrund der besonderen Bedeutung des externen Vertriebs im Versicherungsumfeld weisen wir daher ausdrücklich darauf hin, dass sich unser Prüfungsurteil ausschließlich auf die bei den Gesellschaften selbst implementierten Regelungen bezieht.

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit den Gesellschaften geschlossenen Auftrags. Die Prüfung des CMS zum 31. Dezember 2025 wurde für Zwecke der Gesellschaften durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaften über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht den Gesellschaften 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 den Gesellschaften gegenüber. Dritten gegenüber übernimmt der Prüfer dagegen keine Verantwortung.

Für die Durchführung des Auftrags und für unsere Verantwortlichkeit sind, auch im Verhältnis zu Dritten, die diesem Bericht beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024 vereinbart. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. Genannten Begrenzungen. Bei der Einrichtung des CMS wurde von den Gesellschaften der GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die angemessene Darstellung der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen zur Angemessenheit und Implementierung der Regelungen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Unsere Prüfung umfasst nicht die Beurteilung, welche Regelungsbereiche von den gesetzlichen Vertretern als Gegenstand der unternehmensweiten Compliance-Organisation festgelegt bzw. welche Teilbereiche als Gegenstand der CMS-Prüfung abgegrenzt wurden. 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 von Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei den R+V Versicherungen implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße in den genannten Teilbereichen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Hierzu zählt auch, dass bereits eingetretene Regelverstöße in den genannten Teilbereichen zeitnah 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.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des *IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022))* durchgeführt. Unsere Wirtschaftsprüferpraxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des *IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022))* angewendet. Die Berufspflichten gemäß der Wirtschaftsprüferordnung ("WPO") und der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer ("BS WP/vBP") einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten.

Die Prüfung ist so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2028 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 31. Dezember 2025 implementiert waren.

Auftragsgemäß umfasste unsere Prüfung nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Unternehmens dargestellten Regelungen.

Die Auswahl der 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 Unternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis einer

Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich nicht auf sonstige Informationen in der CMS-Beschreibung, die nicht Gegenstand der Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

Im Einzelnen haben wir folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex, einschließlich der zugrunde gelegten Risikokategorien, der Bewertungslogik sowie der Ableitung wesentlicher Steuerungsmaßnahmen;
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der R+V Versicherungen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex;
- Beurteilung der eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen hinsichtlich ihrer Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- Überprüfung der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen;
- Durchführung von Befragungen zu diversen Prozessen bzw. Bereichen mit den dafür verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern;
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

Wir haben die Prüfung in den Monaten von Januar bis April 2026 durchgeführt.

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

## C. Feststellungen zum Compliance Management System

### I. 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 CMS-Beschreibung dient der Darstellung, welche Maßnahmen die R+V Versicherungen vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Die CMS-Beschreibung liefert eine Zusammenfassung der übergeordneten CMS-Elemente und erläutert, wie die elf Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex innerhalb der R+V Versicherungen praktisch umgesetzt werden.

Die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen decken die wesentlichen Elemente eines Compliance Management Systems gemäß IDW PS 980 n.F. (Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Programm, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation sowie Überwachung und Verbesserung) ab.

Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex werden durch weitere Dokumente, z.B. in Form von Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Rundschreiben konkretisiert. Die implementierten Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse berücksichtigen die Besonderheiten der unterschiedlichen Vertriebswege.

## II. Feststellungen und Empfehlungen

1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils geführt haben

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils führen.

2. Sonstige Feststellungen

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine sonstigen Feststellungen getroffen.

3. Ggf. Darstellungen von bedeutenden Schwierigkeiten bei der Beurteilung des Prüfungsgegenstands

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine bedeutenden Schwierigkeiten bei der Beurteilung des Prüfungsgegenstands getroffen.

4. Empfehlungen

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine bedeutenden Empfehlungen bei der Beurteilung des Prüfungsgegenstands getroffen.



#### D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- ▶ sind die zum 31. Dezember 2025 implementierten Grundsätze, Verfahren, Maßnahmen und Kontrollen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- ▶ waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen
  - ▶ zum 31. Dezember 2025 geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und,
  - ▶ zum 31. Dezember 2025 implementiert.

Eine Aussage zur tatsächlichen Wirksamkeit der Regelungen im Sinne ihrer operativen Durchsetzung war nicht Gegenstand unserer Prüfung.

Wie bei jeder Systemprüfung unterliegt auch ein angemessen konzipiertes und implementiertes Compliance Management System systemimmanenten Grenzen.

Berlin, 20. April 2026

EY GmbH & Co. KG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Andreas Frank  
Partner

Julian Faiß  
Wirtschaftsprüfer

# CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter



**Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von  
Versicherungsprodukten:**

**Beschreibung des Compliance Management Systems  
(CMS) für den Teilbereich Vertrieb**

## Inhaltsverzeichnis

I	Einleitung.....	3
II	Compliance-Kultur .....	5
III	Compliance-Ziele.....	8
IV	Compliance-Risiken .....	10
V	Compliance-Programm .....	15
VI	Compliance-Organisation im Vertrieb.....	40
VII	Compliance-Kommunikation und -Training.....	43
VIII	Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	45

---

## I Einleitung

Die Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe (nachfolgend R+V) bilden gemeinsam eine der größten Versicherungsgruppen Deutschlands für Privat- und Firmenkunden und gehören zur Genossenschaftlichen FinanzGruppe der Volksbanken Raiffeisenbanken. Sie ist der genossenschaftliche Versicherer und - durch die enge Verbindung zu den Volksbanken und Raiffeisenbanken - der größte Bankenversicherer Deutschlands.

Als genossenschaftlicher Versicherer bietet R+V ihren Kunden maßgeschneiderte, innovative Versicherungslösungen. Unabhängige Ratingagenturen bestätigen immer wieder die guten Serviceleistungen und die hohe Finanzkraft des Unternehmens sowie die Qualität seiner Produkte. Darüber hinaus versteht sich R+V als Serviceversicherer.

Die Qualität im Versicherungsvertrieb steht für R+V im Vordergrund ihres Handelns. Daher war es für R+V selbstverständlich, dem vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) entwickelten Verhaltenskodex für den Vertrieb beizutreten. Durch die Umsetzung der elf Leitlinien des Verhaltenskodex werden die Interessen der Kunden noch stärker in den Vordergrund gerückt, sowie das Bewusstsein der Unternehmen und Vermittler für die Interessen der Verbraucher weiter geschärft und zugleich Vertriebspraktiken unterbunden, die den Belangen der Kunden widersprechen.

Der überarbeiteten Fassung des Verhaltenskodex für den Vertrieb ist R+V im Oktober 2013 beigetreten und hat damit die Regelungen des Verhaltenskodex als für sich verbindlich anerkannt. Die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sind jedoch nicht nur in dessen elf Leitlinien verankert, sondern seit langem ein wesentliches Element der Unternehmensphilosophie der R+V. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie eine umfangreiche Kommunikation des Managements zu dessen Anforderungen, verdeutlichen den hohen Stellenwert von Qualität im Versicherungsvertrieb.

---

Die Einhaltung und Umsetzung der durch den GDV-Verhaltenskodex vorgegebenen Grundsätze wird über eine Compliance-Organisation und das Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb (nachfolgend CMS) gewährleistet. Das CMS für den Teilbereich Vertrieb ist in das bestehende unternehmensweite Compliance Management System der R+V integriert.

Zweck dieser Compliance Management Beschreibung (nachfolgend CMS-Beschreibung) ist, eine umfassende Erläuterung von Aufbau und Funktionsweise des CMS für den Teilbereich Vertrieb bei der R+V zu geben. Mit der Veröffentlichung der CMS-Beschreibung wird größtmögliche Transparenz geschaffen.

Folgende Unternehmen der R+V sind dem Kodex beigetreten und namentlich auf der Homepage des GDV veröffentlicht:

- Condor Lebensversicherungs-AG
- KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG
- KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG
- KRAVAG-SACH VVaG
- R+V Allgemeine Versicherung AG
- R+V Krankenversicherung AG
- R+V Lebensversicherung AG
- R+V Lebensversicherung a. G.
- R+V Pensionsfonds AG
- R+V Pensionskasse AG
- R+V Pensionsversicherung a. G.
- R+V Versicherung AG
- Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G.

Die beigetretenen R+V-Gesellschaften bedienen sich im Wesentlichen der folgenden verschiedenen Vertriebswege im Privatkundengeschäft, welche vom CMS für den Teilbereich Vertrieb umfasst sind:

- Bankenvertrieb (BV)

---

Der Bankenvertrieb über die Volks- und Raiffeisenbanken stellt den Hauptvertriebsweg der R+V dar.

- Ausschließlichkeitsorganisation (AO)
- Angestellter Außendienst
- Straßenverkehrsgenossenschaften (SVG)
- Gewerbliche Verbundgruppen (GVG)
- Makler und Mehrfachagenten
- Direktvertrieb

Des Weiteren erfolgt ein Vertrieb über Kooperationen mit der PSD Bank sowie der Bausparkasse Schwäbisch Hall.

Das CMS für den Teilbereich Vertrieb, insbesondere das Compliance-Programm, berücksichtigt die vertriebswegespezifischen Besonderheiten.

Das CMS und die dazugehörige CMS-Beschreibung werden regelmäßig aktualisiert. Verantwortlich für die Aktualisierung ist die Ressort-Compliancebeauftragte Kunden & Vertrieb.

## **II Compliance-Kultur**

Das Unternehmensleitbild von R+V stellt die Kundenorientierung und den vorbildlichen Service in den Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeitenden. Der Kundenbedarf bildet somit den Maßstab für die Produktgestaltung und den Vertrieb. Ein vorbildlicher Service wird durch qualifizierte Beratung und Betreuung, Kundennähe durch eine bundesweite Außendienstorganisation und Zusammenarbeit mit genossenschaftlichen Banken sowie ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeitenden sichergestellt.

Die Compliance-Kultur von R+V wird durch das Handeln und Auftreten der Unternehmensverantwortlichen auf allen Managementebenen und durch die Mitarbeitenden gelebt. Sie findet zusätzlich in der Kommunikation der Grundsätze und Werte Beachtung. Jeder Mitarbeitende trägt Verantwortung, dass die Compliance-Anforderungen durch aktives Mitwirken umgesetzt und weiterentwickelt werden.

---

Der Verhaltenskodex für den Vertrieb stellt für R+V ein Rahmenwerk dar, dessen Anforderungen durch interne Regelungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien umgesetzt werden. Die Bedeutung regelkonformen Verhaltens wird umfassend über interne und externe Medien an alle Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler sowie ggf. weitere Dritte kommuniziert.

Zielsetzung dabei ist ein transparentes, vollständiges und umfassendes Informationsniveau aller Beteiligten, auch im Zusammenhang mit allen anderen (Neu-)Regelungen wie z.B. dem Code of Conduct zum Versicherungsdatenschutz, der Insurance Distribution Directive (IDD), dem Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) oder dem Umgang mit Beschwerden bei R+V. Der Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV demonstriert ein nachhaltiges Bekenntnis an ein gesetzeskonformes und ethisch orientiertes Verhalten von R+V, dem sich das Unternehmen nach innen und außen verpflichtet fühlt. Eine fest verankerte Compliance-Kultur im Unternehmen ist die Grundlage für ein angemessenes CMS.



Kunden- & Vertriebsvorstand Jens Hasselbächer

*„Die Anforderungen an R+V sind nicht nur im GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb, sondern über unseren Ansatz „BeratungsQualität“ seit langem zentral in unserer Unternehmensphilosophie verankert. Mit der Umbenennung unseres Ressorts in 'Kunden & Vertrieb' betonen wir unser Bekenntnis, die Kundeninteressen an erster Stelle zu sehen. Dem Folgen auch die Paradigmen unserer aktuellen Unternehmensstrategie NextLevel, mit der wir uns konsequent auf eine verstärkte Kundenzentrierung ausrichten.“*

---

Im Juni 2022 hat der Holdingvorstand eine neue Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet, die im Rahmen der neuen NextLevel-Unternehmensstrategie der R+V 2025 bestätigt wurde.

Die Abteilung Nachhaltigkeit in der Konzern-Entwicklung koordiniert die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie. Maßnahmen zur Umsetzung werden im Nachhaltigkeitsprogramm dokumentiert. Die Aktualisierung der Nachhaltigkeitsstrategie verantwortet die Nachhaltigkeitskommission der R+V. Sie behandelt einmal jährlich die Nachhaltigkeitsstrategie, diskutiert (sofern erforderlich) Änderungen und legt sie dem Vorstand zur Beschlussfassung vor. Dabei stellt die Nachhaltigkeitskommission eine Verzahnung zwischen der Nachhaltigkeits-, der Geschäfts- und Risikostrategie sicher.

Mitglieder der Nachhaltigkeitskommission sind das Vorstandsmitglied des Ressorts Investmentmanagement und Ausland der R+V Versicherung AG, das den Vorsitz der Kommission innehat, der Leiter Nachhaltigkeit, der Leiter Ausland und M&A sowie ein Vertreter der einzelnen Ressorts der R+V. Für die Behandlung einzelnen Themen können Gäste ohne Stimmrecht zu den jeweiligen Sitzungen hinzugezogen werden.

---

### III Compliance-Ziele

Die Compliance-Ziele der R+V leiten sich aus den allgemeinen Unternehmenszielen und -werten der R+V ab. Die Einhaltung von gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen sowie internen Regeln und Richtlinien ist oberstes Compliance-Ziel. Das Leitbild „solide“, stellt weiterhin Sicherheit und Nachhaltigkeit für den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns der R+V.

Der Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und der Umgang der Mitarbeitenden untereinander sollen von Fairness, Vertrauen und Diskretion geprägt sein. Diese Beziehungen entstehen täglich neu: Jeder Kontakt zwischen R+V-Mitarbeitenden und ihren Kunden und Geschäftspartnern – ob am Telefon, per Brief, durch elektronische Medien oder im persönlichen Gespräch – trägt dazu bei. Die Integrität, die Reputation von R+V, Erfolg und Zukunft liegen in den Händen jedes einzelnen Mitarbeitenden, die Bedeutung dieses Ziels zeigt sich auch im Marktwert „begeisternd“.

Die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse und die bedarfsgerechte Betreuung als Compliance-Ziel des GDV-Verhaltenskodex sind somit bereits in den Unternehmenswerten der R+V verankert.

Für den Teilbereich Vertrieb werden die Compliance-Ziele durch den Verhaltenskodex des GDV spezifiziert und durch die entsprechenden Richtlinien für jeden Vertriebsweg konkretisiert:

1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.
2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status.
3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.
4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.
5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.
6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.
8. R+V wahrt die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers, um das Kundeninteresse nicht zu beeinträchtigen.
9. Der Hinweis gegenüber dem Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem erfolgt, zudem bietet R+V den Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement.
10. Ziel von Compliance-Regelungen ist es, bei den Vermittlern ein verantwortungsbewusstes und regelkonformes Verhalten zu erreichen. Sie umfassen u.a. neben den Themen Datenschutz, Wettbewerb und Unternehmensveranstaltungen auch konkrete Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten. Die Compliance-Regelungen beinhalten auch Aussagen und Vorgaben zum Umgang mit Geschenken, Einladungen zu Geschäftsessen bzw. Veranstaltungen und sonstigen Zuwendungen.
11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.

---

## IV Compliance-Risiken

Kern des Geschäftsmodells der R+V Gruppe sind die Übernahme und das Managen von Risiken.

### **Risikomanagement**

Das Risikomanagement der R+V Gruppe ist als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Geschäftsstrategie eingebettet. Es umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu steuern.

Hauptziele der Risikomanagementprozesse sind die Sicherstellung der Solidität sowie der Sicherheit für Versicherungsnehmer und Anteilseigner sowie die langfristige Unternehmensfortführung. Darüber hinaus sollen mithilfe der Risikomanagementprozesse Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, frühzeitig erkannt und Gegensteuerungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Ein über alle Gesellschaften der R+V Gruppe implementierter Risikomanagementprozess legt Regeln zum Umgang mit Risiken fest und bildet die Grundlage für ein zentrales Frühwarnsystem. Auch Beteiligungen werden in das Risikomanagement der R+V Gruppe einbezogen.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich zu aktualisierenden Risikostrategie der R+V Gruppe. Diese leitet sich aus der Geschäftsstrategie unter Berücksichtigung der in der Klausur des Vorstands verabschiedeten strategischen Vier-Jahres-Planung ab.

In den Governance-Leitlinien wird die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten dokumentiert. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikoüberwachung und Risikoverantwortung. Einheiten oder Personen, die für den Aufbau von Risikopositionen verantwortlich sind, werden nicht, - auch nicht mittelbar – mit der Überwachung und Kontrolle dieser Risikopositionen betraut.

Die identifizierten Risiken im Ressort Kunden & Vertrieb werden den folgenden Risikokategorien zugeordnet:

- Operationelle Risiken
- Strategische Risiken
- Reputationsrisiken

Nachhaltigkeitsrisiken stellen kein eigenständiges Risiko dar. Sie werden aber als Risikotreiber bestehender Risikokategorien verstanden und in diesen berücksichtigt.

Die einmal jährlich konzernweit stattfindende Risikoinventur hat zum Ziel, die für die R+V Gruppe relevanten Risiken zu identifizieren und hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit zu beurteilen. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation aller Risiken im Risikoprofil. Sämtliche Risiken werden anhand des Wesentlichkeitskonzepts eingeteilt. Zusätzlich werden alle wesentlichen Risiken durch verschiedene Frühwarnindikatoren charakterisiert und beurteilt. Frühwarnindikatoren werden systematisch und regelmäßig erhoben. Im Rahmen der Risikoinventur werden die Frühwarnindikatoren und ihre Schwellenwerte überprüft.

Auf der Basis festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte erfolgt vierteljährlich eine aktualisierte Indexbewertung aller wesentlichen Risiken von R+V. Bei Überschreitung eines definierten Indexwertes werden Maßnahmen eingeleitet und nachgehalten. Zusätzlich wird durch eine gezielte Abfrage in Form eines Risikofragebogens bei Führungskräften und Mitarbeitern gewährleistet, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Die identifizierten Risiken werden in der vierteljährlich stattfindenden Risikokommission abschließend bewertet.

Die regelmäßige Risikoberichterstattung sorgt für Transparenz über die Risikosituation. Zusätzlich werden dem Vorstand bei Identifikation neuer wesentlicher Risiken Adhoc-Berichte vorgelegt.

---

Bereits im Rahmen der Produktentwicklung werden die Auswirkungen auf das Unternehmensrisikoprofil analysiert und beurteilt. Auch bei der Planung und Durchführung von Projekten werden Risikogesichtspunkte berücksichtigt. Größere Projekte und Investitionen werden regelmäßig in der Investitions-, Omnikanal- und Produktkommission beurteilt. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Ergebnisse und Maßnahmen sowie auf die Budgeteinhaltung gelegt. Erforderliche Kurskorrekturen werden eingeleitet.

Die Ermittlung des Risikokapitalbedarfs für das Operationelle Risiko erfolgt gemäß einer Standardformel auf Basis eines Faktoransatzes auf Volumenmaße von Prämien und Rückstellungen sowie, im Falle des fondsgebundenen Geschäfts, auf Kosten.

Darüber hinaus werden die operationellen Risiken mit Hilfe einer Szenario-basierten Risikobeurteilung identifiziert und quantifiziert. Hierbei wird auf Szenarien abgezielt, die bei einem möglichen Eintritt wesentliche finanzielle Risiken bergen.

Die Einhaltung der Regelungen des Risikomanagementsystems und deren Wirksamkeit werden durch die Konzern-Revision geprüft. Zur Behebung festgestellter Defizite werden Maßnahmen vereinbart und von der Konzern-Revision nachgehalten.

Die Risikoidentifizierung und deren Analyse im Rahmen der festgelegten Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex, sind in das CMS-Vertrieb und somit auch in das Risikomanagement der R+V integriert.

Die identifizierten Risiken werden durch die Schlüsselfunktion Risikomanagement mit Unterstützung der operativen Geschäftsbereiche im Ressort Kunden & Vertrieb bewertet, analysiert und überwacht.

Der Prozess ist fester Bestandteil im ORSA-Prozess der R+V. Die Risikoanalyse für den Teilbereich Vertrieb wird jährlich, bei Bedarf auch unterjährig durchgeführt. Die Verantwortlichen im Risikomanagementprozess Vertrieb tragen dafür Sorge, dass die identifizierten Compliance-Risiken in den Kontext der Gesamtrisikosituation der R+V gestellt werden. Der Risikobeauftragte Vertrieb sowie der

---

Bereichsleiter beobachten und bewerten anhand der identifizierten wesentlichen Vertriebsrisiken, dem Risiko-Fragebogen Vertrieb sowie über die Abfrage der Beteiligungsgesellschaften Vertrieb neue und bestehende Risiken.

Die Instrumente wie Fragebogen und Kriterienkatalog werden jeweils nach einem vorgegebenen Abfrageturnus über die zuständigen Bereichsleiter der Direktion, an die Controller der Vertriebsdirektionen sowie dem Verantwortlichen für die Beteiligungsgesellschaften Kunden & Vertrieb zur Vorbereitung der vierteljährlichen stattfindenden Risikokommission zur Verfügung gestellt. In diesen Instrumenten sind auch die durch den GDV-Verhaltenskodex adressierten Compliance-Risiken enthalten. Die Abfrage der Filialdirektoren wird durch die Controller der Vertriebsdirektionen koordiniert und erfolgt über einen speziellen Fragenbogen.

Die Bereichsleiter führen darüber hinaus eigenständig eine Abfrage in der jeweiligen Linie durch, um zusätzlich Risiken zu identifizieren und wiederum in den Risikofragebogen Vertrieb einfließen zu lassen. Anschließend erfolgt eine Konsolidierung der Fragebögen durch den Bereichsleiter und eine Rückmeldung wesentlicher Änderungen und Abstimmung mit dem zentralen Risikomanagement sowie einer Entscheidungsdokumentation durch das zuständige Entscheidungsgremium Vertrieb. Nach Freigabe erfolgt die Meldung an das Risikomanagement für die vierteljährlich stattfindenden Risikokommissionen.

### **Compliance-Risikoanalyse**

Die Bewertung und Berichterstattung über die Compliance-Risiken erfolgt über einen fest installierten Prozess mit ausgewiesenen Aufgaben, Rollenverteilungen sowie Indikator- und Schwellenwert gesteuert, um mögliche negative Folgen frühzeitig zu vermeiden. Auf Basis von konkreten Risikoszenarien für die einzelnen Themenbereiche wurden diese nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenspotential bewertet. Die Risikoeinschätzung ist die Grundlage des Compliance-Programms und der Ableitung von notwendigen Grundsätzen und Maßnahmen.

Jährlich erfolgt eine Analyse der spezifischen Compliance-Risiken. Die Überprüfung erfolgt durch die Ressort-Compliance-Beauftragte Kunden & Vertrieb und

---

liegt im Verantwortungsbereich des R+V Compliance-Beauftragten. Zur Erfassung der Risiken dient die Softwarelösung Contelligence. Auf Basis der identifizierten Risiken legt der R+V Compliance-Beauftragte für das jeweilige Folgejahr einen Compliance-Plan auf, den es im laufenden Jahr umzusetzen gilt. Die Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse, die Inhalte des Compliance-Plans sowie die Information zur Durchführung der Überprüfungshandlungen werden im Rahmen der Gesamt-Compliance-Konferenz und der Compliance-Konferenz Kunden & Vertrieb kommuniziert und im jährlichen Compliance-Bericht Kunden & Vertrieb dokumentiert.

---

## V Compliance-Programm

Alle Grundsätze und Maßnahmen zur Adressierung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb werden im Compliance-Programm erläutert und beschrieben. R+V gewährleistet mit diesem Programm, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle identifizierten Risiken im Vertrieb vorhanden sind.

Das Compliance-Programm orientiert sich an den 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex und konkretisiert die Vorgaben für die tägliche Arbeit jedes Mitarbeitenden und in einzelnen Punkten auch für die Versicherungsvermittler. Das Compliance-Programm umfasst zu allen 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex, die im Unternehmen bestehenden, Grundsätze und Maßnahmen zur Risikovermeidung, Kommunikationsmaßnahmen und Trainings sowie prozessuale, Solvency II-basierte und aufdeckende Kontrollmechanismen.

### **1. Ziffer 1 des GDV-Verhaltenskodex: Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt.**

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

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

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

---

## **Verständnis der R+V**

Die Kundenzufriedenheit, Sicherheit und Nachhaltigkeit der Produkte und bedarfsgerechte Beratung für den Kunden stehen im Mittelpunkt des Handelns der R+V – unabhängig vom Vertriebsweg. Dieses Verständnis wird durch das Paradigma der Unternehmensstrategie NextLevel „strategische Kundenzentrierung“ deutlich hervorgehoben.

## **Vertriebssteuerung**

Eine finanzielle Besserstellung des Vermittlers für den Vertrieb bestimmter Produkte, die dem Kundenbedarf nicht entsprechen, soll durch Produktklassen vermieden werden. Das System der R+V-Vertriebssteuerung schließt etwaige Vergütungsunterschiede gleichartiger Produkte aus. Ziel der R+V Vertriebssteuerung ist es, im Interesse der Kunden zu wirken. Das Vergütungsmodell des R+V Außendienstes definiert sich durch ein Zusammenspiel der verschiedenen Vergütungsarten unter Berücksichtigung einer gleichmäßigen Vertriebsleistung über alle Versicherungssparten hinweg. Unterschiedliche Vertriebsfunktionen (Akquisiteure und Spezialisten) stellen hierbei im engen Zusammenspiel die umfassende Beratung sicher.

Auch bei Wettbewerben werden durch eine zentrale Organisation und Genehmigung Fehlanreize und Interessenkollisionen vermieden. Für die Durchführung von Wettbewerben gibt es klare zentrale Vorgaben für Ablauf, Voraussetzungen und Dokumentation. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Abteilung Vertriebsmanagement zentral überwacht. Die Überprüfung von Interessenkonflikten findet im Rahmen des Produktmanagementprozesses (PMP) statt. Darüber hinaus wird die Prüfung im Rahmen der Steuerung und den ausgelobten Wettbewerben sowie bei Fördermaßnahmen durch Vertriebsmanagement unter Einbindung von Vertriebsrecht und -compliance vorgenommen. Innerhalb von Vertriebsrecht und -compliance findet neben der rechtlichen Prüfung von Interessenkonflikten eine Überprüfung der Grundsätze zur Vermeidung von Interessenkonflikten sowie die Meldung tatsächlich eingetretener Interessenkonflikte im Rahmen der jährlichen Compliance-Konferenz statt.

---

## **Externe Überprüfung der Beratungsqualität**

R+V unterzieht sich jährlich zur Optimierung ihrer kundenorientierten Beratung einem Mystery-Shopping (verdeckte Testberatungen), um die Einhaltung der definierten R+V Qualitätsstandards (Gesprächsankerpunkte) im Beratungsprozess durch den Außendienst zu überprüfen. Die Messung erfolgt anonym mittels einer externen Agentur.

## **Beschwerdemanagement**

Die korrekte Bearbeitung von Beschwerden wird durch eine standardisierte Bearbeitung, durch einheitliche Schulungsmaßnahmen und das Beschwerdemanagement sichergestellt. R+V unterteilt in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. Das Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es die Zufriedenheit des einzelnen Beschwerdeführers im Umgang mit seiner Beschwerde wiederherzustellen. Dabei sollen die als Beschwerde vorgetragene Kundenanliegen zügig unter Beachtung einer angemessenen Kommunikation gelöst werden. Ziele des indirekten Beschwerdemanagements sind die Analyse von Beschwerden, die Identifikation von systematischen Schwachstellen und die Ableitung von Maßnahmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Die Beschwerdemanagementfunktionen werden gemeinsam von Vertrieb und den Fachbereichen wahrgenommen. Aus den eingehenden Beschwerden und identifizierten Defiziten werden Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservice abgeleitet und umgesetzt sowie regelmäßige Reports an die Aufsichtsbehörde und interne Interessenten geliefert.

### **2. Ziffer 2 des GDV-Verhaltenskodex: Wer Versicherungen vermittelt erklärt dem Kunden seinen Status.**

*„Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenlage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen beim ersten Geschäftskontakt ihren Status offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden*

*zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.*

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

Jeder Vermittler ist nach § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung verpflichtet, dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen (Visitenkarte, Briefkopf, Emailsignatur, etc.).

Die Pflicht zur Legitimation ist sowohl im Vermittlervertrag enthalten als auch mit entsprechender Arbeitsanweisung kommuniziert.

Die Legitimation erfolgt für den Vermittler in Form von entsprechenden Visitenkarten bzw. Musterinformationsblättern.

Dabei wird dem Kunden aufgezeigt, in welchem Verhältnis der Vermittler zu R+V steht. Das Erfordernis zur Legitimation ist im standardisierten Beratungsprozess der R+V entsprechend verankert und wird bereits in der Vertriebsausbildung neuer Mitarbeiter geschult. Ziel ist es, vollumfängliche Transparenz zwischen den Gesprächs- / Geschäftspartnern von Anfang an sicherzustellen.

Die Vermittler sind des Weiteren dazu verpflichtet ausschließlich zentral erstellte Visitenkarten und Musterinformationsblätter zu verwenden (siehe hierzu auch Punkt V.1).

Darüber hinaus wird den Vermittlern im Außendienst der R+V mittels Lern- und Ausbildungsprogrammen sowie über die jeweilige Führungskraft die wichtige Bedeutung der Legitimation gegenüber dem Kunden vermittelt. Die Inhalte der Legitimationsunterlagen sind vorgegeben und können nicht frei befüllt werden.

Die Legitimation gegenüber dem Kunden wird anhand von Mystery-Shopping überprüft und identifiziert gleichzeitig Verbesserungspotenziale.

---

### **3. Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.**

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

*Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.*

*Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.*

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

#### **Standardisierter Beratungsprozess**

Bei der R+V besteht ein standardisierter, systemgestützter Beratungsansatz. Ziel dieses R+V Beratungsprozesses ist eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung der Kunden. Die Einhaltung des vorgesehenen Beratungsprozesses ist für den R+V-Außendienst verbindlich. Bei der Beratung werden die Vorkenntnisse des Kunden und dessen Beratungswunsch berücksichtigt. Der Kundenbedarf und dessen Analyse ist in diesem Prozess integraler Bestandteil und systemisch in den R+V Anwendungen verankert.

Auf Basis der individuellen Kundensituation, unter besonderer Berücksichtigung der bereits bestehenden Versicherungen, wird ein entsprechendes Lösungskon-

---

zept für den Kunden ermittelt und dessen Vor- und Nachteile transparent dargestellt. Bestandteil des Beratungsprozesses ist ebenfalls die Aushändigung und Erläuterung aller relevanten Informationen an den Kunden. Die Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb erstellt die entsprechenden Trainingskonzepte und koordinieren dezentrale Schulungen über Multiplikatoren für die Außendienstmitarbeitenden für alle Bestandteile des Beratungsprozesses.

Für alle Vertriebswege (außer den Vertriebsweg Makler) gelten dieselben hohen Anforderungen an einen ganzheitlichen und kundenorientierten Beratungsansatz. Dabei steht der systemgestützte Beratungsprozess allen zur Verfügung. Für alle Vermittler, mit Ausnahme der Makler und Mehrfachagenten, ist die Verwendung des standardisierten Beratungsansatzes verpflichtend. Makler und Mehrfachagenten wird über das Maklerportal die Möglichkeit gegeben Beratungsprogramme zu nutzen, diese unterliegen jedoch keiner Verpflichtung.

Nimmt ein Kunde Kontakt mit dem Direktvertrieb auf und äußert hierbei einen Beratungswunsch, bzw. wird ein Beratungsbedarf identifiziert, wird eine Beratung durch den zuständigen Vermittler initiiert.

### **Angaben über mögliche künftige Leistungen**

Dem Kunden sind mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte, transparent und verständlich darzustellen.

Verträge langlaufender Vorsorgeprodukte stellen solche künftigen Leistungen dar. Für diese Verträge werden dem Kunden in der Beispielrechnung und im Versicherungsschein grundsätzlich alle garantierten Leistungen (Rente, Kapitalabfindung, Todesfallleistung, Rückkaufswert, Leistung nach Beitragsfreistellung), auch während des Vertragsverlaufs, dargestellt.

Für klassische Produkte werden die möglichen zukünftigen Leistungen mittels der zuletzt deklarierten Überschussanteile hochgerechnet. Hierbei werden alle für die Hochrechnung des einzelnen Versicherungsvertrags zu Grunde gelegten

---

Überschussanteilsätze aufgeführt. Um den Einfluss der deklarierten Überschussbeteiligung auf die zukünftigen Leistungen darzustellen, erfolgt zusätzlich die beispielhafte Hochrechnung mit einem für die Zinsüberschussbeteiligung maßgeblichen Anteilsatz, der um einen Prozentpunkt über dem derzeitigen Anteilsatz liegt oder der gegenüber dem derzeitigen Anteilsatz um einen Prozentpunkt – gegebenenfalls auf null – reduziert ist. Darüber hinaus werden die zukünftigen Leistungen verpflichtend anhand der normierten Modellrechnung gemäß § 2 Abs. 3 VVG-InfoV mit normierten Zinssätzen (derzeit 0,67 %, 1,67 %, 2,67 %) dargestellt.

Für fondsgebundene und IndexInvest-Produkte werden die möglichen zukünftigen Leistungen bei Annahme einer jährlich gleichbleibenden Wertentwicklung der Anteeinheiten bzw. bei Annahme einer gleichbleibenden Jahresrendite des Policewertes von 0 %, 3 %, 6 % und maximal 9 % dargestellt.

Durch drucktechnische Hervorhebung im Text weist R+V besonders darauf hin, dass zukünftige Leistungen nicht garantiert werden können.

Um darzustellen, wie die im Vertrag enthaltenen Kosten die Wertentwicklung bis zum Beginn der Auszahlphase beeinflussen, werden seit dem 01. Januar 2015 zusätzlich die Effektivkosten des Vertrags dargestellt. Diese geben an, um wie viele Prozentpunkte die des Vertrags durch die vereinbarten Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten gemindert wird. Bei der Berechnung der Renditen wird von einer angenommenen Wertentwicklung des Vertrages ausgegangen, die auf gesetzlichen Vorgaben basiert.

**4. Ziffer 4 des GDV-Verhaltenskodex: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.**

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

Durch eine ordnungsgemäße Beratungsdokumentation (R+V-Beratungsprotokolle), gemäß den gesetzlichen Vorschriften, soll ein einheitliches Verständnis

---

von Berater und Kunden über die Ergebnisse des Beratungsgespräches sichergestellt werden.

Das Beratungsprotokoll ist dabei elementarer Bestandteil unseres Beratungsprozesses, berücksichtigt im Aufbau alle gesetzlichen und vom GDV-Verhaltenskodex geforderten Komponenten und ist vollumfänglich bei Beratungsabschluss gemeinsam mit dem Kunden auszufüllen und an den Kunden zu übermitteln.

Zudem ist die Erstellung des Beratungsprotokolls zwingendes Element des Versicherungsantrages und dementsprechend in den R+V Anwendungen verankert.

Die Erstellung, Unterzeichnung und Aushändigung des Beratungsprotokolls bedingt den ordnungsgemäßen Abschluss des R+V Beratungsprozesses. Die R+V Ausbildungs- und Schulungskonzepte für die Versicherungsvermittler stellen die korrekte Umsetzung des R+V Beratungsprozesses und eine rechtssichere Beratungsdokumentation sicher.

Alle Mitarbeitenden und die Führungskräfte im R+V Außendienst tragen sodann die Verantwortung, dass die Beratungsprotokolle den Anforderungen hinsichtlich Qualität, Vollständigkeit, Richtigkeit und gegenseitigem Einverständnis entsprechen. Die Außendienst-Führungskräfte sind angewiesen, geeignete Maßnahmen z.B. Stichproben vorzunehmen, um fehlerhafte und fehlende Beratungsdokumentationen zu identifizieren und ihnen entgegenzuwirken. Im standardisierten Beratungsprozess ist geregelt, dass dem Kunden die Beratungsdokumentation auszuhändigen ist. Sowohl im Arbeitsvertrag der angestellten Vermittler sowie in den Verträgen der selbständigen Vermittler findet sich die Verpflichtung auf die Erstellung des Beratungsprotokolls wieder.

#### **5. Ziffer 5 des GDV-Verhaltenskodex: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.**

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

---

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

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

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

### **Verständnis der R+V**

Ein klares und verständliches Produkt definiert sich für R+V durch ein hinreichendes Bewusstsein des Kunden über Vor- und Nachteile des Produktes, Risikschutz und die finanziellen Rahmenbedingungen. Die Zufriedenheit mit einem Produkt überprüft R+V durch Kundenbefragungen und lässt die Erkenntnisse hieraus in die laufende Produktentwicklung und -verbesserung einfließen. Die Versicherungsvermittler sind zusätzlich aufgefordert mögliche Probleme in Bezug auf den Zielmarkt an R+V zu kommunizieren. Insbesondere bei Anlage- und Vorsorgeprodukten wird im Rahmen der Produktentwicklung und -überprüfung der qualitative und quantitative Kundennutzen erhoben. Die Produktvertriebsvorkehrungen der R+V Versicherungsgruppe sind veröffentlicht.

### **Standardisierter Produktentwicklungsprozess**

R+V stellt über einen unternehmensweit integrierten Produktmanagementprozess für alle neuen und weiterentwickelten Produkte eine kundenorientierte Produktentwicklung sicher, welche alle juristischen und ökonomischen Rahmenbedingungen berücksichtigt. Die Kommunikation des Produktmanagementprozesses erfolgt für alle Betroffenen und Verantwortlichen über das Intranet und Trainings. Die Umsetzung des Prozesses erfolgt in der Zusammenarbeit des Produktmanagements im Ressort Vertrieb und den jeweils relevanten Einheiten der Fachbereiche.

---

Beteiligte Funktionen in diesem Prozess sind im Wesentlichen die Produktentwicklung der Fachbereiche, das vertriebliche Produktmanagement, die Organisationsentwicklung und die omnikanale Produktkommission als Entscheidungsgremium. Die omnikanale Produktkommission ist mit Entscheidern aus allen Ressorts besetzt.

Der Produktmanagementprozess umfasst fünf Phasen: Idee, Konzeption, Umsetzung, Controlling und Produkteinstellung.

In der **Ideenphase** werden Bedarfe für neue Produkte entwickelt, Produktideen gesammelt, bewertet und priorisiert – unter Einbeziehung der Marktbedarfe und Kundenanforderungen. Zur Konkretisierung des Kundenbedarfs werden entsprechende Marktforschungen durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in die Ideenphase, in die Konzeption und die Umsetzung eines Produktes ein.

Im Rahmen der **Konzeption** wird die Produktidee im Detail ausgearbeitet. Dazu werden seitens des Fachbereichs die fachlichen Inhalte im Rahmen eines Produktkonzeptes beschrieben. Das Produktmanagement beschreibt im Rahmen des vertrieblichen Produktkonzeptes die strategische Positionierung und zielgruppengerechte Umsetzung.

In der **Umsetzung** wird das Produkt fachlich, vertrieblich und technisch umgesetzt. Dazu gehören die Erstellung eines Vermarktungs- und Trainingskonzeptes für den Außendienst sowie die Erstellung der Kundendokumente.

Im Anschluss wird die vertriebliche Markteinführung vorbereitet, durchgeführt und ein **Controlling** sichergestellt.

Ergebnisse des Produktmanagementprozesses sind die Bedingungen, Verkaufs- und Schulungsunterlagen sowie Produktinformationen. In den Produktinformationen werden die wesentlichen Merkmale der vertriebenen Produkte klar und übersichtlich dargestellt. Welche Merkmale aufgeführt werden, richtet sich nach den rechtlichen und aufsichtsbehördlichen Vorgaben, den Marktstandards, den Verbandsempfehlungen und den Marktforschungsergebnissen der R+V.

Die Produktinformationsblätter und allgemeinen Versicherungsbedingungen erfüllen sowohl die gesetzlichen Anforderungen als auch die Empfehlungen des GDV. Dies ist durch die Einbindung der Fachbereiche und den juristischen Referenten bei Erstellung im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses sichergestellt.

### **Externe Überprüfung**

Unabhängige Ratingagenturen prüfen die Qualität und Verständlichkeit der Produkte. Die Ratings sind für R+V ein wichtiger Maßstab in der weiteren Produktarbeit und dienen dem Kunden außerdem zur Orientierung. Die Ergebnisse werden den Kunden transparent und öffentlich zugänglich auf der R+V Homepage dargestellt ([www.ruv.de](http://www.ruv.de)).

### **Unterstützung des Vertriebs**

Die Prüfung aller Kundenkorrespondenz durch das zentrale Dokumentenmanagement stellt sicher, dass die vom Vorstand verabschiedeten Markenziele durch eine konsequente und nachhaltige Anwendung des verabschiedeten Corporate-Designs und Schriftbild gesichert wird.

Zudem gibt es klar definierte Anweisungen zur ausschließlichen Nutzung zentral zur Verfügung gestellter Verkaufsförderungs- und Schulungsunterlagen. Der Außendienst und die Versicherungsvermittler können über ein zentrales Bestellportal die Materialien zu Produktinformationen beziehen. Somit wird eine einheitliche Außenwirkung der R+V- Kommunikation und Produktdarstellung in allen kundenrelevanten Geschäftsbereichen sichergestellt.

Dem Außendienst stehen umfangreiche Informations- und Verkaufsmaterialien zur Verfügung, die einen einheitlichen Außenauftritt und einer Weitergabe und Vermittlung aller Produktinformationen und Bedingungen sicherstellen, um dem Kunden eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen.

---

Über regelmäßige Aus- und Weiterbildung des Vertriebs erfolgt sowohl eine Schulung über neue und bestehende Produkte, sowie über die verfügbaren Informationsmaterialien und die Informationspflichten.

#### **6. Ziffer 6 des GDV-Verhaltenskodex: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.**

*„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.*

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

#### **Verständnis der R+V**

Der persönliche Beratungswunsch des Kunden steht im Mittelpunkt, auch im Rahmen der nachvertraglichen Beratung.

Der dargestellte standardisierte Beratungsprozess berücksichtigt auch einen regelmäßigen Kontakt zwischen Kunden und Versicherungsvermittler zur Sicherstellung eines bedarfs- und zeitgerechten Versicherungsschutzes.

Der Beratungsrhythmus kann hierbei bereits zu Vertragsabschluss zwischen Kunde und Vermittler individuell vereinbart werden. Die Beratung nach Vertragsabschluss hat für R+V besonderen Stellenwert, als Basis einer langfristigen und vertrauensvollen Beziehung zu ihren Kunden.

---

## **Nachvertragliche, anlassbezogene Beratung**

Die Beratung des Kunden erfolgt zudem nach Vertragsabschluss auch bei gegebenem Anlass. Entsprechende Anlässe sind durch die R+V definiert, dies ist z.B. dann der Fall, wenn sich ein Schaden ereignet hat, Versicherungsbedingungen ändern, der Versicherungsvermittler Kenntnis über Änderungen der individuellen Situation des Kunden erlangt oder Vertragsabläufe Neuordnungen bedingen. In solchen Fällen erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen die direkte Ansprache des Kunden vor Ort, telefonisch oder im Zuge postalischer Kontaktaufnahme über die verschiedenen R+V Service Instanzen (z.B. Versicherungsvermittler, R+V Service Center, Fachbereich). Die Schulungskonzepte der R+V vermitteln die Beratungsanlässe sowie die Inhalte der zugrundeliegenden Arbeitsanweisungen. Die eingesetzten R+V-Anwendungen unterstützen systematisch die nachvertragliche Beratung.

Neben der Betreuung des Kunden durch die Versicherungsvermittler, hält R+V weitere betreuende Service-Instanzen für Ihre Kunden vor.

## **Schaden- und Leistungsfall**

Schaden- und Leistungsmeldungen werden in der Regel durch das R+V Servicecenter bzw. die entsprechende Fachabteilung bearbeitet. Im Schaden- und Leistungsfall stehen dem Kunden außerdem die R+V Tochtergesellschaften zur Meldung, Abwicklung und Sanierung zur Verfügung. Während des Vertragsverlaufs kann der Kunde des Weiteren Deckungsfragen oder auch juristische Voranfragen bspw. über die R+V Anwaltshotline klären. Der zuständige Vermittler erhält eine Meldung über die Schadensmeldung, um diese im Rahmen seiner Kundenbetreuung berücksichtigen zu können.

R+V erkennt die in den Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft normierten Verfahren zur Aufdeckung, Vermeidung und Korrektur unlauterer Abwerbungen und Umdeckungen an.

---

Das Management fordert die Umsetzung nachhaltig ein. Dies geschieht durch die Integration der Richtlinieninhalte in die R+V-Ausbildungs- und Schulungskonzepte sowie in die individuelle Vertragsgestaltung der Versicherungsvermittler mit R+V. Darüber hinaus regelt R+V durch Arbeitsanweisungen und entsprechende systemintegrierte Prozessschritte bei der Antragsaufnahme die Abfrage der Vorversicherung im Sachversicherungsbereich und risikobasierten Personenversicherungsbereich.

Der systemgestützte Beratungsprozess sieht eine Analyse der bestehenden Absicherungssituation des Kunden vor und berücksichtigt diese bei der Angebotserstellung zur Abdeckung von Deckungslücken. Eine Abwerbung oder Umdeckung, die dem Kundeninteresse entgegensteht, soll bereits durch unseren Beratungsansatz verhindert werden.

Zudem werden die Kunden bei Abwerbungen oder Umdeckungen im Rahmen der Beratung über die damit verbundenen Chancen und Risiken informiert. Die Beratung sowie die Vor- und Nachteile sind entsprechend im Beratungsprotokoll zu dokumentieren.

Bei der Abwerbung eines R+V-Vertrages im Personenversicherungsbereich wird der Kunde über die Nachteile einer Stornierung seines Vertrages schriftlich durch den Fachbereich Personenversicherung informiert. Dies erfolgt automatisch im Rahmen der Prozessdefinition des Fachbereichs. Der Versicherungsvermittler erhält zusätzlich bei jeder Vertragsstornierung im Personenversicherungsbereich eine Kopie dieser Mitteilung, um Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und ihn über die Auswirkungen einer Umdeckung aufzuklären.

#### **7. Ziffer 7 des GDV-Verhaltenskodex: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.**

*„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung.“*

---

*Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

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

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

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

### **Auswahl von Vermittlern**

Die Auswahl der Vermittler erfolgt bei R+V mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlicher Vorschriften. Die R+V arbeitet nur mit zuverlässigen Vermittlern in geordneten Vermögensverhältnissen zusammen. Die Rekrutierung und Auswahl von Vermittlern erfolgt auf Basis eines gruppenweit einheitlichen Auswahlprozesses. Bewerbungsunterlagen werden auf Vollständigkeit und Qualität überprüft. Für bestimmte Funktionsgruppen findet zusätzlich im Auswahlverfahren ein Assessmentcenter mit professionellen Moderatoren und Beobachtern statt. Vor Einstellung erfolgt eine Abfrage der AVAD-Auskunft. Neben der AVAD-Auskunft wird auch ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis, bei vorheriger Selbständigkeit ein Gewerbezentralregisterauszug sowie eine aktuelle SCHUFA-Auskunft eingeholt. Negative Eintragungen

---

führen zu Nichteinstellung. Mit Umsetzung der IDD ist die Zielgruppe der notwendig zu überprüfenden Mitarbeitenden auch auf die entsprechenden Innendienstfunktionen erweitert worden.

### **Aus- und Weiterbildung**

Zu Beginn der Tätigkeit durchlaufen alle Vermittler ein einheitliches Ausbildungsprogramm. Der erfolgreiche Abschluss des Ausbildungsprogramms ist Voraussetzung für die Beratungstätigkeit.

Zu einem hohen Qualifikationsniveau der Versicherungsvermittler ist neben einer soliden Grundausbildung auch eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen – notwendig. R+V arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, für welche eine regelmäßige Weiterbildung selbstverständlich ist. Diese Vermittler nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden und damit auch im eigenen Interesse.

Die Führungskräfte werden bei ihrer Ausbildung zur Mitarbeiterführung speziell geschult und erhalten hierbei umfangreiche Unterstützung. Die Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Erreichung der R+V Qualitätsziele ist dabei ebenso Auftrag der Führungskraft wie die Koordination der Mitarbeitendenqualifikation zu bestehenden Prozessen und Prozessveränderungen. Die Aus- und Weiterbildung wird zentral durch die Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb konzipiert, koordiniert und umgesetzt. Neben standardisierten Ausbildungsprogrammen können zusätzlich individuelle Maßnahmen für die Mitarbeitenden vereinbart werden.

Der Qualifizierungsbedarf wird durch jährliche Orientierungsgespräche zwischen Mitarbeiter und Führungskraft analysiert. Auf Basis dieser werden auf die Mitarbeitenden angepasste Maßnahmen festgelegt und umgesetzt. Als Unterstützung dient ein Weiterbildungskatalog im Learning Management System, der eine Übersicht über die Aus- und Weiterbildungsprogramme bietet. Die Ausbildungskonzepte sehen einen schnellen und effizienten Ansatz vor um Mitarbeitende und

---

Versicherungsvermittler für neue oder veränderte Produkte, gesetzliche Regelungen, Marktbearbeitungsinstrumente und Vertriebstechnologien zu qualifizieren. Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden wird für ein Tracking systemisch in der Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb festgehalten. Ein Prozess zur Überprüfung der Einhaltung der jährlichen Weiterbildung sichert die Durchführung zusätzlich ab.

Die Qualität der Aus- und Weiterbildung wird durch Qualitätssicherungskonzepte und -maßnahmen gemessen, bewertet und kontinuierlich verbessert.

R+V hat die branchenweite Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ des GDV mit entwickelt und setzt diese im Unternehmen aktiv um. Ziel dieser freiwilligen Initiative der Verbände der Versicherungswirtschaft ist die weitere Professionalisierung des Berufsstands der Versicherungsvermittler. Das anspruchsvolle Berufsbild des Versicherungsvermittlers im Sinne dieser Initiative umfasst alle diejenigen, die Kunden beraten, Versicherungsschutz vermitteln und Kunden betreuen ([www.gutberaten.de](http://www.gutberaten.de)).

Zur Überprüfung wird die notwendige Fach- bzw. Beratungskompetenz der Vermittler herangezogen, um zu beurteilen, ob sich unsere Vermittler ausreichend weitergebildet haben. R+V ist akkreditierter Bildungsdienstleister des BWV und Trusted-Partner der Initiative für alle gebundenen und auch ungebundenen Vermittler. Eine ausreichende Weiterbildung ist gegeben, wenn der Versicherungsvermittler seinem regelmäßigen Weiterbildungsauftrag analog den Anforderungen der Brancheninitiative „gut beraten“ nachkommt. Diese Initiative sieht aktuell 30 Stunden fachspezifische Weiterbildung im Jahr vor.

Es ist davon auszugehen, dass der Versicherungsvermittler die Anforderung an Fach- und Beratungskompetenz erfüllt, wenn er seinen Weiterbildungsauftrag wie oben beschrieben nachkommt und sich diese Weiterbildung positiv auf die Qualität der Kundenberatung niederschlägt. Dies ist vor allem wichtig, um den Kunden jederzeit optimal beraten zu können. Die Kontrolle zur Weiterbildung ist ein fortwährender Bestandteil in den Gesprächen zwischen betreuendem Außendienst und unseren Vermittlern. Sollten Umständen bekannt werden, die an der

---

Weiterbildung eines Vermittlers zweifeln lassen, werden diese einer intensiven Prüfung unterzogen und entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Über einen Prozess wird dies zusätzlich sichergestellt.

Innerhalb der Außendienstorganisation von R+V übernehmen geschulte und qualifizierte Mitarbeiter vor Ort die praktische Ausbildung neuer Mitarbeiter. Auf die erfolgsabhängige Bezahlung von Mitarbeitenden in Einarbeitung wird bewusst verzichtet, um eine qualitativ hochwertige Ausbildung zu gewährleisten.

Im Rahmen des Bankenvertriebs und der weiteren Kooperationen bietet die R+V regelmäßig Produktschulungen an. Die zuständigen Betreuer der Vertriebswege (Bankenbetreuer, Maklerbetreuer etc.) stehen außerdem beratend zur Verfügung und überwachen im Rahmen ihres Führungsauftrages die Qualifizierung der Vermittler.

### **Externe Überprüfung**

R+V überprüft kontinuierlich über das R+V Mystery-Shopping die Einhaltung des definierten R+V Beratungsprozesses. Identifizierte Handlungsfelder im Kontext Prozesseinhaltung und Schulung werden an die jeweiligen Verantwortlichen kommuniziert.

## **8. Ziffer 8 des GDV-Verhaltenskodex: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.**

*„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigt wird.*

*Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.“*

---

Die Unabhängigkeit der Makler ist für eine bedarfsgerechte Beratung der Kunden Grundvoraussetzung und wird daher bei der R+V gewahrt und respektiert.

Daher gibt es nur Zusatzvergütungen mit Qualitätszielen. Umsatzbezogene Zusatzvergütungen sind nicht gestattet. Dies ist durch eine offizielle Vorgabe durch das Management an alle Beteiligten im Maklervertrieb kommuniziert und sichergestellt.

Eine zentrale Kontrolle, Verwaltung und Abrechnung der Courtagen und sonstiger Zusatzvergütungen sorgt für die Einhaltung der Vorgaben. Maklerreisen unterliegen den internen Regularien und müssen bestimmte Kriterien erfüllen, welche die Unabhängigkeit wahren. Sofern Makler für die R+V Dienstleistungen erbringen, wird sichergestellt, dass daraus keine Interessenkonflikte erwachsen.

**9. Ziffer 9 des GDV-Verhaltenskodex: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem an.**

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

Der Hinweis auf die Teilnahme am Ombudsmannverfahren ist in allen maßgeblichen Digital- und Printmedien der R+V integriert. Er findet sich beispielsweise auf den Visitenkarten, Informationsblättern, den Versicherungspolicen sowie auf den verschiedenen Unternehmenshomepages, z.B. ([www.ruv.de](http://www.ruv.de)) und in Form eines Hinweises bei einer ablehnenden Beschwerdeentscheidung.

Innerhalb des direkten Beschwerdemanagements ist eine enge Zusammenarbeit mit dem Ombudsmann gewährleistet und systematisch in allen Fachbereichen

---

implementiert. Das direkte Beschwerdemanagement ist über die gesamte Unternehmensgruppe etabliert. Das indirekte Beschwerdemanagement stellt durch regelmäßige Analyse, Einleitung von Gegenmaßnahmen, Dokumentation und Reporting an die Aufsichtsbehörden und das Management eine faire und korrekte Bearbeitung von Beschwerden sicher.

#### **10. Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.**

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

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

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

---

## **Zielgruppengerechte Compliance-Regelungen**

R+V verpflichtet ihre Mitarbeitenden und Vermittler auf detaillierte Compliance-Regelungen. Sämtliche Compliance-Regelungen und -Vorschriften werden durch die klaren Vorgaben des Vorstands („*Tone from the top*“), einer intensiven internen Kommunikation und Schulungen in der Unternehmenskultur verankert.

### **Für Mitarbeitende der R+V gilt:**

R+V verpflichtet ihre Mitarbeitenden auf die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze für den Geschäftsverkehr“. Die Compliance-Richtlinie wird zum Gegenstand des Arbeitsvertrages gemacht und verpflichtet die Mitarbeitenden zur Einhaltung der dort niedergelegten Grundsätze unmittelbar und verbindlich. Darüber hinaus wird die Compliance-Richtlinie im R+V Net im Richtlinienverzeichnis hinterlegt. Die Compliance-Richtlinie gibt den Mitarbeitenden verbindliche Regeln für ein verantwortungsbewusstes und regelkonformes Verhalten. Sie umfasst u.a. neben den Themen Datenschutz, Wettbewerb und Unternehmensveranstaltungen auch konkrete Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten. Die Compliance-Richtlinie beinhaltet auch Aussagen und Vorgaben zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen. Eine direkte Weisung lautet: „Wir dulden keinerlei Form der Bestechung und Korruption“.

Die Inhalte der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ werden auf einer separaten Seite im R+V Net „Compliance im Vertriebsressort“ anschaulich dargestellt. Dieser Auftritt im R+V Net erläutert die zentralen Compliance-Themen im Vertriebsressort, also den Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Veranstaltungen. Hier werden zu den genannten Themenbereichen sog. Checklisten zur Verfügung gestellt, anhand derer die Mitarbeitenden eine Selbsteinschätzung der Zulässigkeit der Annahme bzw. des Gewährens von Geschenken, Einladungen zu Geschäftsessen und der Teilnahme an Veranstaltungen mit bzw. ohne fachlichen Bezug vornehmen können. Ein für die Mitarbeitenden verpflichtendes Lernprogramm wurde 2019 installiert und stellt die nötige Sensibilisierung sicher. Zudem hat sich seit 2024 etabliert, dass jährlich in

---

den Führungskreisen der Kunden & Vertriebsdirektionen bzw. den Führungskreisen der Kunden & Filialdirektionen Fresh-up Compliance Veranstaltungen stattfinden mit dem Ziel die Führungskräfte zu sensibilisieren und aktuelle Compliance Vorgänge und Themen im direkten Dialog zu kommunizieren.

Die Überprüfung der Einhaltung dieser Regelungen erfolgt in der ersten Linie durch die Führungskräfte, in der zweiten Linie durch den Compliance-Beauftragten der R+V Versicherungsgruppe und auf der dritten Ebene durch die Interne Revision. Für Fragen steht die Gruppe Recht & Compliance der Abteilung Vertriebsrecht und -compliance sowohl Mitarbeitenden als auch Führungskräften zur Seite.

### **Für Vertreter und Makler gilt:**

Der Verhaltenskodex des GDV gibt im Hinblick auf die Verpflichtung von Versicherungsvermittlern verschiedene Möglichkeiten vor.

R+V setzt dies bezogen auf die verschiedenen Versicherungsvermittler individuell um. R+V verpflichtet ihre Versicherungsvermittler entweder auf ein unternehmensindividuell ausgearbeitetes Regelwerk oder akzeptiert geeignete Regelungen der Versicherungsvermittler bzw. der Verbände, die den Vorgaben des Verhaltenskodex entsprechen. Die Compliance-Vorschriften werden Vertragsbestandteil der Vertriebsvereinbarungen und mit entsprechenden Nachträgen an diese kommuniziert.

Diese Compliance-Vorschriften für die Versicherungsvermittler umfassen die Vorgaben des Verhaltenskodex sowie wesentliche Elemente der Compliance-Richtlinie der R+V und geben den Vermittlern Sicherheit für ein regelkonformes und verantwortungsbewusstes Verhalten.

### **Überwachung der Compliance-Regelungen**

Das CMS im Vertrieb hat geeignete Maßnahmen zur Einhaltung und Überwachung der Vermittler eingerichtet. Beschwerdemanagement und Revision tragen

---

dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Der aufgrund der selektierten Compliance-Risiken aufgestellte Compliance-Plan überprüft die Einhaltung der unternehmensinternen Vorgaben und ermöglicht ein unmittelbares Eingreifen bei Auffälligkeiten.

Gegenüber unseren Kunden wahren wir stets eine hohe Transparenz und informieren über den Verhaltenskodex in unserem Internetauftritt.

### **Datenschutz und Beitritt zum „Code of Conduct“ (Datenschutz) des GDV**

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Regelungen hat bei R+V höchste Priorität. Es bestehen Vorgaben zum Umgang mit personenbezogenen Daten und die Einhaltung dieser Vorgaben wird laufend überwacht.

Es werden turnusgemäß Online-Schulungen durchgeführt, um das Bewusstsein der Mitarbeitenden für Datenschutzfragen zu schärfen und spezifisches Wissen zu den alltäglichen Aufgaben zu vermitteln. Auf den R+V Net-Seiten von Konzern-Datenschutz stehen weiterführende Informationen, Arbeitshilfen etc. zur Verfügung. Zur weiteren Verbesserung des Datenschutzes hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) zusammen mit den Verbraucherzentralen und den Landesdatenschutzbeauftragten die Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten deutscher Versicherer aufgesetzt - den sogenannten „Code of Conduct“ (Datenschutz). R+V ist diesem zum 01. Januar 2014 beigetreten. Der „Code of Conduct“ (Datenschutz) berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die Versicherungsunternehmen bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungsverträgen anwenden.

Gleichermaßen wird die im Mai 2018 wirksam gewordene EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) beachtet und konzernweit umgesetzt.

Der Datenschutzbeauftragte (DSB) der R+V Versicherung AG hat gemäß Art. 39 DSGVO eine Vielzahl von Funktionen inne, die den Datenschutz innerhalb des Unternehmens überwachen und unterstützen. Er wird hierbei von der Abteilung Konzern-Datenschutz - angesiedelt in der Rechtsabteilung - maßgeblich unterstützt. Gemeinsam bilden der DSB und die Abteilung Datenschutz die zentrale Datenschutzorganisation bei R+V. Die Datenschutzorganisation der R+V vereint

---

zentrale und dezentrale Strukturen, um eine umfassende und effiziente Umsetzung der Datenschutzvorgaben sicherzustellen. Der Datenschutzbeauftragte berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden, Dr. Norbert Rollinger.

Seit dem 01.10.2025 gilt zudem die neue Datenschutz-Richtlinie der R+V. Diese regelt, wer zentral und wer in den Ressorts für das Thema verantwortlich ist. Damit wurden die Rahmenbedingungen für den Datenschutz bei der R+V zentral dokumentiert. Außerdem ist verbindlich geregelt, wer für welche Themen verantwortlich ist.

#### **11. Ziffer 11 des GDV-Verhaltenskodex: Der Kodex ist verbindlich und transparent.**

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

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

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

Der GDV-Verhaltenskodex wurde für alle Vermittler verbindlich gemacht. Für die Ausschließlichkeitsorganisation im Rahmen von Nachträgen zu den Vermittlerverträgen im Anerkennungsverfahren und die Aufnahme in neue Vermittlerverträge. Bei den Kooperationspartnern sowie Maklern und Mehrfachagenten akzeptiert die R+V eigene vergleichbare Vorgaben, z.B. über die Mitgliedschaft in einem Verband.

Die Überwachung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex erfolgt durch ein Überwachungssystem (vergleiche hierzu auch Punkt VIII.).

Verstöße gegen die niedergelegten Grundsätze werden bei R+V im Rahmen einer Einzelfallbetrachtung analysiert und von der zuständigen Führungskraft sanktioniert. Abgewogen werden dabei unter anderem Art und Schwere des Verstoßes, der Verschuldensgrad, sowie die Mithilfe zur Sachverhaltsaufklärung. Sanktionen können von einfachen Ermahnungen bis zur fristlosen und außerordentlichen Beendigung der Zusammenarbeit führen.

Die R+V erkennt den GDV-Verhaltenskodex als verbindlich an und unterzieht sich alle drei Jahre einer Prüfung durch eine unabhängige Stelle.

---

## VI Compliance-Organisation im Vertrieb

Das CMS für den Vertrieb ist ein dezentraler Bestandteil des umfassenden Compliance Management Systems der R+V. Das Compliance Management System der R+V deckt die folgenden Themen ab:

- Wettbewerbs- und Kartellrecht,
- Insiderhandel,
- dolose Handlungen und Diebstähle,
- Datenschutz,
- Geldwäsche,
- Antidiskriminierung und Gleichstellung,
- sowie Verstöße gegen die Außenwirtschaftsverordnung.

Nach § 23 Abs. 6 VAG sind Versicherungsunternehmen verpflichtet, ein Hinweisgebersystem einzurichten. Zudem ist zum 02.07.2023 das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) in Kraft getreten. Für R+V haben sich durch das HinSchG nur geringfügige Veränderungen ergeben. R+V hat bereits 2002 die Möglichkeit eröffnet, Hinweise vertraulich intern (an Compliance und Konzern-Revision) sowie an eine Vertrauensanwältin zu melden. Die entsprechenden Kontaktdaten hierfür sind im R+V Net und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt.

Das R+V Hinweisgebersystem enthält keine Einschränkungen bezüglich der Meldung von Verstößen gegen bestimmte Gesetze und stellt keine besonderen Anforderungen an die Art und Weise einer Meldung potentiell schädigender Handlungen. Anonyme Meldungen werden ebenfalls bearbeitet. Dadurch ist sichergestellt, dass den Mitarbeitenden der R+V praktikable und wirksame Mittel zur Verfügung stehen, um Missstände innerhalb des Unternehmens zu kommunizieren, so dass Fehlentwicklungen schnellstmöglich aufgedeckt und korrigiert werden können.

Wichtige Regeln für ein korrektes Verhalten im Geschäftsverkehr sind in der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ niedergelegt. In der Gesamt-Compliance-Konferenz erörtern die jeweiligen Verantwortlichen wesentliche Vorfälle innerhalb der R+V sowie eingeleitete Maßnahmen. Der

Compliance-Beauftragte der R+V (Bereichsleiter Konzern-Recht im Ressort Vorstandsvorsitz) berichtet sowohl an die Risikokommission als auch unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden, in dessen Ressortzuständigkeit das Thema Compliance bei R+V fällt.

Die Verantwortung für Vertrieb trägt die Ressort-Compliancebeauftragte des Ressorts Kunden & Vertrieb. Eine Verzahnung mit dem Risikomanagementprozess Kunden & Vertrieb wird sichergestellt, indem die Ressort-Compliancebeauftragte des Ressorts Kunden & Vertrieb wesentliche Vorfälle an den Risikobeauftragten Kunden & Vertrieb meldet, wo eine Prüfung erfolgt, inwieweit wesentliche ad-hoc-Fälle in die vierteljährliche Risikokommission gemeldet werden müssen.

Darüber hinaus erfolgt eine Meldung an den Compliance-Beauftragten der R+V sowie an den Kunden & Vertriebsvorstand. Die Ressort-Compliancebeauftragte Kunden & Vertrieb ist für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS im Vertrieb zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an die Ressort-Compliancebeauftragte des Kunden & Vertriebsressorts.



---

Verdachtsmeldungen oder Verstöße gegen Richtlinien und Regeln (Compliance-Vorschriften, Verhaltenskodex etc.) werden an die Ressort-Compliancebeauftragte des Kunden & Vertriebsressorts gemeldet. Es erfolgt eine juristisch fundierte systematische Überprüfung und Dokumentation aller eingereichten Verdachtsmeldungen, um gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen zeitnah einleiten zu können.

Es findet halbjährlich eine Compliance-Konferenz im Ressort Kunden & Vertrieb statt, welche im Rahmen der bestehenden Führungskräfte-Meetings durchgeführt wird. Teilnehmende der Compliance-Konferenz Kunden & Vertrieb sind der Kunden- & Vertriebsvorstand, die Ressort-Compliancebeauftragte Kunden & Vertrieb, die Bereichsverantwortlichen und die erste Führungsebene der Außendienstorganisation. Die Ressort-Compliancebeauftragte Kunden & Vertrieb nimmt zusätzlich an der Gesamt-Compliance-Konferenz teil und berichtet im Rahmen dieser an den Compliance Beauftragten der R+V. Ebenso werden Fehlentwicklungen des CMS-Vertrieb innerhalb dieser Konferenzen identifiziert, bewertet und etwaige Maßnahmen zur Korrektur eingeleitet.

Nach Solvency II hat jedes Unternehmen die Aufbau- und Ablauforganisation des Richtlinienprozesses ordnungsgemäß zu dokumentieren. Richtlinien bilden einen wesentlichen Bestandteil der Aufbau- und Ablauforganisation. Infolgedessen hat die zentrale Compliance-Stelle aus den ihr vorgelegten Unterlagen alle Richtlinien der R+V identifiziert, ein Verfahren zur Neuerstellung und Aktualisierung von Richtlinien festgelegt sowie ein zentrales Richtlinienverzeichnis geschaffen. Das zentrale Richtlinienverzeichnis ist im R+V Net aktiv. Bei Aufruf der Seite werden den Mitarbeitenden je nach Ressortzugehörigkeit die Richtlinien zielgruppenorientiert unter der Bezeichnung „Meine Richtlinie“ angezeigt. Das Kernteam Richtlinienprüfung setzt sich aus dem Inhaber der Compliance-Funktion, einem Vertreter aus der Konzern-Revision, des Personalbereichs sowie aus dem Ressort Kunden & Vertrieb zusammen. Hinzu kommt der jeweilige Richtlinienkoordinator, aus dessen Ressort eine Richtlinie im Gremium behandelt wird. Das Gremium prüft, ob Richtlinieneigenschaft gegeben ist und nimmt eine inhaltliche Plausibilitätsprüfung vor. Im Falle eines positiven Votums ist die Richtlinie dem Vorstand der R+V Versicherung AG zur Beschlussfassung vorzulegen.

---

## VII Compliance-Kommunikation und -Training

Um die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler über die Entstehung, die Inhalte, die Ziele, die Risiken und die konsequente Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei R+V nachhaltig zu informieren, kommuniziert das Unternehmen in regelmäßigen Abständen über die zielgruppenspezifischen Kommunikationsmedien, z.B. per E-Mail, Intranet und Internetportale (z.B. Makler-, Bankenportal).

Ziel der Kommunikation ist stets ein umfassendes und tiefgreifendes Informationsniveau von allen Mitarbeitenden und Versicherungsvermittlern zum GDV-Verhaltenskodex sicherzustellen. Die zielgruppengerechte Kommunikation vertrieblicher Themen wird durch einen implementierten Prozess sichergestellt. Die bekannten Kommunikationsmedien werden genutzt, um die Anforderungen, Inhalte und Ziele des GDV-Verhaltenskodex und des CMS Vertrieb der R+V detailliert zu kommunizieren. Somit werden alle relevanten Zielgruppen mit den Grundsätzen des CMS vertraut gemacht.

Die Kommunikation erfolgt durch Artikel im R+V Net, Platzierung einer R+V Net-Seite und durch den Vorstand anlässlich von Führungskräfte tagungen. Der Vertriebsvorstand betont die hohe Bedeutung des GDV-Verhaltenskodex für R+V bei seinen internen und externen Auftritten und durch Integration in die Geschäfts- und Unternehmensberichte der R+V. Der GDV-Verhaltenskodex wird von R+V an die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler in Papierform oder auf elektronischem Wege ausgehändigt. Hierzu werden die Führungskräfte vorab informiert, um die positive Wahrnehmung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex zu unterstützen. Insbesondere die Inhalte der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ werden auf einer separaten R+V Net-Seite „Compliance im Vertriebsressort“ anschaulich dargestellt. Dieser R+V Net-Auftritt erläutert die zentralen Compliance-Themen im Kunden- & Vertriebsressort, also den Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Veranstaltungen. Hier werden zu den genannten Themenbereichen sog. Checklisten zur Verfügung gestellt, anhand derer die Mitarbeitenden eine Selbsteinschätzung der Zulässigkeit der Annahme bzw. Gewähren von Geschenken, der Einladung zu Geschäftsessen und der Teilnahme an Veranstaltungen mit bzw. ohne fachlichen Bezug vornehmen können. Bei Rückfragen stehen den Mitarbeitenden, Vermittlern und

---

Versicherungsvermittlern umfangreiche Informationsmedien, das Team der Einheit Vertriebsrecht und -compliance und Informationsunterlagen zur Verfügung.

Die Ressort-Compliancebeauftragte Kunden & Vertrieb erstellt jährlich einen „Compliance-Jahresbericht Kunden & Vertrieb“, aus dem die jeweiligen Aktivitäten mit Compliance-Bezug hervorgehen. Der Compliance-Jahresbericht Kunden & Vertrieb wird gegenüber den Teilnehmenden der Compliance-Konferenz Kunden & Vertrieb kommuniziert und wird seitens des R+V Compliance-Beauftragten in den Compliance-Jahresbericht des Unternehmens übernommen.

Die Verantwortung für die fortlaufende regelmäßige Kommunikation bzgl. des CMS-Vertrieb liegt bei der Ressort-Compliancebeauftragten Kunden & Vertrieb. Diese wird hierbei durch die Abteilungen Vertriebsrecht und -Compliance, Vertriebskommunikation und die Unternehmenskommunikation unterstützt und nutzt die bekannten Informationsmedien von R+V.

In regelmäßigen Abständen werden die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler z.B. über Weiterentwicklung oder Änderungen von Prozessen, Änderung des Verhaltenskodex, Best Practice Beispielen und Ergebnisse zu Kundenzufriedenheitsbefragungen informiert.

Die Integration der Normen und Werte des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Regelungen finden Eingang in die Schulungskonzepte und -medien der R+V. Um sicherzustellen, dass neue Mitarbeitende mit den genannten Regelungen vertraut gemacht werden, sind diese in der Vertriebsausbildung verankert, welche die Mitarbeitenden im akquirierenden Außendienst durchlaufen.

Die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Richtlinie sind als fester Bestandteil in die Schulungen der neuen Führungskräfte integriert. Zudem werden regelmäßig sog. Compliance Fresh-up Veranstaltungen in den Führungskreisen des Außendienstes durchgeführt, mit dem Ziel, die Führungskräfte zu sensibilisieren und auf aktuelle Compliance-Fälle hinzuweisen, aber auch zur weiteren Kommunikation gegenüber den jeweiligen Mitarbeitenden

---

Die Vertriebsausbildung stellt sicher, dass die Mitarbeitenden die Richtlinien und Anforderungen von R+V erlernen. Dazu zählt insbesondere die standardisierte Vorgehensweise im Beratungsprozess, welche u.a. die Legitimationspflicht gegenüber dem Kunden, die Phasen des Beratungsgesprächs und die Beratungsdokumentation enthält. In der Vertriebsausbildung werden die gesetzlichen Anforderungen, Datenschutz- und Wettbewerbsrichtlinien sowie der GDV-Verhaltenskodex berücksichtigt.

Im Rahmen des einheitlichen Compliance-Schulungskonzeptes werden die Mitarbeitenden im Rahmen von Schulungen außerdem auch zu Compliance-relevanten Themen regelmäßig geschult. Das Trainingskonzept umfasst Präsenz- sowie Onlinetrainings. Die Teilnahme an den Trainings ist verpflichtend. Zudem erfolgte im Oktober 2019 der Rollout eines einstündigen Compliance-Lernprogrammes. Die Durchführung des Lernprogrammes ist für alle angestellten R+V Mitarbeitenden verpflichtend und schließt mit einer Lernerfolgskontrolle ab.

## **VIII Compliance-Überwachung und -Verbesserung**

Zur Sicherstellung der Einhaltung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex besteht ein unternehmensweites Überwachungssystem.

Um die Einhaltung der Vorgaben zu gewährleisten, gibt es drei Verteidigungslinien. Die erste betrifft alle Geschäftsprozesse. Hier sind alle Mitarbeitenden und Führungskräfte innerhalb der operativen Abläufe für das Managen von Risiken und entsprechende Kontrollen verantwortlich.

Um auf die vielfältigen Gefährdungen aus der Praxis eingehen zu können, gibt es eine zweite Verteidigungslinie, welche durch das CMS im Vertrieb dargestellt wird. Dabei werden Risikomanagement, Qualitätssicherung, die Überwachung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und die Compliance-Regelungen zusammengefasst. So finden z.B. zum Compliance-Programm anlassbezogene Kontrollen statt, welche in der Verantwortung der Ressort-Compliance-beauftragten Kunden & Vertrieb liegen.

---

Die Interne Revision übernimmt als unabhängige Instanz im Unternehmen die letzte Kontrolle (dritte Verteidigungslinie) und stellt die finale Einheit der Qualitätssicherung dar.

Zur Überwachung und Verbesserung des CMS im Teilbereich Vertrieb dienen außerdem die halbjährlichen Compliance-Konferenzen im Ressort Kunden & Vertrieb, die Revisionsberichte und der regelmäßige Austausch mit dem Compliance-Beauftragten der R+V. Hinweise auf Fehlentwicklungen und Verdachtsfälle werden von allen Mitarbeitenden entgegengenommen.

Die Erkenntnisse aus den Überwachungstätigkeiten werden analysiert und, sofern notwendig, wird eine Anpassung der Prozesse und Kontrollen, um festgestellte Lücken im System zu schließen, vorgenommen.

Die jeweiligen Compliance-Regelungen sind als Bestandteil des Vertrages bzw. Arbeitsvertrages verbindlich. Verstöße gegen die Compliance-Regelungen werden nicht toleriert. Zuwiderhandlungen können zu arbeitsrechtlichen, zivilrechtlichen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen führen.

Die Auswahl der jeweiligen Sanktion ist abhängig vom Schweregrad der verhaltensbedingten Pflichtverletzung.

Die Entscheidung, ob und welche Sanktionen ergriffen werden, obliegt der Ressort-Compliancebeauftragten Kunden & Vertrieb in enger Abstimmung mit der Abteilung Vertriebsrecht und -compliance.

Wiesbaden, 30. Dezember 2025

Für den Vorstand der R+V Versicherung AG



Dr. Norbert Rollinger



Jens Hasselbacher

**Besondere Auftragsbedingungen  
für Prüfungen und prüfungsnahe Leistungen der  
EY GmbH & Co. KG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Stand: 15. April 2025

**Präambel**

Diese Auftragsbedingungen der EY GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft („EY“) ergänzen und konkretisieren die vom Institut der Wirtschaftsprüfer e. V. herausgegebenen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (in der dem Auftragsbestätigungs-/Angebotsschreiben beigefügten Fassung) und sind diesen gegenüber vorrangig anzuwenden. Sie gelten nachrangig zu einem Auftragsbestätigungs-/Angebotsschreiben. Das Auftragsbestätigungs-/Angebotsschreiben zusammen mit allen Anlagen bildet die „*Sämtlichen Auftragsbedingungen*“, diese ersetzen alle vorangegangenen diesbezüglichen Vereinbarungen, Übereinkünfte und Erklärungen, einschließlich früher geschlossener Vertraulichkeitsvereinbarungen.

**A. Ergänzende Bestimmungen für Abschlussprüfungen nach § 317 HGB und vergleichbare betriebswirtschaftliche Prüfungen nach nationalen und internationalen Prüfungsstandards**

EY wird die Prüfung gemäß § 317 HGB und unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer e. V. festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung („GoA“) durchführen. Dem entsprechend wird EY die Prüfung unter Beachtung der Grundsätze gewissenhafter Berufsausübung so planen und durchführen, dass falsche Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern, die sich auf den im Auftragsbestätigungsschreiben dargestellten Prüfungsgegenstand als Ganzes wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der GoA durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus dolosen Handlungen oder Irrtümern resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage des Jahres- bzw. Konzernabschlusses und ggf. [Konzern-]Lageberichts oder eines anderen Prüfungsgegenstandes („*Prüfungsgegenstand*“) getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

EY übt während der gesamten Prüfung pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahrt eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus identifiziert und beurteilt EY die Risiken wesentlicher falscher Darstellungen im *Prüfungsgegenstand*, plant und führt Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch, um Prüfungsnachweise zu erlangen, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für EYs Prüfungsurteile zu dienen. In diesem Rahmen erlangt EY auch ein Verständnis von den für die Prüfung relevanten internen Kontrollen bzw. den relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit der internen Kontrollen bzw. dieser Vorkehrungen und Maßnahmen abzugeben. EY wird dem Auftraggeber jedoch etwaige für die Prüfung des *Prüfungsgegenstandes* relevanten bedeutsamen Mängel in internen Kontrollen, die EY während der Prüfung identifiziert hat, schriftlich mitteilen. EY beurteilt die Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der dargestellten geschätzten Werte im *Prüfungsgegenstand* und damit zusammenhängende Angaben.

Aufgrund der inhärenten Grenzen einer Prüfung besteht ein unvermeidbares Risiko, dass einige wesentliche falsche Darstellungen im *Prüfungsgegenstand* nicht aufgedeckt werden, obwohl die Prüfung in Übereinstimmung mit den GoA ordnungsgemäß geplant und durchgeführt wird. Das Risiko, dass eine wesentliche falsche Darstellung

nicht aufgedeckt wird, ist bei dolosen Handlungen höher als bei Irrtümern, da dolose Handlungen kollusives Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen von internen Kontrollen beinhalten können. Prüfungen sind in ihrer Zielsetzung nicht auf die Aufdeckung von Vermögensschädigungen und sonstigen Gesetzesverstößen, die nicht die Ordnungsmäßigkeit des *Prüfungsgegenstandes* betreffen, ausgerichtet.

EY wird alle Prüfungshandlungen durchführen, die EY den Umständen entsprechend für die Beurteilung als notwendig erachtet und prüfen, in welcher Form der in § 322 HGB resp. den GoA vorgesehene Vermerk zum *Prüfungsgegenstand* erteilt werden kann. Über die Prüfung wird EY im beruflichen und gesetzlichen Umfang berichten.

Es ist Aufgabe der gesetzlichen Vertreter des Auftraggebers, wesentliche Fehler im *Prüfungsgegenstand* zu korrigieren und EY gegenüber in der Vollständigkeitserklärung zu bestätigen, dass die Auswirkungen etwaiger nicht korrigierter Fehler, die von EY während des aktuellen Auftrags festgestellt wurden, entweder einzeln oder insgesamt, für den *Prüfungsgegenstand* unwesentlich sind.

Vorstehende Ausführungen gelten für vergleichbare betriebswirtschaftliche Prüfungen nach nationalen oder internationalen Prüfungsstandards sinngemäß.

**B. Auftragsverhältnis**

Unter Umständen werden EY im Rahmen des Auftrages mit diesem zusammenhängende Dokumente, die rechtliche Relevanz haben, zur Verfügung gestellt. EY stellt ausdrücklich klar, dass weder eine Verpflichtung zur rechtlichen Beratung bzw. Überprüfung besteht, noch dass dieser Auftrag eine allgemeine Rechtsberatung beinhaltet; daher hat der Auftraggeber auch eventuell im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Auftrages von EY zur Verfügung gestellte Musterformulierungen zur abschließenden juristischen Prüfung seinem verantwortlichen Rechtsberater vorzulegen. Der Auftraggeber ist verantwortlich für sämtliche Geschäftsführungsentscheidungen im Zusammenhang mit den Leistungen von EY sowie die Verwendung der Ergebnisse der Leistungen und die Entscheidung darüber, inwieweit die Leistungen von EY für eigene interne Zwecke des Auftraggebers geeignet sind.

**C. Informationszugang**

Es liegt in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter des Auftraggebers, EY einen uneingeschränkten Zugang zu den für den Auftrag erforderlichen Aufzeichnungen, Schriftstücken und sonstigen Informationen zu gewährleisten.

Das Gleiche gilt für die Vorlage sonstiger Informationen (z.B. Geschäftsbericht, Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG), die vom Auftraggeber zusammen mit dem *Prüfungsgegenstand* veröffentlicht werden. Der Auftraggeber wird diese rechtzeitig vor Bildung des Prüfungsurteils - bzw. unverzüglich sobald sie vorliegen - zugänglich machen. Prüfungsurteile von EY erstrecken sich nicht auf die sonstigen Informationen. Dementsprechend gibt EY weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Schlussfolgerungen zu den sonstigen Informationen ab.

Die gesetzlichen Vertreter des Auftraggebers werden EY über Tatsachen, die sich auf den *Prüfungsgegenstand* auswirken können, informieren, von denen sie in dem Zeitraum vom Datum des Vermerks bis zum Datum der Herausgabe des *Prüfungsgegenstandes* Kenntnis erlangen, d.h. bis zum Datum, an dem der *Prüfungsgegenstand* erstmals zusammen mit dem Vermerk (mit EYs Zustimmung) Dritten zur Verfügung gestellt wird.

Sämtliche Informationen, die EY vom Auftraggeber oder in seinem Auftrag zur Verfügung gestellt werden („*Auftraggeberinformationen*“), müssen vollständig sein.

**D. Hinzuziehung von EY-Mitgliedern und Dritten**

EY ist berechtigt, Teile der Leistungen an andere Mitgliedsunternehmen des EY-Netzwerks und jegliche Unternehmen, die aufgrund einer Vereinbarung mit einem Mitgliedsunternehmen des EY-Netzwerks unter einer einheitlichen Marke auftreten („*EY-Mitglieder*“),

oder sonstige Dienstleister als Unterauftragnehmer zu vergeben, die direkt mit dem Auftraggeber in Kontakt treten können. Unabhängig davon verbleiben die Verantwortlichkeit für die Arbeitsergebnisse aus dem Auftrag, die Erbringung der Leistungen und die sonstigen sich aus dem Auftragsbestätigungsschreiben resultierenden Verpflichtungen von *EY* gegenüber dem Auftraggeber ausschließlich bei *EY*.

Der Auftraggeber ist daher nicht dazu berechtigt, vertragliche Ansprüche oder Verfahren im Zusammenhang mit den Leistungen oder generell auf der Grundlage des Auftragsbestätigungsschreibens gegen ein anderes *EY-Mitglied* oder dessen oder *EYs* Unterauftragnehmer, Mitglieder, Anteilseigner, Geschäftsführungsmitglieder, Partner oder Mitarbeiter („*EY-Personen*“) geltend zu machen bzw. anzustrengen. Der Auftraggeber verpflichtet sich somit, vertragliche Ansprüche ausschließlich *EY* gegenüber geltend zu machen bzw. Verfahren nur gegenüber *EY* anzustrengen. *EY-Mitglieder* und *EY-Personen* sind berechtigt, sich hierauf zu berufen.

## E. Nutzungsrechte

Im Rahmen der Erbringung der Leistungen ist *EY* berechtigt, Daten, Software, Muster, Hilfsmittel, Tools, Modelle, Systeme sowie andere Methoden und Fachwissen („*Know-How*“) zu nutzen, die im Eigentum von *EY* stehen. Ungeachtet der Auslieferung des Arbeitsergebnisses verbleibt das geistige Eigentum am *Know-How* (einschließlich der im Rahmen der Erbringung der Leistungen entwickelten Verbesserungen oder der erworbenen Kenntnisse) und an sämtlichen im Rahmen der Leistungen zusammengestellten Arbeitspapieren (mit Ausnahme der in diesen wiedergegebenen *Auftraggeberinformationen*) weiterhin bei *EY*.

## F. Abwerben und Einstellung von *EY*-Mitarbeitenden

Wenn der Auftraggeber bestimmte *EY*-Mitarbeitende anwirbt oder einstellt, kann dies *EYs* Unabhängigkeit als Abschlussprüfer beeinträchtigen und dazu führen, dass es *EY* nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, die Leistungen zu erbringen. Der Auftraggeber darf während der Laufzeit dieses Auftragsbestätigungsschreibens, aus welchem Grund auch immer, ohne *EYs* vorherige schriftliche Zustimmung eine Person, die für *EY* oder ein anderes *EY-Mitglied* tätig war, nicht für eine Position im Geschäftsleitungsorgan des Auftraggebers oder eine andere wichtige Führungstätigkeit oder eine Position mit einer maßgeblichen Buchhaltungsrolle anwerben bzw. bestellen, wenn diese Person entweder

- (a) direkt oder indirekt an der Erbringung der Leistungen für das laufende oder vorangegangene Geschäftsjahr beteiligt ist oder war oder
- (b) von *EY* oder einem anderen *EY-Mitglied* Leistungen oder Zahlungen erhält, die nicht gemäß festen, im Voraus festgelegten Vereinbarungen erfolgen, oder eine laufende geschäftliche oder berufliche Beziehung mit *EY* oder einem anderen *EY-Mitglied* unterhält.

## G. Freistellung

Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet, *EY* von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich verbundener Unternehmen) sowie daraus folgenden Verpflichtungen, Schäden, Kosten und Aufwendungen (insbesondere angemessene externe Anwaltskosten) freizustellen, die aus der Verwendung des Arbeitsergebnisses durch Dritte resultieren und die Weitergabe direkt oder indirekt durch den Auftraggeber oder auf seine Veranlassung hin erfolgt ist. Diese Verpflichtung besteht nicht in dem Umfang, wie *EY* sich ausdrücklich schriftlich damit einverstanden erklärt hat, dass der Dritte auf das Arbeitsergebnis vertrauen darf.

## H. Elektronische Datenversendung (E-Mail)

Den Parteien ist die Verwendung elektronischer Medien zum Austausch und zur Übermittlung von Informationen gestattet und diese Form der Kommunikation stellt als solche keinen Bruch von etwaigen Verschwiegenheitspflichten dar.

## I. Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit

*EY* setzt andere *EY-Mitglieder*, *EY-Personen* und externe Dienstleister von *EY* und anderen *EY-Mitgliedern* und deren jeweilige Unterauf-

tragnehmer („*Unterstützungsdienstleister*“) ein, die im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistungen sowie für die Erbringung interner Unterstützungsleistungen, insbesondere: (a) administrative Office-Support-Dienstleistungen; (b) Unterstützung in den Bereichen Rechnungslegung und Abrechnung, (c) Netzwerk-Koordination, (d) IT-Funktionen wie z.B. Geschäftsanwendungen, Systemmanagement und Datensicherheit, -speicherung und -recovery und (e) Prüfung von Interessenskonflikten, Risikomanagement und Qualitätsprüfungen („*Interne Unterstützungsleistungen*“) Zugriff auf *Auftraggeberinformationen* haben können. *EY* übernimmt die Verantwortung für jegliche Verwendung oder Weitergabe von *Auftraggeberinformationen* durch andere *EY-Mitglieder*, *EY-Personen* oder *Unterstützungsdienstleister* in demselben Umfang, als wäre *EY* selbst tätig gewesen.

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass *Auftraggeberinformationen*, die sich auf identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen beziehen („*Personenbezogene Daten*“), von *EY*, anderen *EY-Mitgliedern*, *EY-Personen* und deren *Unterstützungsdienstleistern* in den verschiedenen Jurisdiktionen, in denen diese tätig sind (eine Aufstellung der *EY*-Standorte der *EY-Mitglieder* ist unter [www.ey.com](http://www.ey.com) abrufbar), verarbeitet werden dürfen. *Auftraggeberinformationen*, einschließlich sämtlicher *Personenbezogener Daten*, werden in Übereinstimmung mit anwendbarem Recht, insbesondere unter Beachtung der nationalen (BDSG) und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz, verarbeitet und geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um sie zu schützen. Die Übermittlung *Personenbezogener Daten* zwischen Mitgliedern des *EY*-Netzwerks unterliegt dem *EY Binding Corporate Rules* Programm, abrufbar unter [www.ey.com/bcr-deutsch](http://www.ey.com/bcr-deutsch). Weitere Informationen zur Verarbeitung *Personenbezogener Daten* durch *EY* sind unter [www.de.ey.com/datenschutz](http://www.de.ey.com/datenschutz) verfügbar.

Der Auftraggeber garantiert *EY*, dass er befugt ist, *EY Personenbezogene Daten* im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen zur Verfügung zu stellen und dass die *EY* zur Verfügung gestellten *Personenbezogenen Daten* in Übereinstimmung mit geltendem Recht verarbeitet wurden.

Wenn der Auftraggeber verlangt, dass *EY* auf Systeme oder Geräte des Auftraggebers oder Dritter zugreift oder diese nutzt, trifft *EY* keine Verantwortung für die Vertraulichkeit, sicherheits- oder datenschutzrechtliche Kontrollen dieser Systeme oder Geräte oder für deren Leistungsfähigkeit oder Erfüllung der Anforderungen des Auftraggebers oder des anwendbaren Rechts.

## J. SmartExporter

Für den Fall, dass die Datenextraktionslösung *SmartExporter* („*SmartExporter*“) gemäß Auftragsbestätigungsschreiben zum Einsatz kommen soll, gelten die nachfolgenden Regelungen. Die Nutzung des dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Lizenzschlüssels ist auf die Nutzung in Verbindung mit dem *EY* vom Auftraggeber erteilten Prüfungsauftrag begrenzt und gilt vorbehaltlich der Annahme der mit dem *SmartExporter*-Download einhergehenden sowie der nachfolgenden Bedingungen.

- (a) *SmartExporter* ist von SAP® zertifiziert. *SmartExporter* ist eine Software, die von einem Drittanbieter entwickelt und vertrieben wird. Die Zertifikate und weitere Dokumentationen können von der Webseite des Drittanbieters heruntergeladen werden. Daher kann *EY* keine Haftung oder Verantwortung für die Qualität oder Leistung der Software, deren fehlerfreie Funktion oder Übereinstimmung mit den Anforderungen des Auftraggebers übernehmen.
- (b) Es ist nicht die Absicht von *EY*, den *SmartExporter* als die einzige Lösung zu empfehlen, die zur Erbringung der Dienstleistung benötigten Daten zu extrahieren. Sollte der Auftraggeber sich gegen den Einsatz des *SmartExporter* entscheiden, teilt der Auftraggeber dies *EY* mit, damit gemeinsam eine Alternativlösung gefunden werden kann.
- (c) Die Entscheidung, den *SmartExporter* zu verwenden, beruht auf der eigenen Sachkenntnis des Auftraggebers. Dieser stimmt zu, den *SmartExporter* regulären internen Prüf- und Testprozessen zu unterziehen, bevor er die Software auf seinem Produkktivsystem einsetzt.

- (d) Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass *EY-Mitglieder* seine Kontaktdaten an den Drittanbieter weitergeben, um es dem Drittanbieter zu ermöglichen, bei Updates zum *SmartExporter*, einschließlich - sofern erforderlich - Sicherheits-Patches, mit diesem in Kontakt zu treten.
- (e) Die ordnungsgemäße Lizenzierung der SAP-Software des Auftraggebers liegt in dessen Verantwortung. *EY* möchte den Auftraggeber darauf hinweisen, dass SAP, abhängig von der Gestaltung der Lizenzvereinbarung, unter Umständen Lizenzgebühren für eine indirekte Nutzung von SAP-Software verlangen kann.
- (f) Nach Nutzung des Lizenzschlüssels zur Aktivierung der Software ist dem Auftraggeber die Nutzung der Software ausschließlich dafür gestattet, *EY* im Rahmen der *EY* vom Drittanbieter gewährten Lizenz die Leistungserbringung für den Auftraggeber zu ermöglichen. Es ist dem Auftraggeber nicht gestattet, die Software oder durch die Software erzielte Ergebnisse (einschließlich extrahierter Daten) für andere Zwecke zu verwenden.

#### **K. Geltungsbereich**

Die in den *Sämtlichen Auftragsbedingungen* enthaltenen Regelungen – einschließlich der Regelung zur Haftung – finden auch auf alle künftigen, vom Auftraggeber erteilten sonstigen Aufträge entsprechend Anwendung, soweit nicht jeweils gesonderte Vereinbarungen getroffen werden bzw. über einen Rahmenvertrag erfasst werden oder soweit für *EY* verbindliche in- oder ausländische gesetzliche oder behördliche Erfordernisse einzelnen Regelungen zu Gunsten des Auftraggebers entgegenstehen.

Für Leistungen von *EY* gelten ausschließlich die Bedingungen der *Sämtlichen Auftragsbedingungen*; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, wenn der Auftraggeber diese mit *EY* im Einzelnen nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart hat. Allgemeine Einkaufsbedingungen, auf die im Rahmen automatisierter Bestellungen Bezug genommen wird, gelten auch dann nicht als einbezogen, wenn *EY* diesen nicht ausdrücklich widerspricht oder *EY* mit der Erbringung der Leistungen vorbehaltlos beginnt.

#### **L. Gerichtsstand**

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle in Verbindung mit dem Auftrag oder den darunter erbrachten Leistungen entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist Stuttgart, Deutschland, oder nach Wahl von *EY*, (i) das Gericht, bei dem die mit der Erbringung der Leistungen schwerpunktmäßig befasste Niederlassung von *EY* ihren Sitz hat oder (ii) die Gerichte an dem Ort, an dem der Auftraggeber seinen Sitz hat.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

### 1. Geltungsbereich

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

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

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind

unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

### 7. Mängelbeseitigung

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

(2) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche 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 berichtet werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

### 9. Haftung

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

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

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

(4) Der Höchstbetrag nach Abs. 2 bezieht sich auf einen einzelnen Schadensfall. 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.

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

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 unberührt.

### 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit in gesetzlicher Schriftform erteilter 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 wesentliche Unrichtigkeiten hinzuweisen.

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

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

- Ausarbeitung und elektronische Übermittlung der Jahressteuererklärungen, einschließlich E-Bilanzen, für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlichen 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 Vereinbarungen in Textform die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

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

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

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

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

### 12. Elektronische Kommunikation

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

### 13. Vergütung

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

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

### 14. Streitschlichtungen

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

### 15. Anzuwendendes Recht

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