Prüfungsbericht

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

zum 23. April 2024

HALLESCHE Krankenversicherung a.G.

Stuttgart

Inhaltsverzeichnis

		Seite
1.	Prüfungsauftrag	1
2.	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
3.	Feststellung zum CMS	7
3.1.	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	7
3.2.	Konzeption des CMS hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus den PKV-Leitlinien	9
3.3.	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	9
4.	Prüfungsurteil	10

Anlagenverzeichnis

Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten / Compliance Management System der HALLESCHE Krankenversicherung a.G., Stuttgart	Anlage 1
Allgemeine Auftragsbedingungen	Anlage 2

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 13. Februar 2024 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

HALLESCHE Krankenversicherung a.G., Stuttgart
(im Folgenden: „HALLESCHE“)

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems mit Stand vom 23. April 2024 (im Folgenden: „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) - mit Stand vom 25. September 2018 - (im Folgenden auch: „GDV-Verhaltenskodex“) durchzuführen.

Unter einem Compliance-Management-System sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 23. April 2024 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zu Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziff. 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf die Ächtung von Korruption und Bestechung in dem Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die HALLESCHE innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der HALLESCHE eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, so dass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Mit Schreiben vom 22. Februar 2021 haben uns die gesetzlichen Vertreter der HALLESCHE darüber hinaus mit der Prüfung der Angemessenheit gemäß Ziffer 3 der am 3. Juni 2014 durch den Hauptausschuss des PKV-Verbandes beschlossenen Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (im Folgenden auch: „PKV-Leitlinien“) beauftragt.

Eine Darstellung hinsichtlich der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinie in Bezug auf die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren auf ihre Vereinbarkeit mit den PKV-Leitlinien und den gesetzlichen Anforderungen erfolgt innerhalb der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung.

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der HALLESCHE geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der HALLESCHE durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der HALLESCHE über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der HALLESCHE dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der HALLESCHE gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung vom 23. April 2024 enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex sowie darüber hinaus die enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus den PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A genannten Begrenzungen. Der Vorstand der HALLESCHE hat die als Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung am 23. April 2024 beschlossen. Bei der Konzeption der CMS-Beschreibung hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt. Im Zusammenhang mit den in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen in Bezug auf die Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinie in Bezug auf die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren hat die Gesellschaft die PKV-Leitlinien in der Version vom 3. Juni 2014 zugrunde gelegt.

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

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

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

Die für die Umsetzung der Anforderungen aus den PKV-Leitlinien bei der HALLESCHE vorliegende Beschreibung ist angemessen, wenn die darin enthaltenen Darstellungen und Aussagen hinsichtlich der Auswahlkriterien und des darauf basierenden Auswahlverfahrens mit den PKV-Leitlinien und den gesetzlichen Anforderungen vereinbar ist. Zu einer angemessenen Beschreibung zählen Ausführungen im Hinblick auf eine transparente und vollständige Information des Versicherten mit einem Tarifwechselwunsch. Darüber hinaus hat die Beschreibung eindeutige Informationen darüber zu erhalten, welche Stelle in der Gesellschaft für die Pflege der Informationen verantwortlich ist und wie diese die für die Pflege und regelmäßige Aktualisierung erforderlichen Informationen erhält. Zusätzlich hat die Beschreibung Aussagen darüber zu enthalten, in welcher Form der Versicherte die Informationen erhält. Des Weiteren hat die Beschreibung Angaben über die Auswahl der dem Versicherten angezeigten Tarife zu enthalten.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) durchgeführt. Der IDW Prüfungshinweis: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) wurde zwischenzeitlich aufgehoben. Nach dem IDW Prüfungsstandard PS 980 haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen bei der HALLESCHE zum 23. April 2021 implementiert waren.

Hinsichtlich der Prüfung der Umsetzung der Anforderungen aus den PKV-Leitlinien haben wir über die PKV-Leitlinien in der Version vom 3. Juni 2014 darüber hinaus die zu den PKV-Leitlinien veröffentlichten Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer nach Ziffer 3 der Leitlinien beachtet. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung sowie in der bei der HALLESCHE vorliegenden Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen geeignet sind, die Anforderungen der PKV-Leitlinie umzusetzen und dass die Grundsätze und Maßnahmen bei der HALLESCHE zum 23. April 2024 implementiert waren.

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

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

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

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex und den PKV-Leitlinien
- Einsichtnahme in und Würdigung von vorhandenen internen Regelwerken, Organisationshandbüchern, Verfahrensanweisungen und Handbüchern
- Durchsicht und Würdigung von Schulungsunterlagen und von sonstigen Unterlagen der HALLESCHE mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bzw. der PKV-Leitlinien und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen bzw. den bezüglich der PKV-Leitlinien veröffentlichten Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Leitlinien
- Teilnahme an Schulungsveranstaltungen mit Vermittlern
- Befragungen des Vorstands und von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HALLESCHE, insbesondere dem Compliance-Beauftragten
- Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen
- Verwertung der Arbeit von internen und externen Prüfungen

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit 13. Februar 2024 bis zum 7. Mai 2024 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter der HALLESCHE 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.

3. Feststellung zum CMS

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

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

Das allgemeine Compliance-Management-System der ALH-Gruppe Alte Leipziger-Hallesche (im Folgenden: ALH-Gruppe) wurde am 1. Januar 2019 neu gefasst, seitdem regelmäßig überprüft, aber inhaltlich nicht geändert, sondern nur redaktionell angepasst. Diesem allgemeinen CMS ist das CMS zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex abgeleitet.

Die HALLESCHE vertreibt ihre Versicherungsprodukte über Vertriebspartner in Form von Versicherungsvermittlern sowie nebenberuflich in der Vermittlung tätige Mitarbeiter der HALLESCHE. Vertriebspartner können sowohl als Ausschließlichkeitsvertreter als auch als Makler und Mehrfachvertreter auftreten. Anträge können online direkt oder online über Vertriebspartner abgegeben werden. Hinsichtlich des Online-Abschlussverfahrens und dem wachsenden Direktvertrieb befindet sich die ALH-Gruppe in einem dynamischen und noch nicht abgeschlossenem Prozess.

Zur Sicherstellung des Kundenbedürfnisses als Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung werden vom Versicherungsvermittler der HALLESCHE die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Vertriebssteuerung erfolgt nicht auf Produktebene. Innerhalb der Vertriebssteuerung setzen die Gesellschaften auf Qualitätskennziffern statt auf umsatzbezogene Zahlen, eine Ausrichtung nach der Orientierungshilfe für Maklervergütungen sowie eine Saldenprävention. Zusätzlich nutzen die Ausschließlichkeitsvertreter ein Beratungstool. Die Vermittler erhalten eine Abschlussvergütung, ein Bestandspflegegeld bzw. eine Betreuungscourtage sowie einen Qualitätsbonus. Für die Ausschließlichkeitsvertreter ist eine zusätzliche Bonifikation vorgesehen.

Für eine eindeutige und klare Legitimation gegenüber dem Kunden hat die HALLESCHE die Vertreter verpflichtet, beim geschäftlichen Erstkontakt mit einem potentiellen Kunden ein Informationsblatt über seinen Vertreterstatus auszuhändigen.

Die Vermittler erhalten vor dem Verkaufsstart eine E-Mail mit einem Dokument dem sog. „Produkt-Steckbrief“. Über die Vertreterverträge und die Courtagezusagen werden die Vertreter sowie Makler zur Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsdokumentation verpflichtet. Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig. Bei der HALLESCHE sind für die Ausschließlichkeitsorganisation regelmäßige stichprobenartige Prüfungen der eingereichten Beratungsprotokolle bzw. Verzichtserklärungen sowie entsprechende Maßnahmen bei fehlenden Beratungsprotokollen vorgesehen. Im Online-Abschlussverfahren kann der Kunde mit Hilfe einer Checkbox selbst entscheiden, ob er zum Abschluss eines Versicherungsvertrages eine Beratung benötigt oder eine solche nicht wünscht.

Um einfache und verständliche Versicherungsprodukte zu gewährleisten, werden die Produkte bei der HALLESCHE kontinuierlich weiterentwickelt. Die Umsetzung dieser Anforderungen erfolgt innerhalb von individuellen Kundenmitteilungen, Produktinformationsblättern, Versicherungsbedingungen sowie Prospekten und Angeboten. Schwerpunkt wird dabei auf die Produkttransparenz gelegt. Die Produkttransparenz wird durch Prozessdokumentationen zur Produktentwicklung sichergestellt. Die Zielmarktdefinition hält sich genau an die Kriterien der Versicherungsfähigkeit und der Aufnahmerichtlinien.

Zur Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss und zur Gewährleistung einer adäquaten Beantwortung von Kundenanfragen hat die HALLESCHE insbesondere Service Level Agreements implementiert. Hierbei werden die aktuellen Nachhaltigkeitspräferenzen der Kunden bedacht.

Um auch bei Abwerbungen und Umdeckungen von Versicherungsverträgen das Kundeninteresse zu beachten, sind den Vermittlervereinbarungen die Wettbewerbsrichtlinien beigefügt. Darüber hinaus werden die Vermittler und die vermittelnd tätigen Mitarbeiter auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Zusätzlich sind im Vermittlerportal der HALLESCHE für die Vertriebspartner der GDV-Verhaltenskodex sowie die Wettbewerbsrichtlinien hinterlegt.

Den erforderlichen hohen Stellenwert der Vermittlerqualifikation beachtet die HALLESCHE sowohl zu Beginn der Zusammenarbeit mit einem Vertriebspartner als auch währenddessen. Im Rahmen eines internen Bildungskatalogs wird den im Innendienst beratend tätigen Angestellten ein umfassendes Qualifizierungsangebot zur Weiterbildung zur Verfügung gestellt. Die HALLESCHE ist der Initiative „Gut beraten“ beigetreten und agiert dort als Bildungsdienstleister Trusted Partner.

Den Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem gewährleistet die HALLESCHE u. a. dadurch, dass im Versicherungsantrag sowie auf dem Informationsblatt zur Legitimation über den Vertreterstatus ausdrücklich auf das Ombudsmannsystem hingewiesen wird.

Die Verbindlichkeit des GDV-Verhaltenskodex stellt die HALLESCHE dadurch sicher, dass der GDV-Verhaltenskodex den Vermittlervereinbarungen beigefügt wird. Die Vertriebspartner wurden darüber informiert, dass der GDV-Verhaltenskodex somit Geschäftsgrundlage wird. Verstöße gegen den Kodex werden sanktioniert.

3.2. Konzeption des CMS hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus den PKV-Leitlinien

Die Anforderungen aus den PKV-Leitlinien sind in die zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung integriert, welche als Anlage 1 diesem Bericht beigefügt ist. Zusätzliche Erläuterungen sind in einer bei der HALLESCHE vorliegenden Beschreibung bezüglich der Tarifwechsel-Leitlinien enthalten. Die wichtigsten Merkmale sind im Folgenden kurz dargestellt.

Die Grundlage für eine einheitliche Tarifwechselberatung gemäß Tarifwechsel-Leitlinie des PKV-Verbandes bildet die Tarifwechsel-Matrix. Unter Berücksichtigung der vom Kunden im Rahmen des Tarifwechsel-Beratungsgesprächs geäußerten Kundenwünsche sind in der Tarifwechsel-Matrix die jeweiligen Tarifalternativen hinterlegt. Dabei kommen die berücksichtigten Tarifalternativen dem Ursprungstarif am nächsten. Aufgrund des umfangreichen Tarifwerks der HALLESCHE werden dem Kunden nicht alle theoretisch möglichen Tarifwechsel aktiv angeboten, jedoch stehen sämtliche Tarife - Versicherungsfähigkeit vorausgesetzt - zur Verfügung.

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

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

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen wurden zum 23. April 2024 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf die jeweiligen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die HALLESCHE Krankenversicherung a.G. bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei den Vermittlern der Ausschließlichkeitsorganisation haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der HALLESCHE Krankenversicherung a.G. wurde zum 23. April 2024 in Kraft gesetzt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Frankfurt am Main, 7. Mai 2024

RSM Ebner Stolz GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft

DocuSigned by:
Jürgen Krieg
2CA9972689A24B3...
Jürgen Krieg
Wirtschaftsprüfer

DocuSigned by:
7989A9A0A126410...
Dr. Martin Hartauer
Wirtschaftsprüfer

Anlagen

ALH Gruppe
Alte Leipziger-Hallesche

Beschreibung des Compliance Management Systems (CMS) für den Vertrieb

Gültig ab: **23.04.2024**

Hinweis / Bemerkungen:

.

Kettnaker Hergesell

Owner: Sabine Friebe, Tel. 2820

Information zur CMS-Beschreibung

1	**Verantwortlich für den Inhalt (Owner)** • Erstellung, Pflege, Abstimmung	Compliance Vertrieb
2	**Verantwortlich für die Umsetzung**	jeweilige OE
3	**Verantwortlich für die Überprüfung der Umsetzung**	jeweilige OE
5	**Version**	V1.0_19.01.2015
		V2.0_01.01.2018
		V3.0_01.01.2019
		V4.0_01.02.2021
		V5.0_23.04.2021
		V6.0_23.04.2024

Änderungshistorie

Version	**Was wurde geändert?** **Warum wurde es geändert?**	**Autor**
V1.0_19.01.2015	Erstmalige Erstellung	Julia Schwab, VT, 2767
V2.0_01.01.2018	Anpassung an Compliance-Management-System im Konzern	Sabine Friebe, VT-cpv, 2820
V3.0_01.01.2019	3. Verhaltensmaßstäbe, 3.1-3.11 Aktualisierter GDV-Verhaltenskodex	Sascha Westbeld, VT-vg, 2829
V4.0_01.02.2021	Redaktionelle Anpassung	Sascha Westbeld, s.o.
V5.0_23.04.2021	Redaktionelle Anpassung	Sascha Westbeld, s.o.
V6.0_23.04.2024	Redaktionelle Anpassung	Sascha Westbeld, s.o

Inhaltsverzeichnis

Information zur CMS-Beschreibung 2
Änderungshistorie 2
1 Einleitung 4
2 Compliance-Grundlagen im Vertrieb 4
2.1 Kultur 4
2.2 Ziele 5
2.3 Aufbau- und Ablauforganisation 5
2.4 Risiken 6
2.5 Programm 6
2.6 Kommunikation 6
2.7 Überwachung und Verbesserung 7
3 Verhaltensmaßstäbe im Vertrieb gemäß GDV-Verhaltenskodex 8
3.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt 8
3.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status 9
3.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden 10
3.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert 11
3.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben 12
3.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten 13
3.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb 15
3.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt 16
3.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem 17
3.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung 17
3.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung 18
4 Anlagen 19

1 Einleitung

Ende Januar 2014 sind die Gesellschaften Alte Leipziger Lebensversicherung a.G., Hallesche Krankenversicherung a.G., Alte Leipziger Versicherung AG Alte Leipziger Pensionskasse AG sowie Alte Leipziger Pensionsfonds AG dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. für den Vertrieb von Versicherungsprodukten - kurz: GDV-Verhaltenskodex - beigetreten. Die Namen der beigetretenen Gesellschaften werden auf der Homepage des GDV veröffentlicht.

Der GDV-Verhaltenskodex definiert Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden und setzt einen Rahmen von Normen und Werten, um den Interessen der Kunden gerecht zu werden. Mit dem Beitritt sind die Regelungen des Kodex für die beigetretenen Gesellschaften verbindlich. Der GDV-Verhaltenskodex bildet die Grundlage für die Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern. Die Gesellschaften ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln des Kodex in ihren Grundsätzen zu verankern. Zudem arbeiten sie lediglich mit Vertriebspartnern zusammen, welche die Grundsätze des Basis-Kodex für Versicherungsvermittler als Mindeststandards anerkennen, Mitglied in einem Vermittlerverband sind, der eigene Compliance-Regelungen hat bzw. eigene Compliance-Regelungen haben, die die Mindestanforderungen des Basis-Kodex für Versicherungsvermittler erfüllen. Vertriebspartner sind Versicherungsvermittler, aber auch Mitarbeiter der Gesellschaften, die nebenberuflich vermittelnd tätig sind. Dabei orientiert sich der nebenberufliche Mitarbeitervertrag an dem Ausschließlichkeitsvertretervertrag.

Die ALH Gruppe hat strategisch beschlossen, die Ausschließlichkeitsorganisation zukünftig aufzulösen und die Ausschließlichkeitsvertreter hinzu Mehrfachvertreter zu überführen. Dieser Prozess hat bereits begonnen, benötigt jedoch eine Übergangsphase, welche aktuell andauert. Demnach sind weiterhin Ausschließlichkeitsvertreter für die ALH Gruppe gegenwärtig tätig.

Die Ausschließlichkeitsvertreter werden in den Prozessabläufen und in der Bearbeitung von Vorgängen im Regelfall genauso behandelt wie die Makler und Mehrfachvertreter. Ergeben sich Unterschiede, werden diese im weiteren Verlauf der CMS-Beschreibung entsprechend beschrieben und sind zudem in der „Dokumentation zur praktischen Umsetzung der strategischen Ausrichtung der Ausschließlichkeitsorganisation“ niedergelegt. Die Besonderheiten in einzelnen Gesellschaften werden ebenfalls gesondert hervorgehoben.

Die vorliegende Beschreibung dokumentiert die Grundlagen, Organisationsstrukturen und Verhaltensregelungen im Vertrieb der ALH Gruppe unter Berücksichtigung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex.

Die Gesellschaften Alte Leipziger Pensionskasse AG und Alte Leipziger Pensionsfonds AG werden organisatorisch unter der Gesellschaft Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. geführt und auch im weiteren Verlauf der vorliegenden Beschreibung unter dieser Gesellschaft zusammengefasst.

2 Compliance-Grundlagen im Vertrieb

2.1 Kultur

Die gemeinsame Kultur der Gesellschaften orientiert sich zunächst an dem Unternehmensleitbild. Im Rahmen einer auf Freiheit und Selbstverantwortung gründenden Wirtschaftsordnung wollen die Gesellschaften dem Menschen bei seiner finanziellen Vorsorge ein verlässlicher Partner sein. Die Identität der Gesellschaften wird von allen Menschen getragen, die in den Gesellschaften tätig sind.

Ziel der Compliance-Anstrengungen ist die nachhaltige Etablierung dieser Compliance-Kultur im Vertrieb der ALH Gruppe. Die Mitarbeiter sollen von den langfristigen Vorteilen eines an den Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodex orientierten Vertriebes überzeugt sein und diese in ihrer täglichen Arbeit auch leben. Im Mittelpunkt steht der Kunde, zu dem ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden soll. Vertrauen ist die wesentliche Grundlage für eine dauerhafte und umfassende Beziehung zum Kunden. Seinen Bedürfnissen und Interessen sollen durch hochwertigen Versicherungsschutz und exzellente Beratung Rechnung getragen werden. Ziel ist die Zufriedenheit des Kunden. Den Mitarbeitern der Gesellschaften wird dies durch eigens entwickelte Service-Leitlinien nähergebracht, welche Aspekte wie „Zuverlässigkeit und Kompetenz“ und „Freundlichkeit und Wertschätzung“ beschreiben.

Der Vorstand verfolgt die stetige Fortentwicklung des eigenen Wertesystems im Unternehmen, das zweifelhafte Verhaltensweisen verhindert. Dem hohen Maß an Vertrauen, das Kunden, Geschäftspartner und Öffentlichkeit in die rechtskonforme Handlungsweise und die Integrität der einzelnen Gesellschaften der ALH Gruppe haben, gilt es jederzeit gerecht zu werden. Verstöße gegen Recht und Gesetz, interne Richtlinien oder die Redlichkeit im Rahmen der geschäftlichen Aktivitäten werden nicht toleriert und sind untersagt. Die Compliance ist ausnahmslos zu wahren.

Gerade als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sind die Gesellschaften Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. und Hallesche Krankenversicherung a.G. der Versichertengemeinschaft dauerhaft verbunden und damit dem Kunden in besonderer Weise verpflichtet. Dies äußert sich durch den Beitritt zu Initiativen wie „gut beraten“, dem GDV-Verhaltenskodex sowie dem Datenschutzkodex „Code of Conduct“.

2.2 Ziele

Mit dem CMS für den Vertrieb wird das Ziel verfolgt, die Implementierung der im GDV-Verhaltenskodex aufgeführten Verhaltensmaßstäbe sicherzustellen und deren Dokumentation in den Prozessen niederzulegen. Durch die Identifikation, Analyse und Bewertung compliance-relevanter Risiken in den Gesellschaften sollen Regelverstöße minimiert und verhindert werden.

Der GDV-Verhaltenskodex bildet die Grundlage der Zusammenarbeit zwischen der ALH Gruppe und seinen Vertriebspartnern. Durch ihn soll ein rechtskonformes und redliches Verhalten von den Gesellschaften und deren Vertriebspartnern sichergestellt werden, um so Schaden vom Unternehmen abzuwenden sowie dessen Reputation und Glaubwürdigkeit zu stärken. Durch die Eingliederung des GDV-Verhaltenskodex in das bestehende Compliance-System werden zudem die Kundenbeziehung und der Schutz der Kundeninteressen zum Maßstab compliance-konformen Verhaltens im Vertrieb erhoben.

2.3 Aufbau- und Ablauforganisation

Die einzelnen Gesellschaften der ALH Gruppe richten ihre Compliance-Organisation nach dem sogenannten dezentralen Ansatz ein. Das heißt die unterschiedlichen Compliance-Aufgaben werden einerseits von einem der Geschäftsleitung direkt unterstellten Compliance-Officer und andererseits innerhalb der vorhandenen Unternehmensorganisation von den Compliance-Verantwortlichen wahrgenommen. Der Compliance-Officer wird von einem Compliance-Komitee unterstützt.

Für den Vertrieb verantwortet neben den Zentralbereichsleitern und den Vertriebsdirektoren für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich vertriebsübergreifend die Compliance-Beauftragte Vertrieb die Funktion Vertriebs-Compliance. Zu den Aufgaben der Compliance-Beauftragten Vertrieb gehören neben der Beobachtung und Bewertung gesetzlicher und rechtlicher Entwicklungen die Identifikation und Analyse vertriebstypischer Compliance-Risiken. Daraus resultiert die Entwicklung

risikobegrenzender Maßnahmen und die Durchführung entsprechender Kontrollverfahren. Sie berichtet direkt an den Vorstand Vertrieb und ist Mitglied des Konzern-Compliance-Komitees sowie des Compliance-Komitees LEBEN. Eine weitere Hauptaufgabe ist unter anderem die Beratung und Schulung der Compliance-Verantwortlichen und der Mitarbeiter des gesamten Vertriebs.

Das konzernweite Compliance-System, in das die Vertriebs-Compliance eingebunden ist, wird im Compliance-Handbuch des Konzerns und im allgemeinen Compliance-Management-System (CMS) beschrieben. Die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten, wie sie in der CMS-Beschreibung für den Vertrieb niederlegt sind, sind Teil des konzernweiten Compliance-Programms.

2.4 Risiken

Die Erfassung und Bewertung der Compliance-Risiken stellen die Basis für eine wirkungsvolle Prävention dar. Zwecks Einhaltung der mit dem GDV-Verhaltenskodex gestellten Anforderungen werden Risiken im Vertrieb laufend analysiert.

Es erfolgt systematisch eine Meldung, Analyse und Bewertung von Risiken sowie die Einleitung risikobegrenzender Maßnahmen. Neben der systematischen Erfassung von Risiken im Konzern durch das Risikomanagement und speziell von Compliance-Risiken durch die Compliance-Organisation werden bei akutem Handlungsbedarf aufgrund veränderter Risikosituationen die Compliance-Gremien in Gestalt des Compliance-Officers, Compliance-Komitees sowie der Compliance-Verantwortlichen in den einzelnen Konzerngesellschaften aktiv. Durch das Risikomanagement wird regelmäßig die Risikosituation im gesamten Konzern erfasst und den Vorständen vorgelegt.

2.5 Programm

Die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex stellen für jeden Teilaspekt des Vertriebs von Versicherungsprodukten Grundsätze auf, deren Einhaltung in den Abläufen und Maßnahmen des Vertriebs sicherzustellen sind. Dazu sind diese Abläufe und Maßnahmen in einem Compliance-Programm zusammengefasst, das im Compliance Management System (CMS) beschrieben ist. Das Compliance Management System für den Vertrieb ist Bestandteil des konzernweiten Compliance-Programms, welches anhand eines Compliance-Handbuchs beschrieben ist. Allgemeine Definitionen von Begrifflichkeiten und Verantwortlichkeiten werden konzernweit einheitlich im Compliance-Handbuch getroffen.

Mit der Implementierung eines CMS im Vertrieb soll ein Bewusstsein geschaffen werden für die besonderen Verhaltensmaßstäbe im Vertrieb, die durch die direkte Schnittstelle zum Kunden bzw. Vertriebspartnern erforderlich sind. In den Mittelpunkt der Verhaltensregeln im Vertrieb wird der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen gerückt; hierbei werden auch die Nachhaltigkeitsziele berücksichtigt.

Im Einklang mit dem CMS für den Vertrieb stehen verschiedene Richtlinien und Arbeitsanweisungen, welche die Verhaltensmaßstäbe in konkrete Maßnahmen übersetzen.

2.6 Kommunikation

Die Verhaltensregeln werden sowohl intern als auch extern kommuniziert. Intern werden alle Mitarbeiter über die Verhaltensmaßstäbe durch Intranet-Veröffentlichungen informiert. Die

wesentlichen Inhalte finden Mitarbeiter dauerhaft im speziell dafür eingerichteten Bereich im Intranet. Neben den allgemeinen Schulungen zu Compliance finden Schulungen zu vertrieblich relevanten Compliance-Themen statt. Bei Fragen der Mitarbeiter sind die Vorgesetzten und die Compliance-Verantwortlichen die zuständigen Ansprechpartner. An diese sind auch identifizierte Risiken und Verstöße im Rahmen des Berichtswesens zu melden, um entsprechende Maßnahmen ergreifen zu können. Zu allen Compliance-Themen steht Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern sowie Dritten das Hinweisportal (Whistleblower-Hotline) zur Verfügung, das vom Konzern-Compliance-Officer unterhalten wird.

Ein Hinweis auf die Gültigkeit der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex ist in den Vermittlervereinbarungen enthalten. Zusätzlich wurden die Vertriebspartner in Form eines Informationsschreibens über den Kodex als neue Geschäftsgrundlage informiert. Zur weiteren Information ist der GDV-Verhaltenskodex im Vermittlerportal für alle Vertriebspartner einsehbar abgelegt.

2.7 Überwachung und Verbesserung

Die Compliance-Risiken im Vertrieb von Versicherungsprodukten werden regelmäßig überprüft und daraus resultierende Maßnahmen ergriffen. Anlassbezogen erfolgt eine Prüfung bei Hinweisen auf mögliche Verstöße (beispielsweise aufgrund von Kundenbeschwerden).

Die Versicherungsvermittler der Gesellschaften sind selbstständige Handelsvertreter oder Makler. Aus diesem Grund bieten die Gesellschaften diese Hilfsmittel zur Beratung an. Diese Hilfsmittel – in Form von Tools, Dokumenten und Schulungen – werden ständig aktualisiert und ihre Nutzung unterstützt.

Werden allerdings Verstöße gegen Verhaltensregeln festgestellt, führt dies zu entsprechenden Reaktionen (beispielsweise Mahnung, Beendigung der Geschäftsbeziehung zu einem Vertriebspartner). Proaktiv werden die vorhandenen Prozesse und Arbeitsanweisungen auf Verbesserungspotentiale anlassbezogen sofort, mindestens jedoch einmal pro Jahr, durch die jeweils zuständigen Verantwortlichen geprüft und ggf. angepasst.

3 Verhaltensmaßstäbe im Vertrieb gemäß GDV-Verhaltenskodex

3.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt

Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Gesellschaften der ALH Gruppe und ihr 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 Gesellschaften der ALH Gruppe und ihr Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Sie 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.

Den Vermittlervereinbarungen wird der GDV-Verhaltenskodex als Bestandteil beigefügt. Die Vertriebspartner werden somit nochmals verstärkt auf die Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wünsche des Kunden verpflichtet. Die Vertriebssteuerung erfolgt nicht auf Produktebene. Dadurch soll erreicht werden, dass die Vertriebspartner sich im Vertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und dessen Risikosituation orientieren und nicht dazu verleitet werden, höher vergütete oder incentivierte Produkte zu vertreiben.

Die Vermittler erhalten eine Abschlussvergütung, ein Bestandspflegegeld bzw. eine Betreuungscourtage sowie einen Qualitätsbonus. Für die Ausschließlichkeitsvertreter ist eine zusätzliche Bonifikation vorgesehen. Die im Rahmen der Umstrukturierung der Ausschließlichkeitsorganisation bereits vom Ausschließlichkeitsvertreter überführten Mehrfachvertreter (ehemalige Ausschließlichkeitsvertreter) erhalten diese unverändert fort.

Die vorhandenen Vergütungssysteme werden laufend geprüft und das Bruttorisiko (hoch, mittel, gering) festgelegt. Die qualitative Bewertung erfolgt anhand einer fachlichen Einschätzung sowie Erfahrungswerten aus der Praxis. Für die Bewertung des Nettorisikos werden u.a. Best Practice Grundsätze (z.B. Berücksichtigung von qualitativen Merkmalen) verwendet.

Hinsichtlich der Abschlusscourtage/-vergütung, Bestandspflegegeld/Betreuungscourtage, Bonifikation wird für alle Vertriebswege im Konditionenrahmen u.a. die Höhe der Provisions-/Courtagesätze und die Vollmachten zur Vergabe verbindlich geregelt. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen; eine Differenzierung zwischen den Produkten innerhalb der Produktgruppen findet nicht statt. Bei der Zahlung eines Qualitätsbonus liegt der Fokus auf dem Bestand und somit auf der Kundenbetreuung durch den Vermittler. Betrachtet wird z.B. in der Sparte Kranken der gesamte Bestand der Versicherung und die Höhe des Bonus ist begrenzt, um ein Missverhältnis zur vertraglich festgelegten Courtage/Provision zu vermeiden. Einmalige und laufende Vorschusszahlungen werden im Regelfall nur genehmigt, wenn das Geschäft bereits vorliegt, aber noch nicht policiert werden konnte oder es zu sonstigen Verzögerungen bei der regulären Provisionsauszahlung kommt. In Ausnahmefällen wird im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge bei Maklern hiervon abgesehen und es werden Vorschüsse auch bei noch nicht eingereichtem Antrag ausgezahlt.

Zudem ist eine regelmäßige Kontrolle implementiert, um mögliche Fehlentwicklungen frühzeitig zu erkennen und ggf. die Vorschusszahlung einzustellen. Für einmalige und laufende Zuschusszahlungen wurden Kriterien festgelegt und verbindlich gemacht, nach denen die Vergabe von Zuschüssen erfolgt und welche Unterlagen/Nachweise hierfür einzureichen sind. Darüber hinaus werden die Zahlungen regelmäßig nochmal durch Compliance stichprobenartig überprüft, um eine mögliche Fehlentwicklung zeitnah festzustellen und ggf. Maßnahmen einzuleiten. Fachliche und

nichtfachliche Veranstaltungen für Vermittler unterliegen den Kriterien der Richtlinie Veranstaltungen für Vermittler. Hierin ist der Prozessablauf inkl. Auswahlprozess, Einladung, Reiseplanung, Durchführung und Dokumentation festgelegt. Ebenso ist der Kostenrahmen konkret bezeichnet sowie die Genehmigungsprozesse. Compliance überprüft regelmäßig die Einhaltung der Vorgaben, um das Risiko einer Fehlsteuerung zu minimieren. Geschenke sind in einer gesonderten Richtlinie geregelt und werden ebenfalls nach verbindlichen Kriterien genehmigt, dokumentiert und überwacht.

Innerhalb der Vertriebssteuerung setzen die Gesellschaften auf Qualitätskennziffern statt auf umsatzbezogene Zahlen. So enthält das Provisionssystem der Hallesche Krankenversicherung a.G. einen Qualitätsbonus, der qualitative Aspekte wie Stornoquoten des Vertriebspartners berücksichtigt. Die Alte Leipziger Versicherung AG vereinbart Gewinnbeteiligungen, welche nicht den Umsatz, sondern die Gewinnsituation des Bestandes (geringe Schadenquoten) betrachtet. Dies entlastet das Kollektiv und kommt dem Kundenbedürfnis nach einem günstigen Versicherungsschutz nach. Durch die Anpassungen in den Provisionssystemen wird der Anreiz für den Vertriebspartner sichergestellt, neben seinen individuellen Umsatz- beziehungsweise Gewinnerzielungsinteressen in besonderem Maße den berechtigten Kundenbedürfnissen nachzukommen. Vor diesem Hintergrund werden reine umsatzbezogene Wettbewerbe und Vergütungen für Makler nicht mehr vorgenommen.

Um eine Fehlsteuerung von Maklern und Mehrfachvermittlern durch Vorschussvereinbarungen zu vermeiden, ist die Gewährung von Vorschüssen an ein klares Verfahren gebunden und wird entsprechend dokumentiert. Dies gilt auch für Vorschüsse im Hinblick auf die betriebliche Altersvorsorge. Die Einhaltung des Verfahrens wird regelmäßig überprüft.

Allen Versicherungsvermittlern und beratenden Innendienstmitarbeitern bieten die Gesellschaften des der ALH Gruppe diverse Tools (z.B. diverse Beratungssoftware, Rentenrechner, Broschüren) an, die sie bei einer bedarfsgerechten Kundenberatung und Vermittlung unterstützen. Im Rahmen der Vermittlerschulungen werden zusätzlich die Analyse und die bedarfsgerechte Kundenberatung in den Fokus gerückt, sodass die Vertriebspartner erkennen können, welche Kundenbedürfnisse, insbesondere auch die Nachhaltigkeitspräferenzen, durch die vorgestellten Produkte gedeckt werden können. Dementsprechend aufgebaut sind auch die Produktbroschüren der Gesellschaften des der ALH Gruppe, die dadurch zur Ergänzung einer bedarfsgerechten Beratung zur Verfügung stehen.

Im den Ausschließlichkeitsvertretern zur Verfügung gestellten Beratungsprotokoll bilden „Wünsche und Bedarf des Kunden“ einen zentralen Bestandteil. Hierbei wird auch das Thema Nachhaltigkeit berücksichtigt. Zudem nutzen die Ausschließlichkeitsvertreter ein Beratungstool, mit dem sie die Bedürfnisse des Kunden ermitteln können. Zur Strukturierung eines Beratungsgespräches bieten die Konzerngesellschaften verschiedene Checklisten an.

Im Rahmen der Saldenprävention werden Auffälligkeiten bei Vertriebspartnern (beispielsweise hohe Auszahlungen, große Anzahl von Verträgen im Mahn- und Kündigungsverfahren, hohe Stornoquote) regelmäßig ermittelt und im Bedarfsfall Maßnahmen eingeleitet (u.a. Information der Vertriebsdirektion oder Kontensperre). Hohe Stornoquoten und eine große Anzahl von Verträgen im Mahn- und Kündigungsverfahren lassen Rückschlüsse auf eine nicht bedarfsgerechte Beratung zu. Durch die Verfahren der Saldenprävention sollen die auffälligen Vertriebspartner identifiziert und die Zusammenarbeit mit diesen soll überprüft werden.

3.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

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

ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind. Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.

Die eindeutige Legitimation gegenüber dem Kunden ist gesetzlich gemäß der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) vorgeschrieben, und zwar in Form einer Erstinformation. Erfolgt keine eindeutige Ausweisung des Vertriebspartners, besteht das Risiko, dass der Kunde sich der Funktion des Vertriebspartners nicht bewusst ist, das heißt beispielsweise, auf wessen Seite er steht und wessen Interessen er vertritt.

Auf den Websites der Gesellschaften der ALH Gruppe und den Ausschließlichkeitsvertretern sind die Informationsanforderungen gemäß der EU-Offenlegungsverordnung mit einem eigens hierfür vorgesehenen Hinweis umgesetzt.

In den Vertreterverträgen der Gesellschaften der ALH Gruppe ist eine Regelung enthalten, wonach der Vertreter den Kunden beim geschäftlichen Erstkontakt ein Informationsblatt über seinen Vertreterstatus aushändigen muss. Darin enthalten sind die gesetzlich vorgeschriebenen Erstinformationen, unter anderem zum Beispiel, wer die Vergütung für die Vermittlung eines Versicherungsvertrages zahlt. Für die Ausschließlichkeitsvertreter ist ein solches Informationsblatt im Vermittlerportal hinterlegt. Auf dem von den Konzerngesellschaften bereitgestellten Beratungsprotokoll hat der Vertreter zu vermerken, ob er das Informationsblatt über seinen Vermittlerstatus dem Kunden ausgehändigt hat. Makler und Mehrfachvertreter nutzen in der Regel eigene Informationsblätter, da ihre Tätigkeit nicht auf ein Versicherungsunternehmen beschränkt ist. Die Prüfung, ob sich der Vertriebspartner eindeutig gegenüber dem Kunden legitimiert hat, erfolgt anlassbezogen (beispielsweise infolge von Kundenbeschwerden).

3.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

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

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

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

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

Der Vertrieb der Gesellschaften der ALH Gruppe garantiert die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse, insbesondere auch die Nachhaltigkeitspräferenzen, der Kunden als wichtigste und entscheidende Grundlage bei der Vermittlung zu berücksichtigen. Dies erfolgt durch verschiedene Konzepte und wird entsprechend durch eingesetzte Programme sichergestellt, siehe hierzu auch 3.1.

Die Vermittler erhalten vor dem Verkaufsstart eine E-Mail mit einem Dokument, dem sog. Produkt-Steckbrief“. Dort sind enthalten Tarifname, Einführungs- bzw. letztes Änderungsdatum,

Produktbeschreibung, Verkaufsinformationen mit Hinweis zur Vertriebsstrategie und frühester Versicherungsbeginn (ab wann Angebote maschinell erstellt werden können, ggf. ab wann ein Online-Abschluss zur Verfügung steht).

Darüber hinaus werden neben dem Dokument auch verlinkte Inhalte ab demselben Tag im Vermittlerportal zum Abruf zur Verfügung gestellt (Link zur der für den Tarif geltenden Zielmarkt-Beschreibung, Link zu den für den Tarif geltenden Tarif- und Bedingungs-Druckstücken, Link zur der für den Tarif geltenden Produktbroschüre, ggf. Link zu dem für den Tarif geltenden Prospektantrag einschließlich Beitragsübersicht.

Weiterhin werden zur Beurteilung der Angemessenheit und Zweckmäßigkeit bei Versicherungsanlagenprodukten die bisherigen Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden im Anlagebereich erfragt. Innerhalb dieser Kommunikation werden auch die Nachhaltigkeitsziele des Kunden ermittelt.

Wir arbeiten auch mit Versicherungsberatern zusammen. Diese werden wie ein Korrespondenzmakler an die Versicherungsgesellschaften angebunden und sind entsprechend gekennzeichnet. In den Fällen, in denen dem Versicherungsberater kein Nettotarif angeboten werden kann, wenden wir das vorgeschriebene Durchleitungsgebot der Vermittlervergütung an.

3.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

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

Die Dokumentation der Beratung gibt dem Kunden die Möglichkeit, im Nachhinein das Beratungsgespräch, seine Entscheidung und die dahinter liegenden Gründe nachprüfen zu können und ist somit ein wichtiges Element der sachgerechten Kundenberatung. Das Dokument ist dem Kunden im Falle des Abschlusses auszuhändigen ist. Die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation haben die Konzerngesellschaften als Ausnahme vorgesehen.
Die gesetzliche Verpflichtung auf Dokumentation ist in den Vermittlerverträgen enthalten, wobei die Ausschließlichkeitsvertreter zusätzlich darauf verpflichtet werden, eine Kopie des Beratungsprotokolls bei der jeweiligen Konzerngesellschaft einzureichen. In den Verträgen der Ausschließlichkeitsvertreter ist zudem geregelt, dass ein Verzicht auf Beratungsdokumentation nur in begründeten Ausnahmefällen erfolgen soll. In den Courtagevereinbarungen der Versicherungsmakler existiert ein solcher Passus nicht, doch wird in den Courtagezusagen auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften verwiesen. Gemäß der PKV-Tarifwechselleitlinie ist die Beratungsdokumentation ebenso festgeschrieben. Auf die Wichtigkeit und die gesetzliche Verpflichtung der Beratungsdokumentation wird regelmäßig auf Vermittlerveranstaltungen hingewiesen. Eine Prüfung auf Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtung erfolgt anlassbezogen (beispielsweise bei Kundenbeschwerden im Rahmen des Prozesses Beschwerdemanagement). Werden dadurch bei einzelnen Vertriebspartnern Auffälligkeiten festgestellt, führt dies zur Überprüfung und gegebenenfalls zu weitergehenden Reaktionen. Eine stichprobenartige Prüfung, ob ein Beratungsprotokoll bzw. eine Verzichtserklärung mit dem Antrag eingereicht wird, erfolgt bei Ausschließlichkeitsvertretern einmal jährlich. Maßnahmen bei fehlenden Beratungsprotokollen sind neben einer verstärkten Beobachtung des Vertriebspartners der Entzug der erteilten Haftungsfreistellung und des Regressverzichts, der Widerruf von ggf. vorhandenen Vorschuss- bzw. Zuschussvereinbarungen, die Sperrung der Provisionskonten sowie die Beendigung des Vertretervertrages.

Unabhängig von diesem regelmäßigen Stichprobenverfahren wird im Rahmen des Beschwerdemanagements - auch bei Versicherungsmaklern und Mehrfachvertretern - bei jeder

Beschwerde das Beratungsprotokoll herangezogen und hier auch zusätzlich inhaltlich geprüft. Auffälligkeiten werden direkt mit dem Vertriebspartner im Rahmen des Beschwerdemanagements besprochen.

Im Wege der Digitalisierung befindet sich die ALH Gruppe hinsichtlich des Online-Abschlussverfahrens und dem wachsenden Direktvertrieb in einem dynamischen und noch nicht abgeschlossenem Prozess. Dieser Prozess wird durch ein laufendes Monitoring überwacht. Der Kunde wird sodann mit Hilfe einer Checkbox selbst entscheiden können, ob er zum Abschluss eines Versicherungsvertrages eine Beratung benötigt oder eine solche nicht wünscht. Hierbei wird der Kunde den Beratungsverzicht ausdrücklich und aktiv bestätigen können. Dem Kunden wird bei Bedarf oder auf seinem Wunsch hin eine Beratung angeboten werden.

3.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Gesellschaften der ALH Gruppe darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Sie 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.

Die Gesellschaften der ALH Gruppe definieren ein Produkt als die Gesamtheit von Muster-/Tarifbedingungen, Produktinformationsblätter, Prospektmaterial und Versicherungsschein. Transparenz bedeutet für die Konzerngesellschaften Einfachheit und Verständlichkeit. Dies wird vor allem sprachlich umgesetzt (beispielsweise durch kurze Sätze, wenige Fremdworte, keine Verschachtelungen), um dem durchschnittlichen Kunden ein Verständnis für die angebotenen Versicherungsprodukte näher zu bringen. Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sind die Gesellschaften Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. und Hallesche Krankenversicherung a.G. der Versichertengemeinschaft dauerhaft verbunden und damit dem Kunden in besonderer Weise verpflichtet. Es ist deshalb das Anliegen der Konzerngesellschaften, Fehlverständnis ihrer Kunden durch missverständliche Produktbeschreibungen zu verhindern.

Aus diesem Grund entwickeln alle Gesellschaften ihre Produkte kontinuierlich weiter. Die Impulse für Produktneu- und -weiterentwicklungen können durch externe oder interne Anlässe ausgelöst werden. Externe Anlässe sind beispielsweise veränderte gesetzliche und aufsichtsrechtliche Rahmenbedingungen, neue Produktideen sowie insbesondere das Bedürfnis und Verhalten des Kunden. Ein besonderer Fokus wird hierbei auf die Produkttransparenz gelegt. Das Transparenzgebot wird bei den Konzerngesellschaften in der Kommunikation und in den Produktbeschreibungen, wie dem Produktinformationsblatt, den Bedingungen und dem Versicherungsschein umgesetzt. Individuelle Mitteilungen (bspw. Korrespondenz zu Vertragsänderungen, Abläufen, Beitragsanpassungen) sind dem Versicherungsnehmer einfach und verständlich zu übermitteln, Informationen sind übersichtlich und knapp darzustellen.

Produkttransparenz wird durch einen dokumentierten Prozess zur Produktentwicklung, in den viele Spezialisten, die über die notwendigen Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrung verfügen (beispielsweise Recht, Schaden, Marketing, Vertrieb) miteinbezogen werden und der eine Prüfung nach den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex beinhaltet, erreicht. Bei Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. und Alte Leipziger Versicherung AG werden Produkteinführungen in

Projekten organisiert. Dadurch ist gewährleistet, dass viele Bereiche am Prozess beteiligt sind und sich einbringen. Die Hallesche Krankenversicherung a.G. entwickelt Produkte ebenfalls in einer festen Struktur, durch den Produktentwicklungsprozess ist gewährleistet, dass die relevanten Bereiche des Unternehmens mit eingebunden sind. Im Rahmen der Produktentwicklung wird dem Kundenbedürfnis durch Marktbeobachtungen und Kommunikation mit dem Kunden und den Vertriebspartnern in besonderem Maße Rechnung getragen. Hierbei werden die aktuellen Nachhaltigkeitspräferenzen der Kunden bedacht.

Die Alte Leipziger Versicherung AG bietet ihren Kunden verschiedene Produktlinien, um die Bedürfnisse unterschiedlicher Kunden abzudecken. Durch das Angebot der Produktlinie als Paket mit einem aussagekräftigen Namen (beispielsweise „compact“, „classic“, „comfort“) soll die Einfachheit und Verständlichkeit der Produkte erreicht werden. Die konsequente Einteilung dieser Produkte aller Sparten in die beschriebenen Kategorien erhöht den Wiedererkennungswert und damit die transparente Einordnung für den Kunden.

Eine einfache und verständliche Information des Kunden über die wichtigsten Merkmale seines Versicherungsschutzes erfolgt durch die Produktinformationsblätter und Versicherungsbedingungen, aber auch durch Prospekte und Angebote der Konzerngesellschaften. Um sicherzustellen, dass diese einfach und verständlich sind, wurden bei der Alte Leipziger Lebensversicherung a.G., erste Produktbeschreibungen mittels des Hohenheimer Verständlichkeits-Index geprüft und entsprechend des Prüfungsergebnisses angepasst. Dieser Index beinhaltet die Aspekte Verständlichkeit und Lesbarkeit. Die geänderten Produktbeschreibungen wurden schließlich zum einen erneut durch den Hohenheimer Verständlichkeits-Index, zum anderen durch Mitarbeiter der Fachabteilungen hinsichtlich des Aspekts ‚Verständlichkeit‘ geprüft. Durch dieses Vorgehen soll erreicht werden, dass die Produkte für Personen mit unterschiedlichen Wissensständen verständlich sind. Bei der Hallesche Krankenversicherung a.G. wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Transparenz ITA der Tarif Hallesche Kolumbus entwickelt. Der Tarif erhielt im Rahmen eines Rankings hervorragende Bewertungen u.a. hinsichtlich Transparenz und Verständlichkeit.

Die Zielmarktdefinition hält sich genau an die Kriterien der Versicherungsfähigkeit und der Aufnahmerichtlinien. Ein eingegangener Antrag wird maschinell anhand der Kriterien der Versicherungsfähigkeit des Produktes sowie der dafür geltenden Aufnahmerichtlinien geprüft. Bei einer Abweichung wird der Antrag abgelehnt und an den Vermittler zurück übermittelt. Damit wird sichergestellt, dass kein Antrag außerhalb der Zielmarktbeschreibung policiert wird.

Das Produktcontrolling erfolgt auf mehreren Ebenen, um Einflüsse auf den Zielmarkt und die Vertriebsstrategie zu erkennen. Mittel dazu sind u.a. die laufende Marktbeobachtung und Gesetzesanalyse, die Soll-Ist-Abweichungsanalyse der Neugeschäftserwartung (im ersten Jahr nach Einführung 2x, danach jährlich), die Analyse der Bestandsentwicklung, Reporting zur Kundenzufriedenheit (jährlich) und das Reporting zu Antragsablehnungen und Kündigungsverhalten (jährlich).

Der Produktmanager analysiert zum Beispiel die Auswirkungen auf das Produkt und den Zielmarkt und stößt ggf. eine entsprechende auch bestandswirksame AVB-Änderung an.

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen basieren auf den Musterbedingungen des GDV.

3.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

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

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

Um eine umfassende Betreuung des Kunden sicherzustellen, muss der Kunde auch nach Vertragsschluss darauf vertrauen können, dass ihm bei bestimmten Anlässen (bspw. Umzug, Hochzeit) mögliche Defizite im Versicherungsschutz aufgezeigt werden.

So haben die Gesellschaften der ALH Gruppe zur Gewährleistung einer adäquaten Beantwortung von Kundenanfragen Service Level Agreements eingerichtet. Im Rahmen der Beratung der Kunden nach Vertragsschluss werden dem Vertriebspartner unter anderem über das Vermittlerportal alle relevanten Informationen und Schriftwechsel mit dem Kunden bereitgestellt. Der Vertriebspartner wird dadurch unterstützt, eine anlassbezogene Beratung vorzunehmen. Außerdem erhält der Vertriebspartner Kopien des Schriftwechsels mit dem Kunden. Dies versetzt ihn in die Lage, anlassbezogen mit dem Kunden in Verbindung zu treten und eine Beratungsdienstleistung zu erbringen. Auch über den angestellten Außendienst werden Informationen an den Vertriebspartner (insbesondere bei Großkunden, größeren Bestandsaktionen) weitergegeben.

Die Kunden von Vertretern werden auch direkt über neue Produkte informiert. Die Pflichten des Maklers ergeben sich regelmäßig aus dem mit dem Kunden getroffenen Maklerauftrag. Auch dem Interesse von Maklerkunden wird durch die Konzerngesellschaften Rechnung getragen. So werden Anfragen von Maklerkunden - üblicherweise über den betreuenden Makler - beantwortet.

Die Hallesche Krankenversicherung a.G. ist zudem am 4. September 2014 der Tarifwechsel-Leitlinie des PKV-Verbandes beigetreten. In der Leitlinie ist geregelt, in welcher Form der Kunde über Möglichkeiten des Tarifwechsels informiert werden soll. Die Grundlage für eine einheitliche Tarifwechselberatung gemäß Tarifwechsel-Leitlinie des PKV-Verbandes bildet die Tarifwechsel-Matrix. Innerhalb der Matrix sind unter Berücksichtigung der vom Kunden im Rahmen des Tarifwechsel-Beratungsgespräches geäußerten Kundenwünsche die jeweiligen Tarifalternativen hinterlegt. Als Tarifalternativen werden diejenigen berücksichtigt, welche dem Ursprungstarif am nächsten kommen. Aufgrund des umfangreichen Tarifwerkes der Hallesche Krankenversicherung a.G. werden den Versicherten aus Transparenzgründen nicht alle theoretisch möglichen Tarifwechsel aktiv angeboten. Im Rahmen der Versicherungsfähigkeit stehen allerdings alle Tarife zur Verfügung. Ein Tarifwechselwunsch des Kunden kann unterschiedlich motiviert sein (bspw. der Wunsch nach Beitragsreduzierung, einer besseren Absicherung verschiedener Leistungsbereiche oder das Interesse an einem alternativen Versicherungsschutz). Im Gespräch mit dem Kunden ermittelt der Vertriebspartner und der besonders geschulte Innendienstmitarbeiter deshalb, was genau das Kundenanliegen, was der Auslöser ist und welches Ziel der Kunde mit dem Tarifwechsel verfolgt. Der Vertriebspartner und der Innendienstmitarbeiter erhalten hierfür von der Vertriebsdirektion einen Fragebogen. Sämtliche Unterlagen (bspw. Anschreiben, Leistungsunterschiede, Rechte und Pflichten), die der Kunde im Zusammenhang mit dem Tarifwechsel-Angebot erhält, werden von den Bereichen Produktentwicklung/Wettbewerb und Vertrag auf Transparenz, Verständlichkeit und Lesbarkeit untersucht und dokumentiert. Insbesondere die Rechte und Pflichten des Kunden müssen verständlich dargestellt werden, da die entsprechenden gesetzlichen Regelungen für viele Kunden schwer verständlich sind.

Den Vermittlervereinbarungen sind seit 1985 die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sowie seit 2010 der GDV-Verhaltenskodex beigefügt und werden somit Vertragsbestandteil. Der Vermittlerbestand (inklusive der vermittelnd tätigen Mitarbeiter) wurde mit einem Informationsschreiben über die Gültigkeit des GDV-Verhaltenskodex als Geschäftsgrundlage informiert. Die Wettbewerbsrichtlinien enthalten Regelungen zu „Wahrheit und Klarheit im

Wettbewerb“ und „Unzulässigkeit der Ausspannung“. Dadurch tragen die Konzerngesellschaften dem Kundenbedürfnis Rechnung. Auch den Courtagezusagen der Versicherungsmakler sind die Wettbewerbsrichtlinien beigefügt, obwohl die Wettbewerbsrichtlinien nicht auf die Makler ausgerichtet sind, sondern nur auf Versicherungsunternehmen und deren Vertreter. Der Makler ist Interessensvertreter des Kunden und wird über den Maklerauftrag von diesem beauftragt. Bei Fehlverhalten des Maklers hat der Kunde gegen diesen einen Schadenersatzanspruch.

Wird der Kunde veranlasst, eine bestehende Versicherung zu kündigen, um für dasselbe Risiko eine neue Versicherung abzuschließen, kann das für ihn nachteilig sein, weil beispielsweise eine höhere Prämie fällig wird, eine Vergünstigung verloren geht oder der Leistungsumfang verringert wird. Im für die Ausschließlichkeitsvertreter agenturvertraglich verpflichtenden Beratungsprotokoll ist im Passus „Begründung“ bzw. „Bedarf“ auf das Kundeninteresse einzugehen. Im Rahmen von Umdeckungen ist somit eine Begründung zu liefern, weshalb die Umdeckungen dem Kundenbedürfnis entsprechen. Bei den Ausschließlichkeitsvertretern wird regelmäßig das Vorliegen eines Beratungsprotokolls durch die zuständige Abteilung überprüft und ggf. nachgefordert. Im Falle von Kundenbeschwerden wird das Beratungsprotokoll zur Klärung des Sachverhalts herangezogen, und zwar unabhängig vom Vermittlerstatus.

Zusätzlich sind im Vermittlerportal für jeden für die Konzerngesellschaften tätigen Vertriebspartner der GDV-Verhaltenskodex sowie die Wettbewerbsrichtlinien hinterlegt.

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

Den Gesellschaften der ALH Gruppe 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 Gesellschaften der Alte Leipziger - Hallesche Gruppe. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Gesellschaften nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.
Die Gesellschaften der ALH Gruppe sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.
Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Gesellschaften der Alte Leipziger - Hallesche Gruppe die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.

Die Qualifikation der Vermittler ist gesetzlich vorgeschrieben, u.a. durch die IDD, Weiterbildungspflicht, Zulässigkeit GewO. Die Gesellschaften der Alte Leipziger - Hallesche Gruppe arbeiten nur mit Vermittlern zusammen, die diese Voraussetzungen erfüllen. Sowohl die Ausgestaltung der Vermittlerverträge als auch die vorhandenen Kontrollsysteme der Gesellschaften gewährleisten die Einhaltung dieser Voraussetzungen.

Eine qualifizierte und umfassende Beratung des Kunden setzt eine hochwertige Sachkunde des Vertriebspartners voraus. Dies ist sowohl zu Beginn der Zusammenarbeit mit dem Vertriebspartner als auch währenddessen sicherzustellen.

Vor Beginn der Zusammenarbeit mit einem Vertriebspartner (Versicherungsvertreter und Makler) wird die IHK-Registrierung geprüft, die nur bei persönlicher Zuverlässigkeit, geordneten Vermögensverhältnissen, vorhandener Berufshaftpflichtversicherung und entsprechender Sachkunde erteilt wird. Zudem werden mittels aktueller AVAD-Auskunft die Zuverlässigkeit sowie mit der Creditreform- bzw. der Bonima-Auskunft die Bonität geprüft. Zur Sicherstellung persönlicher Zuverlässigkeit und geordneten Vermögensverhältnissen auch nach Anstellung des Vertriebspartners findet jährlich eine laufende Bonitätsprüfung des Vermittlerbestandes statt. Anlassbezogen (beispielsweise bei Kundenbeschwerden) wird die laufende Qualifizierung einzelner Vertriebspartner geprüft.

Die Gesellschaften der ALH Gruppe bieten ihren Vertriebspartnern ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm an. Im April 2014 sind die Konzerngesellschaften der Initiative „gut beraten“ beigetreten und agieren dort als Bildungsdienstleister und Trusted Partner. Um sicherzustellen, dass eine regelmäßige Weiterbildung der Ausschließlichkeitsvertreter stattfindet, werden deren Weiterbildungsstunden regelmäßig geprüft und Gespräche hinsichtlich der Weiterbildungsmöglichkeiten geführt.

Es existiert ein umfassendes Schulungsangebot (beispielsweise über Produkte, Compliance). Die Seminare werden durch einen eigenen Weiterbildungsbereich angeboten und sind im Internet für die Vermittler und Mitarbeiter veröffentlicht.

Im Rahmen eines internen Bildungskataloges wird den im Innendienst beratend tätigen Angestellten ein umfassendes Qualifizierungsangebot zur Weiterbildung zur Verfügung gestellt. Mit der IDD-Weiterbildungspflicht wurde die Maßnahmen auf ihre IDD-Relevanz überprüft und die entsprechende Weiterbildungszeit identifiziert.

Die Teilnahme an solchen Bildungsveranstaltungen wird systematisch erfasst.

Mit Blick auf die IDD-Zielgruppe werden nun auch alle externen und gruppeninternen Weiterbildungsmaßnahmen systematisch und mitarbeiterbezogen erfasst. Ob bereichsinterne Maßnahmen IDD-relevant sind wird anhand eines Ablaufplans, der die Inhalte, Zeiten, Lernziele und Methoden ausweist, individuell von unserer Personalentwicklung geprüft.

Die Ausschließlichkeitsvertreter sind zum Beispiel gehalten, sich über den externen Anbieter „gut beraten“ weiterzubilden. Die Versicherungsgesellschaften kontrollieren die geleisteten Weiterbildungsstunden durch die Abgabe eines jährlichen Weiterbildungsberichtes.

Je Quartal erfolgt eine mitarbeiterbezogene Auswertung mit Angabe der bisher erfassten Weiterbildungsstunden, die dem Management zur Verfügung gestellt wird.

3.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

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

Die Gesellschaften der ALH Gruppe achten insbesondere darauf, dass Vergütungsvereinbarungen mit dem Makler dessen Unabhängigkeit sowie das Kundeninteresse nicht beeinflussen.

Die Konzerngesellschaften verzichten auf ausschließlich umsatzbezogene Bonusvereinbarungen mit Maklern. Dadurch soll das Risiko minimiert werden, dass die Zusatzvergütungen Anreize für die Makler bieten, ihre eigenen Verdienstmöglichkeiten und nicht das Kundenbedürfnis in den Vordergrund zu stellen. Aus diesem Grund führen die Konzerngesellschaften keine Incentiveveranstaltungen oder Wettbewerbe für Versicherungsmakler durch.

Qualitative Vergütungsanreize (beispielsweise auf Basis von Stornoquote, positiver Bestandsentwicklung durch Verbesserung der Schadensprävention) werden berücksichtigt und tragen damit auch dem Kundeninteresse Rechnung (vgl. Kapitel 3.1). Dadurch wird zudem eine unlautere Beeinflussung durch den Versicherungsmakler ausgeschlossen.

Lediglich ausnahmsweise werden einem Versicherungsmakler Vorschüsse gewährt, um vorhandene Liquiditätsengpässe bei diesem zu kompensieren. Dies erfolgt jedoch nur nach ausführlicher Prüfung der Geschäftsverbindung mit diesem.

3.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Gesellschaften der ALH Gruppe 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 den Gesellschaften der Alte Leipziger - Hallesche Gruppe und Vermittlern.
Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.
Dem Risiko, dass der Kunde keine Kenntnis über das Ombudsmannsystem erlangt und somit auch nicht davon Gebrauch machen kann, wird dadurch entgegengewirkt, dass im Versicherungsantrag sowie auf dem Informationsblatt zur Legitimation der Ausschließlichkeitsvertreter ausdrücklich auf das Ombudsmannsystem hingewiesen wird.

Die Prüfung, ob der Kunde auf das bestehende Ombudsmannsystem hingewiesen wurde, erfolgt anlassbezogen (beispielsweise infolge von Kundenbeschwerden).

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

Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.
Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den

Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.

Die ALH Gruppe hat für seine Mitarbeiter und Vermittler einheitliche Vorschriften zur Compliance definiert. Mit dem Beitritt zum Code of Conduct verpflichten sich die Gesellschaften der Gruppe ebenfalls den Verhaltensregeln für die Datenverarbeitung in der Versicherungswirtschaft.

Der unternehmensinterne Kodex für integre Verhaltensweisen und diverse Richtlinien (beispielsweise zu Incentive- / Freizeitveranstaltungen für Vertriebspartner) stellen klare Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen, in Bezug auf Werbemaßnahmen, zur Höhe und dem Umfang von Vollmachten und zu Einkauf und Beschaffung auf. Ziel des Kodex und der Richtlinien ist die Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Interne Verfahren zur anonymisierten internen Weitergabe von Informationen über diesbezügliche Missstände wurden eingerichtet. Im konzernweiten Compliance-Handbuch findet sich eine Verlinkung auf die Compliance-Beschreibung Vertrieb. Darüber hinaus sind konzernweit gültige Richtlinien für die Durchführung von Incentives und Sponsoring festgelegt. Über das Beschwerdemanagement erhalten die Konzerngesellschaften Informationen über Missstände von außen.

Die aktuellen Vermittlervereinbarungen enthalten zudem Regelungen über die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, die Beachtung behördlicher Vorgaben - insbesondere von BaFin-Vorgaben - und einschlägiger Datenschutzgesetze ebenso wie über die Wahrung von Geschäftsgeheimnissen. Explizit wird in den Vermittlervereinbarungen auf einen vertraulichen Umgang mit wirtschaftlichen, gesundheitlichen und sonstigen persönlichen Daten des Kunden hingewiesen. In unseren Vermittlervereinbarungen ist geregelt, dass die Grundsätze des lauteren Wettbewerbes und die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu beachten sind. Die Wettbewerbsrichtlinien sind dem Vermittlervertrag als Anlage beigefügt. Das Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG) findet Anwendung. Auslegungshilfen sind in diesem Fall die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft.

Zur Überwachung der Compliance sind verschiedene Verfahren eingerichtet. Hierbei werden u.a. Compliance-Verstöße über ein Hinweisportal auf der Website der ALH Gruppe gemeldet. Quartalsweise erfolgt die Kontrolle von Compliance-Verstößen durch den Konzern Compliance-Officer und es finden jährliche Interviews statt. Ebenso sind ad-hoc Meldungen für Compliance-Verstöße erforderlich.
Verstöße gegen Compliance-Vorschriften werden nicht toleriert und entsprechend sanktioniert. Im Rahmen der Saldenprävention und -bearbeitung werden Maßnahmen zur Vermeidung beziehungsweise Minimierung von Vermittlersalden eingeleitet. Eine Information über Forderungen gegenüber Vertriebspartnern erfolgt monatlich an den Gesamtvorstand. Zusätzlich findet eine jährliche Bonitätsprüfung des Vermittlerbestandes durch eine Auskunftei statt.

3.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

Die Alte Leipziger Lebensversicherung a.G., Hallesche Krankenversicherung a.G., Alte Leipziger Versicherung AG, Alte Leipziger Pensionskasse AG sowie Alte Leipziger Pensionsfonds AG bekennen sich zu dem GDV-Verhaltenskodex und machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern

zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindest-standards anerkennen und praktizieren.
Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.
Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.

Der GDV-Verhaltenskodex ist den Vermittlervereinbarungen beigefügt. Bestehende Vertriebspartner werden darüber informiert, dass der Kodex nun Geschäftsgrundlage ist.

Damit wird dem Risiko entgegengewirkt, dass die Vertriebspartner sich keinen, dem GDV-Verhaltenskodex entsprechenden Regelungen verpflichtet fühlen. Die Konzerngesellschaften arbeiten deshalb nur mit Vertriebspartnern zusammen, welche die Grundsätze des Basis-Kodex als Mindeststandards anerkennen, Mitglied in einem Vermittlerverband sind, der eigene Compliance-Regelungen hat bzw. eigene Compliance-Regelungen haben, die die Mindestanforderungen des GDV-Verhaltenskodex erfüllen. Eine Nichtanerkennung des Kodex in Form von Widersprüchen der Vertriebspartner bzw. Verstöße gegen den Kodex ziehen Sanktionen nach sich (beispielsweise Mahnung, Beendigung der Geschäftsbeziehung zu einem Vertriebspartner).

Durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft lassen die Konzerngesellschaften im Rhythmus von drei Jahren die Angemessenheit, der im CMS für den Vertrieb niedergelegten Regeln testieren.

4 Anlagen

Compliance-Handbuch der ALH Gruppe
https://sharepoint.al-h-konzern.de/teams/LBHOR/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc={12E171C4-A558-4E3E-8D70-0F6428067C69}&file=Compliance-Handbuch.pdf&action=default

Allgemeine Auftragsbedingungen
für
Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften
vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

7. Mängelbeseitigung

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

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

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

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

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

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

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

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

Lizensiert für/Licensed to: RSM Ebner Stolz GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft | 4385435

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise

b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern

c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden

d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern

e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

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

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

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

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

a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,

b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,

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

d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

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

15. Anzuwendendes Recht

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

Lizensiert für/Licensed to: RSM Ebner Stolz GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft | 4385435

