



# Prüfung der Angemessenheit und Implementierung des Systems zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex

## **PRÜFUNGSBERICHT**

HDI Versicherung AG, Hannover  
HDI Lebensversicherung AG, Köln

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Prüfungsauftrag</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System</b>	<b>6</b>
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
3.2	Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System	6
<b>4</b>	<b>Prüfungsurteil</b>	<b>7</b>

# Anlagenverzeichnis

<b>Beschreibung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb der HDI Versicherung AG und HDI Lebensversicherung AG auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes für den Vertrieb von Versicherungsprodukten</b>	<b>1</b>
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>	<b>2</b>

An die HDI Vertriebs AG, Köln

# 1 Prüfungsauftrag

Mit Bestellung vom 3. Juni 2020 hat uns die

**HDI Vertriebs AG, Köln,**

– im Folgenden „Gesellschaft“ genannt –

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) der HDI Versicherung AG und HDI Lebensversicherung AG 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 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Gesellschaften:

- HDI Versicherung AG
- HDI Lebensversicherung AG

Im Folgenden werden diese Gesellschaften „HDI“ genannt.

Unter einem Compliance-Management-System (im Folgenden „CMS“) sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen zum 25. März 2021 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u. a. Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unter-

nehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften verlangt. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die HDI innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „Drittvertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei HDI eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der HDI Vertriebs AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gesellschaft 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 Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Die unter Abschnitt 1 aufgeführten Gesellschaften sind nicht Dritte im Sinne dieses Prüfungsberichts.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Gesellschaft erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde.

## 2 Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die HDI den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

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

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

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei HDI implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Die Wirksamkeit des CMS ist dann gegeben, wenn die Grundsätze und Maßnahmen in den laufenden Geschäftsprozessen von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortung zur Kenntnis genommen und beachtet werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

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

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

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

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der HDI mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex für die unternehmenseigenen Vertriebswege der HDI
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HDI
- Nachvollzug und Beurteilung der Angemessenheit der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen

Darüber hinaus haben wir insbesondere mit folgenden Personen im Prüfungsablauf Gespräche geführt:

- Vorsitzender des Vorstands der HDI Vertriebs AG – zugleich das für das Ressort Vertrieb zuständige Vorstandsmitglied der HDI Versicherung AG und HDI Lebensversicherung AG
- Verantwortliche Ansprechpartner der Bereiche Compliance und Interne Revision
- Markenverantwortlicher
- Leitsatzverantwortliche des GDV-Verhaltenskodex

Bei Drittvertrieben der HDI, wie bei Maklern und Kooperationspartnern, haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die HDI im Rahmen der Leitsätze 8 und 11 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Oktober 2020 bis April 2021 bis zum 6. April 2021 durchgeführt.

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

# 3 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmen HDI vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist zum einen in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der HDI unterteilt sowie zum anderen durch die Ausführungen im Element Compliance-Programm in die elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und verankert. Dabei wurden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex entsprechend der jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege ausgestaltet.

## 3.2 Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

Im Rahmen der Prüfung wurden keine Feststellungen identifiziert, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

# 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 waren zum 25. März 2021 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die HDI bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der HDI wurde zum 25. März 2021 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die HDI Vertriebs AG erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde.

Düsseldorf, den 6. April 2021

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Stauder  
Wirtschaftsprüfer



Quade  
Steuerberaterin



# Anlagen



# Anlage 1

Beschreibung des  
Compliance-Management-  
Systems für den Vertrieb  
der HDI Versicherung AG  
und HDI Lebensversiche-  
rung AG auf Basis des  
GDV-Verhaltenskodex für  
den Vertrieb von Versiche-  
rungsprodukten



**Beschreibung des  
Compliance-Management-Systems  
für den Vertrieb**

der

**HDI Versicherung AG**

und

**HDI Lebensversicherung AG**

auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes für den Vertrieb  
von Versicherungsprodukten

Version 3.0

Gültig ab: 25.03.2021

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung .....	4
2.	Compliance-Kultur .....	5
3.	Compliance-Ziele .....	9
4.	Compliance-Risiken .....	9
5.	Compliance-Programm .....	10
5.1.	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.....	10
5.1.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodexes.....	10
5.1.1	Grundsätzliche Umsetzung .....	11
5.1.2	Beratungsintensität.....	11
5.1.3	Wertorientierte Vertriebssteuerung.....	12
5.1.4	Unterstützung .....	12
5.2.	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status .....	13
5.2.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodexes.....	13
5.2.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	13
5.2.3	Legitimation per Kundenerstinformation.....	13
5.3.	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.....	13
5.3.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodexes.....	13
5.3.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	14
5.3.3.	Aufnahme der Kundenbedürfnisse .....	14
5.3.4.	Bereitstellung sachgerechter Informationen.....	15
5.4.	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert. ....	15
5.4.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodexes.....	15
5.4.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	15
5.4.3.	Verpflichtung zur Beratungsdokumentation und Aushändigung der vorvertraglichen Informationen .....	15
5.4.4.	Beratungsdokumentation in EASY (Leben) und TAA HUS Privat .....	16
5.4.5.	Beratungsdokumentation in TAA Kraftfahrt.....	17
5.5.	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben .....	17
5.5.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodexes.....	17
5.5.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	17
5.5.3.	Produktentwicklungsprozess (PEP).....	18
5.5.4.	Erstellung von Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern .....	18
5.5.5.	Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Lebensversicherungsprodukten.....	19
5.5.6.	Darstellung der Todesfalleistungen bei Lebensversicherungsprodukten .....	20
5.5.7.	Preis-Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten .....	20
5.5.8.	Darstellung der Rückkaufswerte bei Lebensversicherungsprodukten .....	20
5.5.9.	Jährliche Mitteilung über den Stand der Lebensversicherung.....	20

5.6.	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten .....	20
5.6.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodexes.....	20
5.6.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	21
5.6.3.	Ansprechpartnerinformationen für den Kunden.....	21
5.6.4.	Beratungsanlässe während der Vertragsdauer im Betrieb .....	21
5.6.5.	Qualifikation im Kunden- und Telefonservice des Betriebs .....	21
5.6.6.	Abwerbung von Versicherungsverträgen .....	22
5.7.	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.....	22
5.7.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodexes.....	22
5.7.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	23
5.7.3.	Zuverlässigkeit und Leumund .....	23
5.7.4.	Grundqualifikation .....	24
5.7.5.	Weiterbildung .....	25
5.8.	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....	26
5.8.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodexes.....	26
5.8.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	26
5.8.3.	Umgang mit Courtagezusagen sowie zusätzlichen Courtagen bei Maklern.....	26
5.8.4.	Umgang mit Zuschüssen bei Maklern .....	27
5.8.5.	Umgang mit Dienstleistungsvereinbarungen .....	27
5.9.	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem .....	27
5.9.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodexes.....	27
5.9.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	28
5.9.3.	Organisation des Beschwerdemanagements HDI Deutschland .....	28
5.9.4.	Beschwerderegistrierung.....	28
5.9.5.	Beschwerdeanalyse .....	28
5.9.6.	Hinweis auf das Ombudsmannsystem im Erstkontakt.....	29
5.9.7.	Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Kundeninformationen .....	29
5.9.8.	Hinweise auf das Ombudsmannsystem im Internetauftritt .....	29
5.9.9.	Hinweise auf das Ombudsmannsystem bei Beschwerden .....	29
5.10.	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.....	29
5.10.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodexes .....	29
5.10.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	30
5.10.3.	Generelle Compliance Regelungen .....	30
5.10.4.	Spezielle Compliance Regelungen.....	30
5.10.5.	Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz .....	31
5.11.	Der Kodex ist verbindlich und transparent .....	32
5.11.1.	Anforderungen gem. Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodexes .....	32
5.11.2.	Grundsätzliche Umsetzung .....	32

5.11.3. Verbindlichmachen bei Vermittlern im Exklusivvertrieb und bei Kooperationspartnern	32
5.11.4. Verbindlichmachen bei Maklern und Mehrfachagenten .....	33
6. Compliance-Organisation .....	33
7. Compliance-Kommunikation .....	34
8. Compliance Überwachung und Verbesserung .....	35

## 1. Einleitung

Bereits 2007 hat der Talanx-Konzern in der Talanx AG eine Compliance-Funktion (im Weiteren: Group Compliance) und erste Compliance-Regelungen eingeführt, die sich im Wesentlichen auch im heute geltenden Verhaltenskodex wiederfinden.

Der Verhaltenskodex gilt für alle, die im Talanx-Konzern arbeiten, vom Auszubildenden<sup>1</sup> bis zum Vorstandsmitglied. Er dient als verbindliche Leitlinie im Umgang mit grundlegenden rechtlichen und ethischen Anforderungen, die für die Geschäftsaktivitäten wichtig sind. Eingeleitet wird er durch ein Statement des Vorstandsvorsitzenden der Talanx AG:

*„ – Integrität bedeutet,  
aus eigener Überzeugung  
das Richtige zu tun –*

*Dieser Anspruch folgt unserem Selbstverständnis und unseren Unternehmenswerten gleichermaßen und ist die Grundvoraussetzung für ein rechtlich korrektes und verantwortungsvolles Verhalten untereinander, gegenüber unseren Geschäftspartnern und Kunden sowie der Öffentlichkeit. Durch Integrität schaffen wir Vertrauen, ein hohes Gut und ein in unserer Branche entscheidender Wettbewerbsfaktor. Um die Wettbewerbsfähigkeit der Talanx Gruppe dauerhaft zu behaupten und weiter auszubauen, sind wir alle aufgefordert, durch unser Verhalten eine starke Integritäts-Kultur sicherzustellen, durch die unsere sehr gute Reputation und das in uns gesetzte Vertrauen dauerhaft erhalten bleiben.“ (Vorwort des Vorstandsvorsitzenden)*

Im Rahmen des Verhaltenskodex wird die besondere Verantwortung der Führungskräfte hervorgehoben, den Verhaltenskodex mit Leben zu füllen. Sie sind Vorbilder und führen nach den Prinzipien und Werten, für die der Konzern steht.

Durch diesen sogenannten „Tone from the Top“ („Signal von oben“) wird die Wichtigkeit der Compliance-Kultur im Talanx Konzern hervorgehoben.

Das dargestellte Compliance-Programm ist in das Compliance-Management-System für den Vertrieb des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland (HDI Deutschland AG) eingebettet. Die markenspezifischen Dokumente unterscheiden sich in den individuellen Darstellungen in Kapitel 5 „Compliance-Programm“, das dem jeweiligen Geschäftsmodell der einzelnen Gesellschaften des Geschäftsbereichs, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, Rechnung trägt. Das vorliegende Dokument gilt daher ausschließlich für die beiden dem GDV-Verhaltenskodex beigetretenen Gesellschaften HDI Versicherung AG und HDI Lebensversicherung AG (beide nachfolgend mit „HDI“ benannt).

Die HDI Versicherung AG bietet Sachversicherungslösungen für Privatkunden und Firmenkunden. Dabei reicht die Angebotspalette von Kfz-Versicherungen über private Haftpflicht- und Hausratversicherungen bis hin zu Komplettlösungen für kleine und mittlere Unternehmen sowie speziellen, berufsbezogenen Lösungen für Freie Berufe.

---

<sup>1</sup> Die Verwendung nur einer Geschlechtsform erfolgt ausschließlich zugunsten der besseren Lesbarkeit und im Interesse der Textökonomie.

Die HDI Lebensversicherung AG bietet Privat- und Firmenkunden Produkte und umfassende Dienstleistungen in der Risikoabsicherung und der Altersvorsorge an. Dazu gehören fondsgebundene Lebensversicherungen, Renten- und Risikoversicherungen sowie Erwerbs- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (im Weiteren: GDV-Verhaltenskodex) findet für HDI ausschließlich für Privatkunden Anwendung. Privatkunde ist in diesem Zusammenhang jeder Versicherungsnehmer, der ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder seiner gewerblichen noch selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Das Ressort Exklusiv-/Direktvertrieb umfasst die vertrieblichen Aktivitäten im Exklusiv- und im Direktvertrieb. Im Exklusivvertrieb arbeitet HDI mit selbständigen Handelsvertretern und angestellten Außendienstmitarbeitern als Vermittlern zusammen. Im Direktvertrieb werden die Möglichkeiten des Fernabsatzes genutzt.

Die Zusammenarbeit mit externen Vertrieben (Vermittlern mit Status Makler und Mehrfachagent) erfolgt im Makler-/Kooperationsvertrieb.

In den Sparten der Rechtsschutz- und Krankenversicherung wird mit Gesellschaften der ROLAND-Gruppe und der DKV Deutsche Krankenversicherung AG als Kooperationspartnern zusammengearbeitet. Im Lebensversicherungsbereich erfolgt als Ergänzung zur Produktpalette eine Zusammenarbeit mit der IDEAL Lebensversicherung a.G. im Bereich der Pflegerentenversicherung gegen Einmalbeitrag. Die Kooperationspartner sehen die im GDV-Verhaltenskodex festgelegten Leitsätze als verbindlich an und haben sich interne Compliance-Regeln auferlegt, die den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes genügen.

## **2. Compliance-Kultur**

Der Talanx-Konzern ist mit seiner Tradition seit jeher „traditionally different“. Er wurde von Kunden gegründet, um wie Kunden zu denken. Schon seit der Gründung des HDI V.a.G. (Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit), der obersten Konzerngesellschaft, im Jahre 1903 machen ihn unternehmerisches Handeln, die historische Nähe zum Kunden und langfristiges Denken anders als viele andere Unternehmen.

Eine gute und angemessene Compliance-Kultur heißt für den Talanx-Konzern nicht nur, die relevanten gesetzlichen und rechtlichen Vorschriften sowie regulatorischen Vorgaben einzuhalten. Darüber hinaus sind auch unternehmensinterne Werte, Vorgaben sowie Verhaltensregeln und Kodizes, denen der Talanx-Konzern oder einzelne Tochtergesellschaften beigetreten sind, verpflichtend. Nur so lässt sich Vertrauen schaffen und negative Auswirkungen auf die Reputation des gesamten Talanx-Konzerns verhindern.

Die Compliance-Kultur im Talanx-Konzern ist Teil der Unternehmenskultur, die sich in vielen Elementen widerspiegelt:

Bereits im Jahr 2014 wurden die Talanx-Werte – Leitlinien der Führung und Zusammenarbeit – gemeinsam im Rahmen der Talanx Corporate Academy mit den nationalen und internationalen Führungskräften und Vorständen entwickelt und verabschiedet. Sie sind damit weltweit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Konzern gültig. Die Verankerung der Werte fand bei allen Führungskräften und Mitarbeitern durch verschiedene Veranstaltungen in den Jahren 2014 und 2015 statt. Hintergrundinformationen und weitere Informationen werden allen Mitarbeitern auf eigenen Seiten im Talanx-Intranet zur Verfügung gestellt.

Abgeleitet aus den Werten gelten die nachfolgenden Maximen:

- *Wir denken und handeln verantwortlich, vorausschauend, zielorientiert und mit großer Sorgfalt.*
- *Wir betreiben unser Geschäft so, als ob es unser eigenes wäre.*
- *Wir arbeiten stets lösungsorientiert und mit kurzen Entscheidungswegen.*
- *Wir konzentrieren unsere Kräfte auf unsere Kunden und Märkte.*
- *Wir sind verlässlich, fair und offen.*

In 2019 haben sich mehr als 4.000 Kolleginnen und Kollegen aktiv eingebracht, einen „Purpose“ zu formulieren, der das gemeinsame Handeln, Streben und Ziele des Talanx Konzerns in sich vereint - weltweit und über die Grenzen einzelner Geschäftsbereiche hinweg:

*Together we take care of the  
Unexpected and foster  
Entrepreneurship*

*Together*

*Versicherung ist Zusammenarbeit, Zusammenhalt und Zusammenspiel. Zwischen uns und unseren Kunden und Partnern. Zwischen unseren Marken, Gesellschaften und Geschäftsbereichen. Und vor allem zwischen unseren Mitarbeitern.*

*We*

*Wir sind eine der großen europäischen Versicherungsgruppen. Ein Mehrmarkenanbieter mit einem Schwerpunkt in der B2B-Versicherung. In mehr als 150 Ländern aktiv und weltweit mehr als 23.000 Mitarbeitern.*

*take care*

*Im Moment der Wahrheit sind wir für unsere Kunden da. Jederzeit. Überall auf der Welt. Denn Ziel und Zweck unserer Arbeit ist es, anderen zu helfen, wenn es darauf ankommt. Auf uns ist Verlass.*

*of the unexpected*

*Was für viele Menschen oder Unternehmen böse Überraschungen sind, ist der Kern unserer täglichen Arbeit. Das Unerwartete ist für uns nicht das Unbekannte. Wir wissen, was passieren kann und wie man damit umgeht.*

*and foster entrepreneurship*

*Wir sind Unternehmer, die andere Unternehmer fördern. Unsere Leistungen entlasten unsere Kunden und eröffnen neue Handlungsspielräume. Unternehmerisch zu denken und zu handeln, ist tief in unserer DNA verankert.*

Weitere Elemente der Talanx Compliance-Kultur sind der Verhaltenskodex und die Compliance-Richtlinie des Talanx-Konzerns. Mit dem seit dem 1.1.2021 für alle Mitarbeiter des Konzerns geltenden, überarbeiteten Verhaltenskodex werden die wichtigsten Grundsätze und Regeln dokumentiert und veröffentlicht.

Die Talanx Compliance-Richtlinie dient dem einheitlichen Verständnis der Compliance-Anforderungen des gesamten Konzerns. Die Ausführungen des Verhaltenskodex werden in der Compliance-Richtlinie aufgegriffen und im Hinblick auf die relevanten Compliance-Kernthemen durch entsprechende Erweiterungen konkretisiert. Die Compliance-Richtlinie wird jährlich auf Anpassungsbedarf hin überprüft. Die Gesamtheit aller Vorkehrungen und Maßnahmen zu den Compliance-Kernthemen stellt das Compliance-Management-System (CMS) dar:

- Korruptionsprävention
- Kartellrechts-Compliance
- Produkt- und Vertriebs -Compliance
- Finanzsanktionen und Embargos
- Kapitalanlage-Compliance
- Kapitalmarkt-Compliance
- Geldwäscheprävention
- Corporate Compliance

Diese Compliance-Kernthemen bilden das Compliance-Programm, das risikobasiert umgesetzt wird:



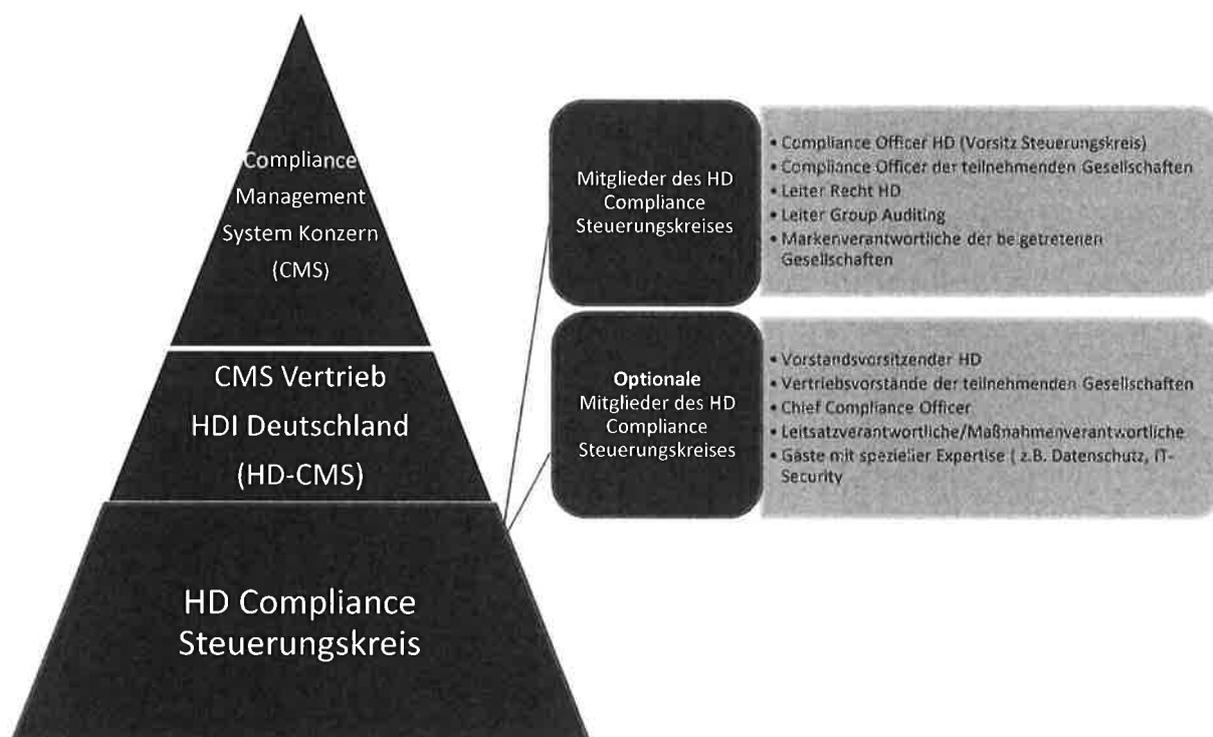
Regelungsstruktur und Compliance-Kernthemen

Die konzernweiten Compliance-Regelungen gelten für alle Mitarbeiter des Talanx-Konzerns in Deutschland. Sie können durch weitergehende Vorgaben der einzelnen Geschäftsbereiche in Form von sogenannten Mindestanforderungen spezifiziert werden.

Zur Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes hat der Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland, dem unter anderen HDI, PB Versicherungen, neue leben Versicherungen, TARGO Versicherungen sowie die Lifestyle Protection Versicherungen angehören, das im Folgenden näher beschriebene Compliance-Management-System für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (im Weiteren: HD-CMS) eingeführt.

Hierzu wurden unter anderem die Regelungen zum fairen Umgang der Vertriebsmitarbeiter und Vermittler des Talanx-Konzerns mit den Kunden beim Vertrieb von Versicherungsprodukten weiter konkretisiert.

Regelungen zum fairen Umgang der Vertriebsmitarbeiter und Vermittler des Talanx-Konzerns mit den Kunden beim Vertrieb von Versicherungsprodukten haben bereits in der Compliance-Richtlinie eine zentrale Bedeutung. In diesem Rahmen wurde auch der Umgang der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, mit ihren Vermittlern umfassend analysiert und, wo erforderlich, neu ausgerichtet. So soll sichergestellt werden, dass die Interessen und berechtigten Bedürfnisse der Verbraucher beim Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden stets im Mittelpunkt stehen.



Der HD Compliance-Steuerungskreis (im Weiteren: Compliance-Steuerungskreis) hat die Aufgabe, die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes für die dem

Verhaltenskodex beigetretenen Gesellschaften sowie die Umsetzung der hierfür gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen sicherzustellen.

### **3. Compliance-Ziele**

Compliance verfolgt das Ziel, Recht und Gesetz, regulatorische Anforderungen sowie eigene Regeln einzuhalten und als Teil der Unternehmenskultur zu leben. Das gilt für alle relevanten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, unternehmensinterne Vorgaben sowie Verhaltensregeln und Kodizes, denen der Talanx Konzern oder einzelne Tochtergesellschaften beigetreten sind. Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex haben sich die Gesellschaften zu den Inhalten dieses Kodexes klar bekannt.

Im Rahmen der konzernweit durchgeführten, jährlichen Compliance-Risikoanalysen werden Maßnahmen für die jeweilige Gesellschaft abgeleitet, die im Rahmen eines Compliance-Plans dokumentiert und überwacht werden, um für die Einhaltung der Compliance-Regelungen und damit für ein rechtskonformes Verhalten der Gesellschaften und der für sie handelnden Personen zu sorgen.

Die Entwicklung und Pflege des HD-CMS inklusive weiterer vertrieblicher Spezifizierungen wird damit als fortlaufender Prozess gesehen, der durch Group Compliance kontinuierlich optimiert wird.

### **4. Compliance-Risiken**

Mit der Durchführung der halbjährlichen Risikoanalyse, die zusätzlich zur jährlichen Compliance-Risikoanalyse für den Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland durchgeführt wird, verfolgt Group Compliance das Ziel, die für den Vertrieb mit der Nichteinhaltung von rechtlichen und vertrieblichen Vorgaben verbundenen Risiken systematisch zu identifizieren und zu bewerten. Diese Risikoanalyse wurde im Jahr 2018 grundlegend überarbeitet. Sie stellt nun primär auf die sogenannten IDD-Handlungsfelder Beratung, Produkt, Weiterbildung, Vergütung und Sonstiges ab. Diesen IDD-Handlungsfeldern werden die Leitsätze der Neufassung des GDV-Verhaltenskodex vom 25.09.2018 zugeordnet. Auf diese Weise wird zum einen sichergestellt, dass die teilweise strengeren IDD Anforderungen berücksichtigt werden. Zum anderen werden in der Risikoanalyse nach wie vor die spezifischen Compliance-Risiken je GDV-Leitsatz identifiziert. Um ein realistisches Bild der Risiken zu erhalten, wurde die Risikoanalyse um eine Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung von risikominimierenden Maßnahmen ergänzt.

Sie beinhaltet mehrere Schritte:

1. Identifikation von spezifischen internen sowie externen Risikoszenarien innerhalb der vertriebsrelevanten Compliance-Themen des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland
2. Qualitative Bewertung der BruttoRisiken (ohne Berücksichtigung von risikomindernden Maßnahmen)

3. Feststellung und Dokumentation von risikominimierenden Maßnahmen: Kontrollen der Fachbereiche und Group Compliance sowie Maßnahmen im Falle negativer Kontrollergebnisse
4. Qualitative Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung der Wirksamkeit der risikominimierenden Maßnahmen in den Kategorien Reputation, Haftung und Sanktion durch Group Compliance und im nächsten Schritt durch die jeweilig zuständigen Markenverantwortlichen. Letztere sind dafür verantwortlich, dass die zuständigen Leitsatzverantwortlichen in die Bewertung der Risikoszenarien eingebunden werden

Bewertungsänderungen und angepasste Maßnahmen werden im Compliance-Steuerungskreis besprochen und ggf. adjustiert.

Seit der konstituierenden Sitzung im Jahr 2016 berichten die Leitsatz- und Markenverantwortlichen im Rahmen des Regelbetriebs ihre Einschätzung zur Risikobewertung regelmäßig in Vorbereitung auf den halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreis an Group Compliance. Durch die Sitzungen ist ein enger Austausch der wesentlichen Prozessbeteiligten sichergestellt, sodass sich die Bewertungsmethodik und Ergebnisqualität der Risikobewertung stetig verbessern lässt. Darüber hinaus sind auch Ad-hoc-Berichterstattungen jederzeit möglich.

Die wesentlichen Ergebnisse der jährlichen Compliance-Risikoanalyse für den Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland fließen in den jeweils aktuellen Compliance-Plan für den Geschäftsbereich ein. Die Aktivitäten und Maßnahmen des Compliance-Plans unterstützen Group Compliance darin, relevante Prozesse (wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen) zur Prävention der Compliance-Risiken des Geschäftsbereichs optimal zu steuern und zu dokumentieren.

## **5. Compliance-Programm**

Das Compliance-Programm für die Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes wurde anhand der einzelnen Leitsätze entwickelt. Es zeigt spezifisch auf, wie die beigetretenen Gesellschaften die einzelnen Leitsätze interpretieren und in ihre internen Geschäftsprozesse integrieren. Für jeden Leitsatz haben die einzelnen Gesellschaften einen ihren individuellen Geschäftsmodellen entsprechenden Umsetzungsanspruch sowie daraus resultierende Maßnahmen zur Erreichung und Sicherstellung dieses Anspruchs definiert und implementiert. Das Compliance-Programm bildet das Kernstück der Integration der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes in die internen Geschäftsprozesse der beigetretenen Gesellschaften.

### **5.1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt**

#### **5.1.1. Anforderungen gem. Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodexes**

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

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

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

### **5.1.1 Grundsätzliche Umsetzung**

Der Kunde hat die Möglichkeit, von der persönlichen Beratung bis hin zur Online-Abschlussmöglichkeit die Beratungsintensität selbst zu wählen. HDI ermöglicht den Vermittlern im Exklusivvertrieb sowohl eine produktspezifische als auch eine umfassende Rundumberatung. Das Unternehmen verpflichtet die Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich, die Ermittlung des Kundenbedürfnisses im Beratungsgespräch als Kernbestandteil der Vermittlungstätigkeit zu verstehen und das Beratungsgespräch zu dokumentieren.

Zur Erfüllung eines ehrlichen, redlichen und professionellen Umgangs im bestmöglichen Interesse des Kunden erfolgt die Vermeidung möglicher Nachteile für den Kunden über eine adäquate Konzeption der Vertriebs- und Vergütungssysteme im Rahmen einer wertorientierten Steuerung.

HDI bietet Vermittlern sowohl eine solide Einkommensbasis als auch eine unterstützende technische und organisatorische Infrastruktur.

### **5.1.2 Beratungsintensität**

Hinsichtlich der Beratungsintensität sind die Kundenwünsche maßgeblich. Bei Kundenanfrage nach einem spezifischen Produkt wird der Kunde i. d. R. auch ausschließlich zum gewünschten Produkt beraten. In diesem Fall wird der Kunde gebeten, seine Bedürfnisse explizit mitzuteilen.

Wünscht der Privatkunde eine „Rundumberatung“ oder eine Beratung zu einem komplexen Produkt, werden die konkreten Kundenbedürfnisse im Exklusivvertrieb mit dem Beratungstool „HDI-Durchblick“ (Kundencheck), mittels Verkaufsunterlagen ermittelt. Aus den systematisch erhobenen Daten und Wünschen des Kunden analysiert der Vermittler den individuellen Absicherungsbedarf. Gemeinsam mit dem Kunden erfolgt dann die Festlegung der Reihenfolge, in der die jeweiligen Themen besprochen werden.

Den Vermittlern des Exklusivvertriebs steht als zentraler Mittelpunkt der Kundenberatung das Agenturmanagement-System AgenturPLUS zum Rundum-Blick mit einer 360°-Kunden- und -Vertragsansicht mit dem Blick auf die wesentlichen Informationen zu ihren Kunden zur Verfügung. Auf dieser Basis können die Bedürfnisse des einzelnen Kunden konkret berücksichtigt werden. Hierzu zählen auch die Produkte der jeweiligen Kooperationspartner, mit denen HDI sein Produktangebot vervollständigt.

Darüber hinaus hat der Kunde die Wahl zwischen Online-Abschlüssen über die Vermittlerhomepage der Vermittler des Exklusivvertriebs und der telefonischen Beratung

(Hotline-Nummer) sowie der Beratung durch einen vom Kunden auszuwählenden Vertreter über die Beratersuche.

### **5.1.3 Wertorientierte Vertriebssteuerung**

HDI vermeidet Steuerungsanreize, welche die Berücksichtigung des Kundeninteresses bei der Beratung beeinträchtigen können. HDI verpflichtet alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich dazu, das Kundenbedürfnis im Beratungsgespräch über die eigenen Vergütungsinteressen zu stellen. Um Fehlanreize hinsichtlich der Beratung zu vermeiden, erfolgt die Vertriebssteuerung auf Basis einer „wertorientierten Steuerung“. Das bedeutet, dass die Vermittler im Exklusivvertrieb durch Abschluss- und laufende Provisionen sowie Bonifikationen vergütet werden. Die Bonifikationen sind dabei an verschiedene Qualitätsmerkmale gebunden.

Die wichtigsten Elemente der Steuerung sind Vertriebsziele, deren Bildung und Verteilung zentral gesteuert werden. Der Vertrieb von HDI wird unter anderem nach Sparten- und/oder Gesamtabsatzzielen gesteuert. Eine Zielsetzung für einzelne Produkte findet nur im Ausnahmefall innerhalb eines Jahres nach deren Einführung statt. Die Verteilung und dezentrale Vereinbarung der vom Vorstand festgelegten Ziele erfolgt in einem abgestimmten Prozess. Dabei gelten folgende Prinzipien:

- Abdeckung aller Sparten im Sinne einer ganzheitlichen Beratung
- Keine produktbezogene Steuerung
- Vereinbarung von Qualitätsmerkmalen (z. B. Stornoquote, Schadenquote)

Auf Geschäftspläne oder produktspezifische Zielvorgaben wird verzichtet, da diese eine Fehlsteuerung implizieren könnten. Alle Incentives sind in einer Richtlinie geregelt und zentral durch die Geschäftsleitung zu genehmigen.

### **5.1.4 Unterstützung**

HDI ist bewusst, dass nur eine angemessene Unterstützung der Vermittler eine ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service ermöglicht.

Vergütungssysteme und sonstige Unterstützungen im Exklusivvertrieb sind daher so ausgelegt, dass den Vermittlern grundsätzlich sowohl eine solide Einkommensbasis als auch eine technische und organisatorische Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird.

Angestellte Außendienstmitarbeiter im Exklusivvertrieb erhalten ein Grundgehalt, das den tarifvertraglichen Regelungen unterliegt. Selbstständige Vermittler erhalten in der Aufbauphase zusätzliche Unterstützungsleistungen.

Den Vermittlern wird mit Beginn der Zusammenarbeit ein Bestandsbestand zugordnet. Durch eine Bestandsvergütung wird gerade die laufende Betreuung des Kunden – und somit die dauerhafte Beratung und Serviceleistung – gefördert.

Agentur-, Angebots- und Informationssysteme stehen allen Vermittlern kostenlos zur Verfügung. Die Vermittler des Exklusivvertriebs erhalten zusätzliche Unterstützung durch speziell auf die gebundene Vertriebsorganisation abgestimmte Agentursysteme.

## **5.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status**

### **5.2.1. Anforderungen gem. Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodexes**

*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.*

### **5.2.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Die Transparenz gegenüber unseren Kunden ist für HDI von grundlegender Bedeutung. Beim ersten Geschäftskontakt soll jeder Kunde einen eindeutigen Hinweis auf den rechtlichen Status des Vermittlers und dessen Vermittlungstätigkeit für HDI erhalten.

### **5.2.3 Legitimation per Kundenerstinformation**

Die Legitimation im Exklusivvertrieb erfolgt beim Erstkontakt durch Dokumente oder Informationen in Systemen. Beim ersten Geschäftskontakt wird durch die Vorgabe im HDI Basis-Kodex sichergestellt, dass der Vermittler sich und seinen Status den Interessenten und Kunden in verständlicher Weise vorstellt. Im Erstkontakt zum Thema Versicherungen wird den Kunden vom Vermittler eine Information mit allen nach der Versicherungsvermittlungsverordnung vorgeschriebenen Hinweisen ausgehändigt (Art des Vermittlers mit Registrierungsnummer und Hinweis auf Ombudsmann, Schlichtungsstelle und Registerbehörde, Produktgeber, Erläuterung der Vergütung).

Bei der Vermittlung über digitale Kontaktpunkte (Vermittlerhomepages, HDI.de sowie themenbezogene Speziallösungen) erhält der Kunde rechtzeitig die erforderlichen Informationen.

## **5.3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

### **5.3.1. Anforderungen gem. Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodexes**

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

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

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

*Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich lang*

*laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.*

### **5.3.2. Grundsätzliche Umsetzung**

HDI ermöglicht den Vermittlern im Exklusivvertrieb sowohl eine produktspezifische als auch eine umfassende Beratung. Das Unternehmen verpflichtet die Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich, die Ermittlung des Kundenbedürfnisses im Beratungsgespräch als Kernbestandteil der Vermittlungstätigkeit zu verstehen und das Beratungsgespräch zu dokumentieren. Im Bereich der Lebensversicherung erfolgt grundsätzlich ohne Einreichung der Beratungsdokumentation keine Policierung. Auch im Direktabsatz werden Ziele und Wünsche über hdi.de und die Vermittlerhomepage automatisiert erfragt. Eine Kontrolle erfolgt durch das Beschwerdemanagement.

### **5.3.3. Aufnahme der Kundenbedürfnisse**

HDI verpflichtet alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich dazu, das Beratungsgespräch mit besonderer Sorgfalt zu dokumentieren. In den Sparten Sach/Haftpflicht/Unfall/ Kraftfahrt ist in Ausnahmefällen eine Verzichtserklärung möglich.

Die Erfassung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden im Beratungsprotokoll wird über standardisierte Prozesse sichergestellt. HDI stellt den Vermittlern im Exklusivvertrieb standardisierte Beratungsprotokolle zur Verfügung, die in die Angebotssysteme integriert sind. Im Beratungsprotokoll im Bereich Leben und Sach/Haftpflicht/Unfall sind folgende Felder hinterlegt:

- Anlass des Gesprächs/der Beratung
- Wünsche und Bedürfnisse
- Ist-Situation
- Empfehlung
- Begründung
- Empfangsbestätigung/Kenntnisnahme der Inhalte des Protokolls

Im Exklusivvertrieb erhält der Kunde in der Sparte Kraftfahrt aufgrund der vorwiegend produktspezifischen Beratung ein Beratungsprotokoll, bei dem die Wünsche und Bedürfnisse, Gesprächsanlass sowie die Bedarfsermittlung mit Empfehlung dokumentiert werden.

Der Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten der privaten Altersvorsorge unterliegt aufgrund ihrer langen Laufzeit einer besonderen Sorgfaltspflicht. Mit Einführung der IDD-Richtlinie wurde das Beratungsprotokoll um die Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung ergänzt. Ein Beiblatt dient dazu, die Geeignetheitsprüfung zu dokumentieren. Es werden Kenntnisse und Erfahrungen, Risikotragfähigkeit und Risikoneigung des Kunden erfasst. Auf dem bisherigen Beratungsdokument wird die Endeinschätzung, ob die empfohlenen Produkte für den Versicherungsnehmer geeignet sind, dokumentiert. Sofern der Kunde von der Produktempfehlung abweicht, ist die Angemessenheit der gewünschten Produkte zu prüfen. Die Angemessenheitsprüfung besteht aus der Abfrage der Kenntnisse und Erfahrungen auf dem Beiblatt. Im Beratungsdokument wird in diesem Fall die Endeinschätzung der Angemessenheit aufgenommen.

Im Direktvertrieb erfolgt die Erfassung von Kundenwünschen und dem bestehenden Versicherungsschutz sowie die Ausgabe des Beratungsprotokolls auf Basis der Eingaben des Kunden automatisiert über die Angebotsrechner von HDI.

#### **5.3.4. Bereitstellung sachgerechter Informationen**

Die Vermittler erhalten alle nötigen Informationen, um die Kundenbedürfnisse bestmöglich aufzunehmen und umzusetzen. Diese werden von der Verkaufsförderung bereitgestellt und beinhalten das Produktblatt und Produktprofil, die mögliche Leistungen und Bausteine sowie Produktlinien und die jeweiligen anfallenden Kosten enthalten. Damit kann die Beratung optimal auf individuelle Wünsche angepasst werden.

### **5.4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.**

#### **5.4.1. Anforderungen gem. Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodexes**

*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.*

#### **5.4.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Beratungsdokumentation verpflichtet HDI seine Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich, eine Beratungsdokumentation zu erstellen und diese dem Kunden auszuhändigen. Im Bereich Leben ist die Erstellung eines Beratungsprotokolls verpflichtend.

In den Sparten Sach/Haftpflicht/Unfall/Kraftfahrt ist in Ausnahmefällen eine Verzichtserklärung möglich.

Im Direktvertrieb erfolgt eine automatisierte Dokumentation der erfragten Ziele.

#### **5.4.3. Verpflichtung zur Beratungsdokumentation und Aushändigung der vorvertraglichen Informationen**

Eine vollständige, wahrheitsgetreue und qualitativ hochwertige Dokumentation der Beratung ist für HDI von besonderer Bedeutung. Aus diesem Grund werden alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich darauf verpflichtet, eine Beratungsdokumentation zu erstellen und diese dem Kunden auszuhändigen. Im Bereich Leben ist es verpflichtend, ein Beratungsprotokoll zu erstellen. In den Sparten Sach/Haftpflicht/Unfall/Kraftfahrt ist in Ausnahmefällen eine Verzichtserklärung möglich.

Zur Erstellung eines Angebotes bzw. Antrages müssen die Vermittler im Exklusivvertrieb die vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Angebotssysteme EASY für Leben und TAA für die Sparten Haftpflicht, Unfall und Sach bzw. für Kraftfahrt nutzen. Im Rahmen der Angebotssysteme sind standardisierte Beratungsprotokolle integriert. Für den Direktabsatz wird das Beratungsprotokoll mit Empfehlung der Produktlinie im Bereich KFZ und den Sparten Haftpflicht, Unfall und Sach anhand eines komplexen Regelwerks automatisch vorbefüllt. Dieses Regelwerk verknüpft gestellte Fragen und die Antworten darauf wiederum mit neuen Fragen und schließlich der Empfehlung eines

bestimmten Schutzes. So hängt zum Beispiel die Empfehlung einer Vollkaskoversicherung gleichzeitig vom Fahrzeugalter und dem Fahrzeugwert ab.

Die Vermittler im Exklusivvertrieb sind angehalten, die Beratungsdokumentation entsprechend der vorgegebenen Felder mit besonderer Sorgfalt auszuführen. Das Beratungsprotokoll bzw. die Verzichtserklärung sind fester Bestandteil des Angebots-/Antragsdrucks. Die weitere Verarbeitung ist je nach verwendetem Angebotssystem unterschiedlich.

Zudem wurden alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich verpflichtet, dem Kunden rechtzeitig vor Vertragsabschluss die mit dem Produkt verbundenen wesentlichen Dokumente auszuhändigen:

- Kundeninformationen/Versicherungsbedingungen Sach/Haftpflicht/Unfall/Kraftfahrt (SHUK) und Leben
- Basisinformationsblatt KID (Key Information Document) gemäß PRIIP-Verordnung für alle PRIIP-Produkte (3. Schicht) in Leben
- Informationsblatt zu Versicherungsprodukten SHUK ("Insurance Product Information Document" – IPID) und Leben („Life Insurance Product Information Document“ – LIPID für alle Nicht-PRIIP-Produkte (3. Schicht))
- Jährliche Mitteilung über den Stand der LV (nur Leben)
- Modellrechnung LV (nur Leben)
- Produktblatt (SHUK)

Der Kunde bestätigt den Erhalt durch seine Unterschrift auf dem Antrag (EASY/TAA HUS Privat) bzw. einer Erklärungsseite (TAA Kraftfahrt), die im weiteren Antragsprozess vor der Policierung bzw. im Nachgang stichprobenartig durch HDI überprüft wird. Im Direktvertrieb erhalten die Kunden ebenfalls automatisiert die Kundeninformationen und das Beratungsprotokoll. Den Erhalt bestätigen die Kunden über eine Check-Box. Nur mit dieser Bestätigung kann der Antrag weiterverarbeitet werden.

#### **5.4.4. Beratungsdokumentation in EASY (Leben) und TAA HUS Privat**

Wird das Angebotssystem EASY verwendet, ist systemseitig ausschließlich die Erstellung eines Beratungsprotokolls möglich und Bestandteil der Angebots-/ Antragsdokumente. Eine Verzichtserklärung kann nicht erstellt werden. Das Beratungsprotokoll ist vom Kunden gegenzuzeichnen. Bei Abschluss ist es mit dem Antrag zusammen vom Vermittler im Exklusivvertrieb an HDI zu versenden. Bei der Antragsbearbeitung wird durch HDI bei jedem Antrag das Vorliegen von Antrag und Beratungsprotokoll sowie die Unterschrift des Kunden auf beiden Dokumenten überprüft.

Für die Beratung von Versicherungsanlageprodukten wurde mit Einführung der IDD-Richtlinie die Beratungsdokumentation um die erforderliche Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung erweitert. Diese muss zwingend vorhanden sein. Ohne vorliegendes Beratungsprotokoll oder Unterschrift des Kunden erfolgt keine Policierung des Antrags.

Wird das Angebotssystem TAA HUS Privat verwendet, ist systemseitig die Erstellung eines Beratungsprotokolls oder einer Verzichtserklärung möglich und Bestandteil des Angebots-/Antragsdrucks. Das Beratungsprotokoll bzw. die Verzichtserklärung ist vom Kunden gegenzuzeichnen. Bei Abschluss ist das Beratungsprotokoll bzw. die Verzichtserklärung mit dem Antrag vom Vermittler manuell an HDI zu versenden. Darüber hinaus kontrolliert HDI in einer monatlichen Stichprobe das Vorliegen der

Unterschriften auf Beratungsdokumentationen. Um sicherzustellen, dass die Verzichtserklärung eine Ausnahme darstellt, wird monatlich die Verzichtquote berechnet und ausgewertet. Bei Auffälligkeiten erfolgt eine Information an die Geschäftsleitung zur Ergreifung notwendiger Maßnahmen.

#### **5.4.5. Beratungsdokumentation in TAA Kraftfahrt**

Wird das Angebotssystem TAA Kraftfahrt verwendet, ist systemseitig die Erstellung eines Beratungsprotokolls fester Bestandteil des Angebots-/Antragsdrucks. Der Antrag und die Beratungsdokumentation werden hierbei elektronisch an HDI versendet. Vor Versand des Antrags sind im Angebotssystem der Download der Vertragsunterlagen und ihre Kenntnisnahme verpflichtend. Außerdem ist die Erstellung, die Speicherung und die Kenntnisnahme einer Beratungsdokumentation explizit vom Vermittler im Exklusivvertrieb zu bestätigen. Erfolgt dies nicht, kann der Antrag systemseitig nicht weiterbearbeitet werden. Der Antrag und das Beratungsprotokoll sind nach Vervollständigung aller nötigen Unterschriften im Anschluss manuell durch den Vermittler an HDI zu versenden.

HDI überprüft in einer monatlichen Stichprobe das Vorliegen der Unterschriften auf dem Beratungsprotokoll. Bei Auffälligkeiten erfolgt eine Information an die Geschäftsleitung zur Ergreifung notwendiger Maßnahmen.

### **5.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben**

#### **5.5.1. Anforderungen gem. Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodexes**

*Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.*

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

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

#### **5.5.2. Grundsätzliche Umsetzung**

HDI unterhält, betreibt und überprüft ein Produktgenehmigungsverfahren für neu entwickelte Versicherungsprodukte sowie für weitreichende Anpassungen bestehender Versicherungsprodukte. Dieses Verfahren umfasst Maßnahmen und Verfahrensweisen für die Konzeption, Überwachung, Überprüfung und den Vertrieb von Versicherungsprodukten und stellt unter anderem sicher, dass Produkte den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden Rechnung tragen und negativen Auswirkungen auf Kunden vorgebeugt wird. Das Produktgenehmigungsverfahren umfasst die beteiligten Prozesse – Produktentwicklungsprozess PEP und Neue-Produkte-Prozess NPP.

### **5.5.3. Produktentwicklungsprozess (PEP)**

Für die Entwicklung aller neuen und für die weiterzuentwickelnden Produkte bei HDI besteht ein Produktentwicklungsprozess nach einheitlichen Kriterien. Dieser umfasst mehrere Phasen, von der Ideengenerierung und –bewertung, Konzeption und Produktumsetzung bis zum spätestens alle drei Jahre durchzuführenden Produktmonitoring inklusive Zielmarktcontrolling. Die Einhaltung der gesetzlichen Aufsichts- und Lenkungsanforderungen zur Delegierten Verordnung (DVO POG) wird ergänzend durch Arbeitsanweisungen sichergestellt.

Fester Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses sind standardisierte Erstellungs- und Abstimmungsprozesse sowie Freigabeverfahren durch benannte Gremien. Vor Freigabe einer Produktentwicklung oder wesentlichen -änderung steht der Neuprodukte-Prozess (NPP), die Risikoanalyse durch das Qualitative Risikomanagement. Der NPP umfasst dabei unter anderem die Zielmarktdefinition.

Die Erstellungs- und Abstimmungsprozesse gelten ebenso für die mit dem Produkt verbundenen wesentlichen Dokumente:

- Kundeninformationen/Versicherungsbedingungen Sach/Haftpflicht/Unfall/Kraftfahrt (SHUK) und Leben
- Basisinformationsblatt KID (Key Information Document) gemäß PRIIP-Verordnung für alle PRIIP-Produkte (3. Schicht) in Leben
- Informationsblatt zu Versicherungsprodukten SHUK ("Insurance Product Information Document" – IPID) und Leben („Life Insurance Product Information Document“ – LIPID für alle Nicht-PRIIP-Produkte (3. Schicht))
- Jährliche Mitteilung über den Stand der LV (nur Leben)
- Modellrechnung LV (nur Leben)
- Produktblatt (SHUK)

Die Dokumente werden dabei anhand spartenübergreifend einheitlicher Vorgaben zur Verständlichkeit erstellt. Dies umfasst:

- Rechtliche Vorgaben
- Vorgaben entsprechend Empfehlungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)
- Vorgaben zur sprachlichen Verständlichkeit

Um die Einhaltung der festgelegten Vorgaben sicherzustellen, ist im Rahmen des PEP ein „Quality Gate“ (Prüfungs- und Freigabeprozess) integriert, bei dem alle Dokumente zentral überprüft werden und einer Freigabe bedürfen. Wird im Rahmen der Überprüfungen festgestellt, dass ein Dokument die festgelegten Standards nicht erfüllt, werden die Dokumente nicht freigegeben und überarbeitet.

### **5.5.4. Erstellung von Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern**

Um dem Kunden die Produktinhalte klar und verständlich zu vermitteln, orientiert sich HDI bei den zentralen Dokumenten Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) und dem Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID, LIPID, KID) an den Empfehlungen des GDV und somit am Branchenstandard. Diese Dokumente werden daher im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses anhand der unverbindlichen Muster des GDV und der gesetzlichen Vorgaben gemäß § 4 VVG-InfoV erstellt. Im IPID

werden somit wesentliche Ein- und Ausschlüsse des Produkts aufgezeigt. Die Versicherungsbedingungen werden anhand der spartenspezifischen Musterbedingungen des GDV und der gesetzlichen Vorgaben gemäß VVG erstellt.

Um die Rechtskonformität der Versicherungsbedingungen sicherzustellen, werden diese im Rahmen der Erstellungsprozesse zudem einer produktspezifischen Prüfung durch Recht unterzogen. Die Prüfung und anschließende Zustimmung durch Recht ist fester Bestandteil im Produktentwicklungsprozess.

HDI verpflichtet seine Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich, die vorvertraglichen Informationen gem. § 7 VVG dem Kunden vor Vertragsabschluss auszuhändigen.

Zu jedem neuen oder weiterzuentwickelnden Produkt im Privatkundengeschäft Sach wird im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses ein ergänzendes Produktblatt Sach/Haftpflicht/Unfall/Kraftfahrt erstellt. Dieses wird unabhängig und ergänzend zum Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID) erstellt und ist fester Bestandteil des Angebotsausdrucks.

Das Produktblatt ergänzt die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumente und enthält neben einem kurzen, klaren und verständlichen Überblick über das angebotene Versicherungsprodukt auch einzelne, für den Kunden anschauliche und für das Produkt besonders typische Beispiele. Dabei werden auch solche Informationen aufgenommen, die über die in § 4 Abs. 2 VVG-InfoV abschließend aufgeführten Informationen des Produktinformationsblatts hinausgehen.

Der Wortlaut ist in klarer, einfacher Sprache abgefasst. Die Texte werden übersichtlich in kurze Absätze gegliedert – mit aussagekräftigen Überschriften, drucktechnischen Hervorhebungen und kompakten Aufzählungen. Hierbei verzichtet HDI bewusst auf Schachtelsätze, juristische Fachausdrücke und Fremdwörter.

Um die Einhaltung dieses hohen Anspruchs an die Verständlichkeit sicherzustellen, werden alle Produktblätter im Rahmen der Erstellungsprozesse einer einheitlichen Prüfung durch den Hohenheimer Verständlichkeitsindex unterzogen. Dies gilt ebenso für die Versicherungsbedingungen zu neuen Produkten in der Lebensversicherung. HDI strebt für diese Dokumente einen hinreichend hohen Zielwert des Hohenheimer Verständlichkeitsindex an. Die Einhaltung dieser Zielwerte wird im Rahmen des „Quality Gates“ (Prüfungs- und Freigabeprozess) im Produktentwicklungsprozess (PEP) geprüft. Erfüllt ein Dokument die festgelegten Mindeststandards nicht, wird es nicht freigegeben.

#### **5.5.5. Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Bei Lebensversicherungsprodukten (klassisch und fondsgebunden) werden dem Kunden die garantierten Renten- und Ablaufleistungen im Produktinformationsblatt in einer gesonderten Beispielrechnung sowie in der Versicherungsurkunde aufgezeigt. Neben den garantierten Leistungen werden mögliche, darüber hinausgehende Ablaufleistungen im Rahmen einer gesonderten Beispielrechnung ausgewiesen. Die Darstellung in der Beispielrechnung basiert auf mindestens drei standardisierten Beispielzinssätzen. Die möglichen Leistungen bei den jeweils angenommenen Zinssätzen werden bei den vorvertraglichen Informationen unter Verwendung der Rechnungsgrundlagen für die

Beitragskalkulation berechnet. Die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG und der VVG-InfoV werden erfüllt.

#### **5.5.6. Darstellung der Todesfalleistungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Die garantierten Todesfalleistungen werden dem Kunden im Produktinformationsblatt und in der Versicherungsurkunde aufgezeigt.

#### **5.5.7. Preis-Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten**

HDI orientiert sich an der Empfehlung des GDV zur Preis-Leistungs-Darstellung in der Lebensversicherung. Dementsprechend wird bei klassischen und fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten die Gesamtkostenquote in der Kundeninformation ausgewiesen. Sie gibt an, wie stark die Erlebensfallrendite durch Kosten gesenkt wird. Berücksichtigt werden dabei die Abschluss- und Vertriebskosten sowie die Verwaltungskosten.

Bei fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten werden in der Gesamtkostenquote zusätzlich die Kosten berücksichtigt, die der Fondsanbieter erhebt. Diese werden im Anlageinformationsblatt ausgewiesen. Die Gesamtkostenquote wird unter Berücksichtigung dieser Kosten ermittelt.

#### **5.5.8. Darstellung der Rückkaufswerte bei Lebensversicherungsprodukten**

Die Rückkaufswerte im Sinne des § 169 Abs. 3 und 4 VVG werden dem Kunden tabellarisch für jedes Jahr bis zum Rentenbeginn beziehungsweise Ablauftermin dargestellt. Dieses ist fester Bestandteil der Angebots- sowie der Vertragsunterlagen bei Lebensversicherungsprodukten.

Werden im Rahmen der Beispielrechnung auch mögliche Rückkaufswerte dargestellt, wird der Kunde auf die Unverbindlichkeit dieser Werte hingewiesen.

#### **5.5.9. Jährliche Mitteilung über den Stand der Lebensversicherung**

Alle Kunden erhalten bei kapitalbildenden Lebensversicherungsprodukten eine jährliche Mitteilung über den Stand ihrer Versicherung. Diese enthält eine Übersicht über den aktuellen Stand des Vertragsguthabens und eine Hochrechnung für die möglichen künftigen Leistungen. Bei fondsgebundenen Produkten wird zudem das aktuelle Fondsguthaben zum Stichtag ausgewiesen.

### **5.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

#### **5.6.1. Anforderungen gem. Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodexes**

*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.*

### **5.6.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Auf allen Schriftstücken, die der Kunde nach Vertragsabschluss erhält, werden die relevanten Kontaktmöglichkeiten dargestellt. Es wurden Anlässe definiert, die einen Beratungsbedarf beim Kunden auslösen können. Die nachvertragliche Beratung wird je nach Anlass von qualifizierten Mitarbeitern aus den Bereichen Betrieb oder Schaden und Leistung sichergestellt. Darüber hinaus wird der zuständige Vermittler informiert und kann die Beratung vertiefen. HDI prüft eingehende Beschwerden über Beratung nach Vertragsabschluss.

### **5.6.3. Ansprechpartnerinformationen für den Kunden**

Es ist für HDI selbstverständlich, dem Kunden auch nach Vertragsabschluss beratend zur Verfügung zu stehen. Es ist daher wichtig, dass der Kunde über mögliche Kontaktstellen informiert ist, an die er sich nach Vertragsabschluss wenden kann. Um dies sicherzustellen, informiert HDI auf der Versicherungspolice, mit jeder Korrespondenz sowie auf der HDI-Homepage über zentrale Rufnummern, Email- und Postadresse oder die Kontaktdaten des zuständigen Vermittlers. Dies wird durch ein automatisiertes Dokumentenerstellungssystem sichergestellt.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements wird die Sicherstellung der nachvertraglichen Beratung überprüft. Dazu hat HDI spezifische Beschwerdegründe zur Erreichbarkeit definiert und in das Qualitätsmanagement implementiert. Diese werden quartalsweise durch die zuständigen Qualitätsmanagementeinheiten ausgewertet. Bei Auffälligkeiten wird entsprechend an die zuständigen Stellen eskaliert.

### **5.6.4. Beratungsanlässe während der Vertragsdauer im Betrieb**

Bei eingehenden Kundenanfragen ist eine qualifizierte Erstbearbeitung durch die zuständige Abteilung im Bereich Betrieb sichergestellt. Dort werden die Kundenanliegen abschließend bearbeitet oder, sofern dies nicht möglich ist, eine Weiterleitung an die jeweils zuständige Stelle oder die Vermittler veranlasst.

Darüber hinaus hat HDI Anlässe definiert, die einen Beratungsbedarf des Kunden auslösen können. Sofern ein solcher Anlass erkennbar ist, erhält der zuständige Vermittler automatisch eine Information darüber.

### **5.6.5. Qualifikation im Kunden- und Telefonservice des Betriebs**

Um eine qualifizierte nachvertragliche Beratung sicherzustellen, sind alle Mitarbeiter der zuständigen Abteilungen entsprechend geschult. Dabei werden alle Mitarbeiter entweder durch eine umfassende fachliche und prozessuale Einarbeitung oder eine aufgabenbezogene Grundlagenschulung qualifiziert. Diese umfasst insbesondere Schulungen zu Produkten/Tarifen, Auskunftssystemen, benötigten IT-Anwendungen sowie Prozess- bzw. Geschäftsvorfallschulungen.

Am Ende der Einarbeitungsphase ist für jeden Mitarbeiter eine Freigabe der verantwortlichen Führungskraft/Operationsmanager/Fachexperten zum Einsatz im Tagesgeschäft erforderlich.

Die verantwortlichen Führungskräfte/Operationsmanager/Fachexperten sind verbindlich angewiesen, die entsprechenden Qualifikationsmaßnahmen sowie anlassbezogene Weiterbildungsmaßnahmen flächendeckend in ihren Abteilungen umzusetzen. Für die fachliche Weiterbildung stellt HDI dazu verschiedene Instrumente wie

Webinare, Fachseminare, individuelles Coaching und Hospitationsmöglichkeiten zentral zur Verfügung

#### **5.6.6. Abwerbung von Versicherungsverträgen**

Bei persönlicher Vermittlung im Exklusivvertrieb von Lebensversicherungen und selbstständigen Berufsunfähigkeitsversicherungen werden alle Kunden bei Abwerbungen oder Umdeckungen auf mögliche Risiken und Nachteile hingewiesen.

Eine Angebotserstellung in den Bereichen kapitalbildender Lebensversicherung und selbstständiger Berufsunfähigkeitsversicherung ist nur über das Angebotssystem EASY möglich. Im Rahmen des Antrags- bzw. Angebotsprozesses in EASY ist durch eine technisch hinterlegte Abfrage durch den Vermittler zu erfassen, ob es sich bei dem Angebot bzw. Antrag um eine Abwerbung bzw. Umdeckung handelt. Sofern dies bestätigt wird, wird dem Antrags- bzw. Angebotsdruck automatisch ein zusätzliches Informationsblatt beigefügt. In diesem wird der Kunde in genereller Form auf mögliche Nachteile bei einer Abwerbung bzw. Umdeckung hingewiesen. Darüber hinaus enthält das Beratungsprotokoll einen expliziten Hinweis auf das zusätzliche Informationsblatt. Der Kunde bestätigt den Erhalt des Beratungsprotokolls mit seiner Unterschrift. HDI überprüft das Vorliegen der Unterschrift. Ohne vorliegende Unterschrift erfolgt keine Policierung.

Bei einer eingehenden Kündigung zu Lebensversicherungen durch den Kunden wird das Kündigungsschreiben durch einen Mitarbeiter indiziert und der Vermittler erhält automatisch eine Information über die Kündigung/Störfallmeldung. Der Vermittler ist zu einer Nachbearbeitung verpflichtet.

Krankenversicherungsprodukte werden im Rahmen der bestehenden Kooperationsvereinbarung mit der DKV Deutsche Krankenversicherung AG vertrieben. Die DKV Deutsche Krankenversicherung AG ist dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Pflegeversicherungen gegen Einmalbeitrag werden im Rahmen der bestehenden Kooperationsvereinbarung mit der IDEAL Lebensversicherung a.G. vertrieben. Die IDEAL Lebensversicherung a.G. ist dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten.

### **5.7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb**

#### **5.7.1. Anforderungen gem. Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodexes**

*Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren,*

*die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

*Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für 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 Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.*

### **5.7.2. Grundsätzliche Umsetzung**

HDI sorgt dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Diese Personen arbeiten an Vertragsänderungen und Vertragsabschlüssen mit.

Innerhalb dieser Personengruppe gelten für die Vermittler bereits aus der Historie erhöhte Anforderungen. HDI arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, die eine entsprechende Sachkunde nachweisen können. Bei Vermittlern im Exklusivvertrieb und anderen unmittelbar am Vertrieb beteiligten Personen hat HDI hohe Standards für die Zusammenarbeit und bildet sie aktuell oberhalb des gesetzlichen Mindestniveaus aus.

HDI stellt sicher, dass Vermittler und unmittelbar am Vertrieb beteiligten Personen sich ständig weiterbilden – durch die Teilnahme an der Initiative *gut beraten* sowie Bereitstellung von zentralen und dezentralen Weiterbildungsangeboten.

### **5.7.3. Zuverlässigkeit und Leumund**

Vor einer Zusammenarbeit mit HDI müssen alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen ihre Zuverlässigkeit und ihren Leumund nachweisen.

Im Einstellungsprozess werden vom Bewerber folgende Dokumente gefordert:

- Polizeiliches Führungszeugnis
- Auszug aus Schuldnerverzeichnis
- Lückenloser Lebenslauf

Die eingereichten Dokumente werden durch den HR-Bereich Personalmanagement geprüft und hinsichtlich der Zuverlässigkeit bewertet. Der Arbeitsvertrag wird unter der aufschiebenden Bedingung des Nachweises der Zuverlässigkeit geschlossen. Bei negativem Prüfungsergebnis oder bei Nichtvorlage aller zur Prüfung der Zuverlässigkeit notwendigen Unterlagen (z. B. Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis) kann eine Einstellung nicht erfolgen bzw. wird der unter Vorbehalt stehende Arbeitsvertrag aufgelöst.

Der Arbeitsvertrag enthält eine zusätzliche Klausel, welche das Arbeitsverhältnis unter einen Vorbehalt stellt, solange ein Führungszeugnis und die Auskunft aus dem Schuldnerverzeichnis nicht vom Mitarbeiter beigebracht werden, sowie eine Regelung zur anlassbezogenen Zuverlässigkeitsprüfung durch den Arbeitgeber.

Für alle Neuanbindungen von Vermittlern in der HDI Vertriebs AG gilt ein einheitlicher Anbindungsprozess, der für angestellte vertrieblich Tätige durch den HR-Bereich und

für selbständige Handelsvertreter durch den jeweiligen Niederlassungsleiter verantwortet wird. Im Rahmen des Anbindungsprozesses werden bei jedem Vermittler im Exklusivvertrieb vor der Zusammenarbeit folgende Dokumente anhand von Arbeitsanweisungen (Niederlassungsleiter) und einer Checkliste (Human Resources) eingeholt und überprüft:

- Lückenloser Lebenslauf inklusive berufsrelevanter Zeugnisse
- Bürgel-Auskunft
- Aktuelles polizeiliches Führungszeugnis
- AVAD-Auskunft (Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. )
- Auskunft Gewerbezentralregister

Neuanbindungen von Maklern und Mehrfachagenten werden zentral von der zuständigen Abteilung in Vertrieb verantwortet. Die Mitarbeiter der Abteilung sind angewiesen, bei jeder Neuanbindung vor der Zusammenarbeit folgende Dokumente einzuholen und zu überprüfen:

- Interviewbogen zur Prüfung einer Zusammenarbeit
- Nachweis IHK-Registrierung (das polizeiliche Führungszeugnis wird im Rahmen des Antragsprozesses auf Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 GewO seitens der Industrie- und Handelskammern eingeholt)
- AVAD-Auskunft (Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. Handelsregisterauszug)
- Gesellschaftervertrag (nur bei GbR/BGB Gesellschaft)
- Bürgel-Auskunft

Im Rahmen der beschriebenen Anbindungsprozesse wurden konkrete Konfliktfälle durch HDI definiert, in denen eine Anbindung des Vermittlers zu verweigern oder im Einzelfall in Abstimmung mit der zuständigen Abteilung zu entscheiden ist. Insbesondere bei negativen Einträgen in der Bürgel-Auskunft kommt es zu keinem Vertragsverhältnis zwischen dem Vermittler und HDI.

#### **5.7.4. Grundqualifikation**

Bei der Einstellung von neuen Mitarbeitern in den betroffenen Bereichen wird eine Prüfung der Erstqualifizierung durch die Führungskraft gemeinsam mit dem HR-Bereich vorgenommen. Die Prüfung der Erstqualifizierung erfolgt nach der Checkliste „Prüfung der Erstqualifizierung“ im Einstellungsgespräch.

Wenn der Bewerber über eine entsprechende Qualifizierung oder eine anerkannte gleichgestellte Berufsqualifikation gemäß § 5 VersVermV verfügt, so wird dies durch den HR-Bereich in Form der geeigneten Nachweise in der Personalakte dokumentiert.

Sollten diese Voraussetzungen der Einstellungen nicht vorhanden sein, übernimmt die zuständige Führungskraft die Einarbeitung des neuen Mitarbeiters gemäß Einarbeitungsplan am Arbeitsplatz. Die zuständige Führungskraft muss sicherstellen, dass der neue Mitarbeiter die angemessene Qualifikation für Vermittlung und Beratung im vertriebenen Produktspektrum erlangt. Der Mitarbeiter darf während der Einarbeitungszeit (Dauer zwischen 3 und 6 Monaten) nur in den Themenbereichen eine Kundenberatung durchführen, zu denen er gemäß Einarbeitungsplan bereits eingewiesen wurde. Sobald die Einarbeitung am Arbeitsplatz abgeschlossen ist und der

Mitarbeiter über die angemessene Qualifikation für Vermittlung und Beratung im vom Angestellten vertriebenen Produktspektrum vorliegt, sendet die Führungskraft das ausgefüllte Formular an den HR-Bereich, der dieses Dokument in die Personalakte des Mitarbeiters aufnimmt.

Im Rahmen des Anbindungsprozesses von Vermittlern sind die Niederlassungsleiter und der HR-Bereich angewiesen, bei jedem Vermittler im Exklusivvertrieb vor Beginn der Zusammenarbeit einen IHK-Sachkundenachweis gemäß §§ 1 Abs. 4 oder 4 Abs. 1 VersVermV einzuholen und zu prüfen (zum Beispiel Berufsausbildungszeugnis und/oder Zertifikate). Die für Makler und Mehrfachagenten zuständige Abteilung im Vertrieb prüft den Sachkundenachweis anhand der IHK-Registriernummer).

Basierend auf den jeweiligen Vorkenntnissen durchlaufen alle neuen Vermittler im Exklusivvertrieb im Anschluss eine bis zu 18-monatige HDI Basisqualifizierung.

Die neuen Vermittler im Exklusivvertrieb des HDI werden dabei in eine der beiden Gruppen eingestuft:

1. Neue Vermittler ohne IHK-Sachkundenachweis werden durch ihre Führungskräfte bei der zuständigen Abteilung im Vertrieb zur Ausbildung zum/r Versicherungsfachmann/-frau (IHK) angemeldet und durchlaufen eine 18-monatige interne Basisqualifizierung. Die Basisqualifizierung beinhaltet grundlegende, notwendige produktspezifische Schwerpunkte der Privatkundensparten, vertriebliche Kenntnisse und Alleinstellungsmerkmale der Marke HDI. Der erfolgreiche Abschluss der Ausbildung zum/r Versicherungsfachmann/-frau (IHK) in einem Zeitraum von max. 18 Monaten ist Grundvoraussetzung für das Fortbestehen der Zusammenarbeit. Während des Ausbildungszeitraums ist keine (durch Fach- oder Führungskräfte) unbegleitete Vermittlungstätigkeit erlaubt. Eine Vermittlungstätigkeit ohne Abschluss zum/r Versicherungsfachmann/-frau (IHK) ist nur innerhalb der erworbenen Kompetenzen möglich und in den Arbeits- und Agenturverträgen der Vermittler im Exklusivvertrieb geregelt. Die Führungskräfte im Vertrieb sind angewiesen, dies zu überwachen.
2. Vermittler im Exklusivvertrieb mit fachlichen und vertrieblichen Vorkenntnissen, die eine Sachkunde gemäß Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) nachweisen können, durchlaufen ebenfalls eine HDI-Basisqualifizierung. In der Regel handelt es sich um berufserfahrene Vermittler, die bereits eine mindestens dreijährige berufliche Tätigkeit als Versicherungsvermittler nachweisen. Die Inhalte der Basisqualifikation sind daher an die fachlichen und vertrieblichen Vorkenntnisse dieser Vermittler angepasst.

Die Regelungen finden ebenfalls für Untervertreter der selbständigen Handelsvertreter im Exklusivvertrieb Anwendung. Dies ist vertraglich mit den selbständigen Handelsvertretern im Exklusivvertrieb geregelt.

#### **5.7.5. Weiterbildung**

Um eine stetige Weiterbildung aller unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligter Personen sicherzustellen wird die gesetzliche Verpflichtung zur Weiterbildung von mindestens 15 Stunden jährlich umgesetzt.

Den Mitarbeitern und Führungskräften werden Weiterbildungsangebote durch das Unternehmen zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation der Weiterbildung wird firmenintern im Learning Management System sichergestellt.

Um eine stetige Weiterbildung aller Vermittler der HVT sicherzustellen, verpflichtet HDI diese vertraglich zur verbindlichen Teilnahme an der Brancheninitiative *gut beraten* und den damit verbundenen Weiterbildungspflichten. Im Rahmen des Anbindungsprozesses werden alle Vermittler im Exklusivvertrieb dazu durch HDI bei der Weiterbildungsdatenbank der Brancheninitiative angemeldet. Die Vermittler im Exklusivvertrieb sind verpflichtet, im Kalenderjahr 30 Stunden Weiterbildungszeit zu erwerben. Die Führungskräfte überprüfen vierteljährlich den Fortschritt zur Erreichung von Weiterbildungszeit der Vermittler im Exklusivvertrieb.

Um die stetige Weiterbildung der Vermittler im Exklusivvertrieb zu unterstützen ist HDI mit einer zuständigen Abteilung im Vertrieb als interner Bildungsdienstleister und „Trusted Partner“ in der Brancheninitiative *gut beraten* akkreditiert und stellt allen Vermittlern im Exklusivvertrieb ein standardisiertes zentrales Weiterbildungsangebot zur Verfügung. Dies beinhaltet sowohl Präsenztrainings als auch E-Learnings.

Zudem werden monatlich dezentrale Vertriebsarbeitskreise durchgeführt, die für die Vermittler im Exklusivvertrieb verpflichtend sind. Alle Vertriebsarbeitskreise sind in Abstimmung mit den regionalen Führungskräften auf die Beratungs- und Fachkompetenz der teilnehmenden Vermittler gemäß *gut beraten* zugeschnitten.

Der nach § 48 Abs. 2a Satz 2 VAG verantwortliche Vorstand wird quartärllich über die ordnungsgemäße Umsetzung informiert.

## **5.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

### **5.8.1. Anforderungen gem. Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodexes**

*Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen 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.*

### **5.8.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Die Vergabepaxis von Courtagezusagen, Zusatz- und Dienstleistungsvereinbarungen an Makler erfolgt nach einheitlichen Standards. Verwendete Dokumente wurden durch die zuständigen Abteilungen in Vertrieb, Recht und Compliance erarbeitet und freigegeben.

### **5.8.3. Umgang mit Courtagezusagen sowie zusätzlichen Courtagen bei Maklern**

Grundlage jeder Verbindung zwischen HDI und einem Makler ist eine standardisierte Courtagezusage mit Courtage Regelungen. Kodexkonforme Anpassungen sind in Abstimmung mit den Bereichen Recht und Compliance in Einzelfällen möglich.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, zur bestehenden Courtagezusage zusätzliche Courtagen zu vereinbaren. Sofern Zusatzvereinbarungen getroffen werden sollen, sind diese im Rahmen des festgelegten und in einer Arbeitsanweisung dokumentierten Genehmigungsprozesses zu prüfen und freizugeben. Die möglichen Zusatzvereinbarungen wurden mit den Bereichen Recht und Compliance erarbeitet und sind standardisiert. Eine Zusatzvergütung bei Erreichen einer bestimmten Umsatzschwelle (Stafelvergütung) wird nicht gezahlt.

Es erfolgt eine jährliche, stichprobenartige Prüfung der Zusatzvereinbarungen im Rahmen der Fachaufsichten durch die zuständige Abteilung im Vertrieb. Unter Fachaufsicht wird eine zielgerichtete, zeitlich befristete Überprüfung von Bearbeitungsstandards an einer Organisationseinheit durch mindestens einen nicht in die Betreuung der zu prüfenden Organisationseinheit involvierten Fachprüfer verstanden.

#### **5.8.4. Umgang mit Zuschüssen bei Maklern**

Unter den Begriff der Zuschüsse fallen für HDI insbesondere Beteiligungen an Messen, Schulungsveranstaltungen und Werbemaßnahmen von Maklern.

Für die Vergabe von Zuschüssen besteht bei HDI ein standardisierter Genehmigungsprozess, der in Zusammenarbeit von Vertrieb und Compliance entwickelt wurde. In diesem Zusammenhang sind die Mitarbeiter im nicht-werbenden Außendienst angewiesen, alle Anfragen zu Zuschüssen über ein standardisiertes Verfahren an die zuständige Bereichsleitung im Vertrieb zur Prüfung weiterzuleiten. Im Rahmen dessen ist eine Entscheidungsmatrix an die Bereichsleiter im Vertrieb kommuniziert, in der bereichsspezifisch mögliche Zuschüsse verankert sind. Die Entscheidungsmatrix beinhaltet dabei für alle aufgeführten Zuschüsse Maximalwerte und entsprechende Genehmigungsstufen. Im Rahmen dieser Matrix können die Bereichsleiter nach erfolgter Compliance-Schulung über Zuschüsse entscheiden.

Sollen Zuschüsse vergeben werden, die nicht in der Entscheidungsmatrix geregelt sind, so müssen diese in einem dokumentierten Prozess in Abstimmung mit der zuständigen Abteilung in Vertrieb und Compliance genehmigt werden.

Es erfolgt eine jährliche, stichprobenartige Prüfung der Zuschüsse im Rahmen der Fachaufsichten durch die zuständige Abteilung im Vertrieb.

#### **5.8.5. Umgang mit Dienstleistungsvereinbarungen**

Bei Abschluss einer Dienstleistungsvereinbarung bleibt die Unabhängigkeit des Maklers gewahrt. Dienstleistungen in Form von Ausgliederungen unterliegen den Anforderungen des § 32 VAG. Es gilt die Geschäftsbereichsrichtlinie zu Ausgliederungen.

### **5.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

#### **5.9.1. Anforderungen gem. Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodexes**

*Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein*

*unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.  
Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen*

### **5.9.2. Grundsätzliche Umsetzung**

HDI sieht, dass man mit einem solide aufgebauten und motivierten Beschwerdemanagementteam eine Chance hat, Kunden wieder zufriedenzustellen, nachhaltig an das Unternehmen zu binden und durch Weiterempfehlung neue Kunden zu gewinnen. Durch die von den Kunden an uns herangetragenen Anliegen werden wichtige Informationen transportiert, die zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung von Prozessen im Unternehmen herangezogen werden können.

Daher leistet das Beschwerdemanagement einen sehr wertvollen Beitrag in der HDI Deutschland AG. Mit diesem Bewusstsein werden alle Beschwerden bearbeitet, erfasst und beantwortet.

HDI hat sich der Institution Ombudsmann angeschlossen und sie als eine für die schnelle und außergerichtliche Beilegung von Differenzen mit dem Kunden geeignete Stelle anerkannt. Aus diesem Grund weist HDI alle Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem hin.

### **5.9.3. Organisation des Beschwerdemanagements HDI Deutschland**

HDI verfügt über ein systematisches Beschwerdemanagement. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt anhand eines einheitlich geltenden Leitfadens zur Beschwerdebearbeitung. Dieser stellt die allgemeinen Arbeitsanweisungen, Qualitätsstandards, Rahmenbedingungen, Umfänge und Schnittstellen bei der Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen des zentralen Qualitäts- und Beschwerdemanagements dar.

Zwischen den Beschwerdeeinheiten der Risikoträger findet im Koordinationskreis Beschwerdemanagement ein übergreifender Austausch statt. Teilnehmer sind Abteilungsleiter und Mitarbeiter der Qualitäts- und Beschwerdemanagementeinheiten Betrieb Sach, Betrieb Leben, Vertrieb und Bancassurance. Ziele sind unter anderem die Festlegung gemeinsamer Standards sowie der Austausch zu Best-Practice-Ansätzen.

### **5.9.4. Beschwerderegistrierung**

Alle Beschwerden werden in den Beschwerdemanagementtools der Beschwerdemanagementeinheiten mindestens mit den folgenden Daten erfasst:

- Stammdaten
- Beschwerdeführer
- Sparte
- Beschwerdegrund
- Eingangsdatum und Erledigungsdatum
- Ergebnis

Aus den Daten des Beschwerdemanagementtools heraus werden mindestens quartärlich Vorstandsberichte erstellt. Sie bilden außerdem die Grundlage für den BaFin-Beschwerdebericht und für Ideen zur Weiterentwicklung.

### **5.9.5. Beschwerdeanalyse**

Die in den Beschwerdemanagementtools erfassten Daten der Bearbeitung von Beschwerden werden fortlaufend durch die Beschwerdemanagementeinheiten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form analysiert. Hiermit wird gewährleistet, dass

wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.

#### **5.9.6. Hinweis auf das Ombudsmannsystem im Erstkontakt**

HDI verpflichtet alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich dazu, sich per Kunden-erstinformation zu legitimieren. Diese enthält standardmäßig den Hinweis auf das Ombudsmannsystem.

#### **5.9.7. Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Kundeninformationen**

HDI verpflichtet alle Vermittler im Exklusivvertrieb vertraglich dazu, die vorvertraglichen Informationen und damit insbesondere die damit verbundene Kundeninformation rechtzeitig vor Vertragsabschluss auszuhändigen. Diese enthält standardmäßig den Hinweis auf das Ombudsmannsystem. Die Kundeninformation wird automatisch im Rahmen der Angebots- bzw. Antragserstellung aus dem jeweiligen Angebotssystem generiert und ist fester Bestandteil der Angebots- bzw. Antragsunterlagen. Der Kunde bestätigt den Erhalt der Kundeninformation.

#### **5.9.8. Hinweise auf das Ombudsmannsystem im Internetauftritt**

Ergänzend steht der Hinweis auf den Ombudsmann jederzeit sowohl auf der Internetseite von HDI (unter der Rubrik Impressum/Schlichtungsstellen) als auch auf den Vermittlerhomepages von Handelsvertretern zur Verfügung. Mit Hilfe der Suchfunktion hat der Kunde die Möglichkeit, die Informationen über den Ombudsmann leicht und einfach zu finden.

#### **5.9.9. Hinweise auf das Ombudsmannsystem bei Beschwerden**

Liegt gemäß Definition des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) ein Streitfall vor, ist der Beschwerdeführer auf die Möglichkeit des Ombudsmannverfahrens zusätzlich hinzuweisen.

### **5.10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung**

#### **5.10.1. Anforderungen gem. Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodexes**

*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.*

#### **5.10.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Der Talanx Konzern hat sich für seine Versicherungs- und Service-Gesellschaften in Deutschland (außer Hannover Rück und E+S Rück) einheitliche und verbindliche Verhaltens- und Compliance-Richtlinien gegeben, die für die beigetretenen Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland an den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes ausgerichtet werden.

#### **5.10.3. Generelle Compliance Regelungen**

Der Talanx-Konzern hat sich im Rahmen der Compliance-Vorschriften klare Regeln zur Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften bei seinen Vertriebstätigkeiten, zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie zur Vermeidung von persönlichen und geschäftlichen Interessenkonflikten gegeben.

Diese sind im Verhaltenskodex des Talanx-Konzerns, in der Compliance-Richtlinie sowie insbesondere in der generellen Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen verankert. Insbesondere die Arbeitsanweisung gibt konkrete Vorgaben zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen mit überwiegendem freizeit- oder fachlichem Charakter. Für Zuwendungen an Amtsträger und Makler sind in der Arbeitsanweisung gesonderte Regelungen festgehalten, die unter anderem eine Genehmigung durch Group Compliance vorsehen.

Diese Richtlinien gelten für alle Mitarbeiter, auch für angestellte Außendienstmitarbeiter, Führungskräfte und Mitglieder der Geschäftsleitung, die für eine Inlands-Gesellschaft des Talanx-Konzerns tätig sind (ohne Hannover Rück, E+S Rück und Talanx-Investmentgesellschaften).

#### **5.10.4. Spezielle Compliance Regelungen**

Während die Compliance-Richtlinie des Talanx-Konzerns generelle Vorgaben enthält, nutzt die HD Compliance-Richtlinie Gestaltungsspielräume bzw. konkretisiert die generellen Vorgaben der Konzern-Richtlinie in den Aspekten, die – zum Beispiel aufgrund regulatorischer Anforderungen oder der freiwilligen Selbstverpflichtung zum GDV-Verhaltenskodex – nur für die Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland relevant sind. In der HD Compliance-Richtlinie wurden im August 2020 alle (einzelnen) Arbeitsanweisungen mit Compliance-Bezug in einer einzigen Richtlinie zusammengefasst:

- Die speziellen Regelungen zum Umgang mit Zuwendungen, zu Sponsoring und Hospitality sowie Incentives konkretisieren die generelle Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen.
- Die speziellen Regelungen zum Umgang mit Zuwendungen konkretisieren insbesondere die Wertgrenzen, die einmalige Zuwendungen im Rahmen eines Vertragsabschlusses sowie die Genehmigungs- und Dokumentationspflichten.

- Das Kapitel Sponsoring und Hospitality stellt verbindliche Grundregeln für eine ordnungsgemäße Organisation und Abwicklung von Sponsoring- und Hospitality-Maßnahmen auf.
- Die ordnungsgemäße Abwicklung von Incentives und vertrieblichen Wettbewerben, insbesondere Genehmigungsprozess, Ausschreibungsgrundsätze und Wettbewerbsparameter werden im Kapitel „Incentives“ geregelt.
- Die letzten beiden Kapitel beinhalten Mindestanforderungen zum Umgang mit Interessenskonflikten:
  - Versicherungsprodukte: Die Mindestanforderungen zum Umgang mit Interessenskonflikten legen Grundregeln für die Vermeidung von bzw. den Umgang mit Interessenskonflikten dar, die im Zusammenhang mit der Entwicklung, der Verwaltung und dem Vertrieb von Versicherungsprodukten bestehen.
  - Kapitalanlageprodukte: Die Mindestanforderungen nach § 11a FinVermV legen Grundregeln für die Vermeidung von bzw. den Umgang mit Interessenskonflikten dar, die im Zusammenhang mit der Vermittlung und Beratung von Amega Fonds (unter § 34f GewO fallende Kapitalanlageprodukte) durch HD Gesellschaften bestehen.

Beide Kapitel sollen die betroffenen Mitarbeiter für einen sorgsamen Umgang mit Interessenskonflikten sensibilisieren und legen die erforderlichen Verantwortlichkeiten, Aufgaben und einzuhaltenden Kommunikationswege fest.

Die HD Compliance-Richtlinie ist im HDI Deutschland-Intranet veröffentlicht.

#### **5.10.5. Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz**

Der Schutz von personenbezogenen Daten hat eine hohe Priorität im Talanx-Konzern. Die Vorgaben des Datenschutzes sind in einer Konzern-Datenschutzrichtlinie geregelt, die auf der Intranetseite von Group Data Protection veröffentlicht ist. Sie gilt für alle Mitarbeiter und Mitglieder der Geschäftsleitung der inländischen Konzerngesellschaften und Niederlassungen des Talanx-Konzerns verbindlich. Ferner ist die Orientierung an der Richtlinie Bestandteil der Arbeits- und Agenturverträge.

Die Vorgaben der Konzern-Datenschutzrichtlinie wurden in einer speziellen Arbeitsanweisung für den Vertrieb konkretisiert. Ziel der speziellen Arbeitsanweisung ist es, im HDI-Vertrieb einen einheitlichen, gesetzeskonformen Umgang mit dem Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen.

Group Data Protection hat entsprechende Datenschutzprozesse (z.B. für Datenpannen, Beauftragung von Dienstleistern) sowie anlasslose Kontrollen implementiert. Prozessbezogene Kontrollen erfolgen zudem durch Group Auditing. Zur weiteren Etablierung eines Datenschutzverständnisses wurden Datenschutzkoordinatoren in relevanten Fachbereichen implementiert. Diese sind Bestandteil der Datenschutzorganisation und sollen zu einer dauerhaften Überwachung beitragen.

## **5.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent**

### **5.11.1. Anforderungen gem. Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodexes**

*Die Mitgliedsunternehmen des GDV 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 Mindeststandards 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.*

### **5.11.2. Grundsätzliche Umsetzung**

Die Risikoträger des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland (HDI, PB Versicherungen, neue leben Versicherungen und TARGO Versicherungen) sind dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten und lassen die Angemessenheit alle drei Jahre von einer unabhängigen Stelle überprüfen.

HDI arbeitet ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes anerkennen und praktizieren. Dazu hat HDI einen eigenen Basis-Kodex für die Vermittler im Exklusivvertrieb entwickelt. Des Weiteren besteht für Makler und Mehrfachagenten die Möglichkeit, dass Alternativkodizes, die dem GDV-Verhaltenskodex inhaltlich gleichgestellt sind, nach einer Prüfung durch HDI akzeptiert werden.

### **5.11.3. Verbindlichmachen bei Vermittlern im Exklusivvertrieb und bei Kooperationspartnern**

Alle selbständigen Handelsvertreter im Exklusivvertrieb werden verbindlich auf die Einhaltung des HDI Basis-Kodexes sowie die Weitergabe der Verpflichtung an ihre Untervertreter verpflichtet. Der HDI Basis-Kodex entspricht – bezogen auf die Stammorganisation – den Inhalten des GDV-Verhaltenskodexes. Er ist Bestandteil des Agenturvertrages und ist vom selbständigen Handelsvertreter schriftlich gegenzuzeichnen.

Alle angestellten Außendienstmitarbeiter sind zur Einhaltung des HDI Basis-Kodexes verpflichtet. Bei bestehenden Verträgen erfolgte die Verpflichtung über eine Arbeitsanweisung. Bei Neuverträgen ist die Verpflichtung Vertragsbestandteil.

Die betroffenen Gesellschaften der ROLAND-Gruppe, die DKV Deutsche Krankenversicherung AG und die IDEAL Lebensversicherung a.G. wurden mit dem Hinweis auf den verbindlichen Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex angeschrieben und per Opting Out auf die verbindliche Einhaltung der jeweils aktuell gültigen Fassung des GDV-Verhaltenskodexes verpflichtet. HDI kontrolliert bei den dem GDV-Verhaltenskodex beigetretenen Kooperationspartnern zusätzlich, ob sich diese einer Prüfung zum GDV-Verhaltenskodex erfolgreich unterzogen haben.

#### **5.11.4. Verbindlichmachen bei Maklern und Mehrfachagenten**

Makler und Mehrfachagenten werden standardmäßig verbindlich durch Gegenzeichnung in der Courtagezusage bzw. Vermittlervereinbarung verpflichtet, die Grundgedanken der im GDV-Verhaltenskodex niedergeschriebenen Regelungen in ihrer jeweiligen Fassung zu beachten und in ihrer Arbeit zu berücksichtigen. Dies bedeutet insbesondere die Einhaltung der vorvertraglichen Informationspflichten sowie die Aushängung des Beratungsprotokolls. Widerspricht der Vermittler der Einhaltung des Kodexes oder erkennt er keinen vergleichbaren und durch HDI geprüften Alternativkodex an, so wird die Zusammenarbeit mit dem Vermittler überprüft und der Vermittler entsprechend kontaktiert. Sollte daraufhin keine Einigung erzielt werden können und der GDV-Verhaltenskodex oder ein vergleichbarer Kodex nicht anerkannt werden, so wird die Zusammenarbeit beendet.

Um die Einhaltung der Verhaltenskodizes durch externe Vertriebe zu überwachen, erfasst HDI Kundenbeschwerden in Bezug auf die Beratung der externen Vertriebe im Rahmen des Beschwerdemanagements und wertet diese monatlich aus.

## **6. Compliance-Organisation**

Seit der Einrichtung der Compliance-Funktion im Jahr 2007 nimmt sie ihren Platz als integraler Bestandteil des Governance-Systems ein und trägt als nachhaltig ausgerichtete Corporate Governance-Funktion ebenfalls zum Unternehmenserfolg bei. Im Governance-System ist die Compliance-Funktion Teil des internen Kontrollsystems und überwacht aus dieser Rolle heraus die Einhaltung aller maßgeblichen Anforderungen.

Daher haben die einzelnen Geschäftsbereiche bzw. Konzerngesellschaften mit Sitz im Inland ihre Compliance-Funktionen auf den zentral in der Talanx AG eingerichteten Bereich Group Compliance ausgegliedert. Der zentrale Compliance-Bereich wird durch den Chief Compliance-Officer geleitet, der direkt an den Vorstandsvorsitzenden und den Aufsichtsrat (Finanz- und Prüfungsausschuss) der Talanx AG berichtet.

Group Compliance stellt für jede Konzerngesellschaft einen Compliance-Officer sowie Stellvertreter als zentralen Ansprechpartner bereit. Innerhalb von Group Compliance greift dieser auf Experten für die definierten Compliance-Kernthemen zurück. Die Compliance-Officer erarbeiten im Rahmen ihrer Verantwortung Compliance-Richtlinien, Arbeitsanweisungen, Mindestvorgaben etc., die durch die Fachbereiche in den jeweiligen Gesellschaften umgesetzt werden. Sie sind gleichzeitig integrativer Bestandteil des übergreifenden CMS der Talanx AG.

Für die Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland wurde dieses übergreifende CMS hinsichtlich der besonderen Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes an den Vertrieb zum HD-CMS weiterentwickelt. Dieses weiterentwickelte HD-CMS ist die Grundlage für die Umsetzung und Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes durch die beigetretenen Gesellschaften.

Durch die Verzahnung mit den Fachabteilungen und die Definition von Schnittstellen, zum Beispiel zu Schlüsselfunktionen mit Vertriebs-, Revisions- und Risikomanagement-Know-how, sind ausreichende Kenntnisse über die wesentlichen Prozesse der beigetretenen Gesellschaften vorhanden. Damit und mit dem halbjährlich tagenden Compliance-Steuerungskreis ist ein sachorientierter Austausch auf regelmäßiger Basis sichergestellt.

## **7. Compliance-Kommunikation**

Ein wesentlicher Bestandteil des Compliance-Verständnisses ist die regelmäßige Kommunikation von Compliance-Themen. Ziel ist es, die vereinbarten Regeln und Grundsätze in das Bewusstsein der Mitarbeiter zu transportieren und so die Compliance-Kultur im Unternehmen zu stärken.

Dabei werden verschiedene Kommunikationskanäle des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland wie das Intranet, die Newsletter der Vertriebswege, die Mitarbeitermagazine sowie Schulungsveranstaltungen genutzt.

Im Rahmen der Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeiter des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland findet eine erste Compliance-Schulung als fester Bestandteil der Veranstaltung statt. Diese bietet, genau wie das webbasierte Selbstlernprogramm „Compliance und Integrität“, eine Einführung in das Thema Compliance und gibt Verhaltenshinweise für alltägliche Situationen im Geschäftsleben.

Das webbasierte Selbstlernprogramm wird über die neu geschaffene Plattform LearningSpace des Personalbereichs zugänglich gemacht und richtet sich insbesondere an alle neuen im Inland tätigen Mitarbeiter des Talanx-Konzerns. Es erscheint im persönlichen LearningSpace so lange als Aufgabe, bis es durchgeführt wurde.

Nach vollständiger Bearbeitung des Selbstlernprogramms wird die Teilnahme an der Schulung dokumentiert, d. h. es wird ein Eintrag in die persönliche Lernhistorie vorgenommen. Die Teilnehmer erhalten zudem die Möglichkeit, sich am Ende ein Zertifikat auszudrucken.

Group Compliance hat einen Compliance-Erklärfilm produzieren lassen, der zukünftig insbesondere HD-Vertriebsmitarbeiter in den schon bekannten HDI-Animationen schnell und effizient mit passgenauen Schulungsinhalten erreichen soll. Inhaltlich deckt der Film das Compliance-Kernthema „Korruptionsprävention“ (insbesondere Zuwendungen) ab. Der animierte Film wird ebenfalls über LearningSpace zugänglich gemacht. Seit Juli 2020 wird getestet, wie sich der Erklärfilm bestmöglich in die Welcome Journey für das Onboarding neuer Mitarbeiter integrieren lässt und auch weiteren Mitarbeitergruppen zugänglich gemacht werden kann.

Anlassbezogen können Präsenzs Schulungen ausgewählter Compliance-Themen (insbesondere zu Korruptionsprävention und Zuwendungen) von vertriebsnahen Bereichen durch Group Compliance stattfinden. Jeder Mitarbeiter kann in seiner täglichen Arbeit Berührungspunkte mit Compliance relevanten Sachverhalten haben, die sich in ihren Ausprägungen unterscheiden können. Dies gilt zum Beispiel für die

unterschiedlichen Vertriebswege der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind. Alle Schulungsformen bieten daher abhängig vom Teilnehmerkreis zielgruppenspezifisch passende Inhalte.

Ein weiterer, wesentlicher Kommunikationskanal ist das Intranet des Talanx-Konzerns. Neben wesentlichen Compliance-Regelwerken sind dort die Ansprechpartner beziehungsweise die jeweilig zuständigen Compliance-Officer sowie eine Verlinkung auf die Abteilungspostfächer und das Hinweisgebersystem hinterlegt.

Diese Kommunikationsmöglichkeit wird auch speziell im Intranet von HDI Deutschland genutzt und ist dort mit einem entsprechenden Auftritt platziert. Es besteht anlassbezogen die Möglichkeit, Compliance-Themen auf der Startseite des Intranets anzukündigen und per Link auf den entsprechenden Themenseiten veröffentlichen zu lassen.

Je nach Adressatenkreis ist auch eine Compliance-Information über die verschiedenen vertrieblichen Newsletter des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland möglich.

Compliance berichtet über generelle Aktivitäten, Feststellungen und entsprechende Maßnahmen, wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen, in den Berichten des halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreises sowie in den halbjährlichen Compliance-Berichten an die Geschäftsleitungen, die im Rahmen der halbjährlichen Aufsichtsratssitzungen vorgestellt werden.

## **8. Compliance Überwachung und Verbesserung**

Neben den Markenverantwortlichen in den Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, wurden für jeden Leitsatz sogenannte Leitsatzverantwortliche definiert. Die Marken- und Leitsatzverantwortlichen sind gemeinsam mit Group Compliance für die Kontrolle und Einhaltung der verschiedenen Vorgaben sowie für die Umsetzung der gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen zur Risikominimierung verantwortlich.

Hierzu nehmen die Leitsatzverantwortlichen entsprechend den Ergebnissen der halbjährlich durchgeführten Risikoanalyse die erforderlichen Risikoeinschätzungen vor und leiten diese an den jeweiligen Markenverantwortlichen weiter. Die konsolidierten Ergebnisse werden Group Compliance pro Gesellschaft von dem jeweiligen Markenverantwortlichen gemeldet. Abweichende Einschätzungen oder gegebenenfalls weitergehende Maßnahmen werden im ebenfalls halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreis abschließend bewertet, wobei Group Compliance die finale Entscheidung obliegt.

Neben den Einschätzungen der Marken- und Leitsatzverantwortlichen werden auch alltägliche Fragestellungen und Anfragen zu Compliance-Themen, insbesondere auch Hinweise zu Verstößen gegen in- und externe Vorgaben, an die zuständigen Compliance-Officer adressiert beziehungsweise an die Abteilungspostfächer übermittelt.

Zusätzlich gibt das Talanx-Hinweisgebersystem, welches online wie eine Art „elektronischer Briefkasten“ funktioniert, den Mitarbeitern die Möglichkeit, bestimmte Verstöße

auch anonym mitzuteilen. Eine Rückverfolgung zum Hinweisgeber ist nicht möglich, solange er selbst keine Daten hinterlässt, die Rückschlüsse auf seine Person zulassen. Das Hinweisgebersystem wird von einem externen und unabhängigen Anbieter in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben und ist rund um die Uhr in verschiedenen Sprachen über das Internet erreichbar.

Group Compliance berät die Meldenden beziehungsweise verfolgt die Meldungen – falls erforderlich – weiter. Bei Verdacht auf schwerwiegende Regelverstöße sind der Chief Compliance-Officer sowie der Vorsitzende der jeweiligen Geschäftsleitung zu informieren, die über das weitere Vorgehen entscheiden. Wesentliche Feststellungen fließen in die Berichterstattung im Compliance-Steuerungskreis ein.

Group Auditing führt im Rahmen ihrer risikoorientierten Prüfungsplanung Prüfungen von Vertriebseinheiten durch. Wesentliche Erkenntnisse aus diesen Prüfungen, insbesondere systematische Verstöße im Hinblick auf den GDV-Verhaltenskodex bzw. IDD, berichtet Group Auditing ebenfalls im Rahmen des Compliance-Steuerungskreises.

Das Kernteam des Compliance-Steuerungskreises setzt sich aus den Markenverantwortlichen sowie aus Vertretern von Group Compliance, des Risikomanagements, HD Recht und Group Auditing zusammen. Die Mitglieder des Compliance-Steuerungskreises verfügen - bis auf Group Auditing wegen möglicher Interessenkonflikte bei Revisionsprüfungen - über ein Stimmrecht im Falle von Beschlussfassungen.

Dieses Kernteam kann anlassbezogen um weitere Teilnehmer, etwa einzelne Leitsatzverantwortliche oder den Datenschutzbeauftragten, ergänzt werden.

Die Ergebnisse und Feststellungen des Compliance-Steuerungskreises werden in einem Protokoll festgehalten und den Teilnehmern sowie den Vertriebsvorständen im Nachgang zusammen mit dem Compliance-Bericht sowie den Risikoeinschätzungen zur Verfügung gestellt.

Aus wesentlichen Ergebnissen des Compliance-Steuerungskreises werden gegebenenfalls Maßnahmen abgeleitet und in den Compliance-Plan des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland aufgenommen. Dieser unterstützt Group Compliance dabei, relevante Prozesse (wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen) zur Prävention der Compliance-Risiken des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland optimal zu steuern und zu dokumentieren.

Köln, 25. März 2021



Wolfgang Hanssmann      Dr. Christoph Wetzel      Dr. Patrick Dahmen



Anlage 2

Allgemeine Auftrags-  
bedingungen



# 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.

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

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

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

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

## 13. Vergütung

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

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

## 14. Streitschlichtungen

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

## 15. Anzuwendendes Recht

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