



Angemessenheitsprüfung zum GDV-Verhaltenskodex

PRÜFUNGSBERICHT

HanseMercur Versicherungsgruppe
Hamburg

Inhaltsverzeichnis

1	Prüfungsauftrag	1
2	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
3	Feststellungen zum CMS	6
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
3.2	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	6
4	Prüfungsurteil	7

Anlagenverzeichnis

Compliance Management System Beschreibung zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex	1
Allgemeine Auftragsbedingungen	2

1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 20. Oktober 2016 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

HanseMerkur Krankenversicherung aG, Hamburg,

– im Folgenden „HanseMerkur“ oder „Gesellschaft“ genannt –

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

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften der HanseMerkur Versicherungsgruppe:

- HanseMerkur Krankenversicherung aG
- HanseMerkur Krankenversicherung AG
- HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG
- HanseMerkur Lebensversicherung AG
- HanseMerkur Reiseversicherung AG
- HanseMerkur Speziale Krankenversicherung AG
- HanseMerkur 24 Lebensversicherung AG

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. Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 4. April 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

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

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der HanseMerkur geschlossenen Auftrags und ihm lagen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002 (Anlage 2) zugrunde. Die Prüfung wurde für Zwecke der HanseMerkur durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der HanseMerkur über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der HanseMerkur 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 HanseMerkur gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

2 Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung 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 Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für 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 HanseMerkur.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der HanseMerkur Versicherungsgruppe 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 der HanseMerkur Versicherungsgruppe implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

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) sowie des Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1), durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit

beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 4. April 2017 implementiert waren.

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

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

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex;
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der HanseMerkur Versicherungsgruppe mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen;
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HanseMerkur Versicherungsgruppe.

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

- Vertriebsvorstand;
- Compliance Officer;
- Leitsatzverantwortliche der Leitsätze des GDV Verhaltenskodex;

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Januar bis April 2017 bis zum 20. April 2017 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 zum CMS

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

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

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der HanseMercur Versicherungsgruppe sowie in Ausführungen zu den 11 Leitsätzen 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- und Compliance-Kommunikation sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätzen 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 nachgehalten. Dabei werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex, entsprechend den jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege, ausgestaltet.

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

Im Rahmen der Prüfung konnten keine Feststellungen identifiziert werden, 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, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 4. April 2017 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die HanseMerkur Versicherungsgruppe mit den in Abschnitt 1 genannten Gesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

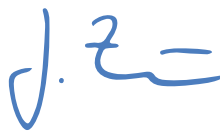
Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gesellschaft wurde zum 3. April 2017 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Düsseldorf, den 20. April 2017

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Stauder
Wirtschaftsprüfer



Zimmermann
Prokuristin

Anlagen

**Beschreibung des
Compliance-Management-Systems der
HanseMerkurVersicherungsgruppe
zur Einhaltung des Verhaltenskodexes
des Gesamtverbandes der Deutschen
Versicherungswirtschaft (GDV)
für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten**

(Stand: 3. April 2017)

**Beschreibung des Compliance-Management-Systems
der HanseMercur Versicherungsgruppe
zur Einhaltung des Verhaltenskodexes des Gesamtverbandes der
Deutschen Versicherungswirtschaft
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten
(GDV Verhaltenskodex Vertrieb)**

Inhalt

A.	Präambel.....	3
B.	Compliance-Kultur	4
C.	Compliance- Ziele.....	5
D.	Compliance-Risiken.....	5
E.	Compliance-Programm	6
F.I.	Klare und verständliche Versicherungsprodukte	7
F.II.	Das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt der Beratung	12
F.III.	Compliance	14
F.IV.	Beratungsdokumentation bei Abschluss.....	16
F.V.	Beratung des Kunden nach Vertragsschluss.....	18
F.VI.	Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen	19
F.VII.	Legitimation vor dem Kunden	21
F.VIII.	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation.....	22
F.IX.	Zusatzvergütungen von Versicherungsmaklern	25
F.XI.	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung	27
F.	Compliance-Organisation	29
G.	Compliance-Kommunikation	30
H.	Compliance Überwachung und Verbesserung	32

A. Präambel

Die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche ist elementarer Bestandteil der Gesellschaft. Vorsorge und Absicherung sind Themen, mit denen nahezu jeder Bürger über sein gesamtes Leben hinweg in Verbindung kommt. Versicherungsvermittler treten persönlich mit Interessenten in Kontakt und bauen gemeinsam mit Versicherungsunternehmen jahrzehntelange, von Vertrauen geprägte Kundenbeziehungen auf. Die Versicherungsunternehmen verwalten zur Sicherstellung ihrer Verpflichtungen erhebliche Beitragsvolumina, legen diese am Kapitalmarkt an, investieren in die Wirtschaft und bewahren Versicherungsnehmer im Schadensfall vor finanziellen Verlusten. Aus all dem resultiert eine berechtigte, hohe Erwartungshaltung sowohl der Bevölkerung als auch des Gesetzgebers an die Seriosität und Integrität der Branche.

Diese Erwartungshaltung zu erfüllen, ist oberstes Gebot der HanseMerkur Versicherungsgruppe als hanseatischem Versicherungskonzern. Seit jeher steht für die HanseMerkur der Mensch im Mittelpunkt. Wir erhalten und steigern die Lebensqualität unserer Versicherten durch Dienstleistung für ihre Existenzsicherung. Hierfür bieten wir ihnen ein hohes Maß an Zuwendung und Aufmerksamkeit sowie schnelle und flexible Lösungen. Unseren Kunden sollen sowohl innovative als auch möglichst ausgezeichnete Versicherungsprodukte im Rahmen einer individuellen, partnerschaftlich fairen Beratung angeboten werden. Auch im Schadensfalle greift unsere Philosophie. Ein effizientes Leistungsmanagement ist hierfür unerlässlich, damit Kunden schnell die ihnen zustehenden Versicherungsleistungen erhalten können.

Die HanseMerkur versteht die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb als Teil ihrer Philosophie und ist daher mit den folgenden Gesellschaften am 1. August 2013 beigetreten:

- HanseMerkur Krankenversicherung aG
- HanseMerkur Krankenversicherung AG
- HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG
- HanseMerkur Lebensversicherung AG
- HanseMerkur Reiseversicherung AG

- HanseMerkur Speziale Krankenversicherung AG
- HanseMerkur24 Lebensversicherung AG

B. Compliance-Kultur

Die HanseMerkur ist eine traditionsbewusste hanseatische Versicherungsgruppe, die sich den damit verbundenen Tugenden eines ehrbaren Kaufmanns stark verbunden fühlt. Seit 140 Jahren stehen bei der HanseMerkur der Mensch und seine Bedürfnisse im Mittelpunkt. Als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ prägt der Gemeinschaftsgedanke das Handeln gegenüber seinen Kunden, Partnern sowie Mitarbeitern und ist Teil der Unternehmenskultur. Aus diesem Grund steht die HanseMerkur seit jeher für faire und nachhaltige Dienstleistungen im Sinne unserer Kunden.

Compliance hat in den letzten Jahren, insbesondere im Hinblick auf die qualitativen Anforderungen an das Governance-System eines Versicherungsunternehmens, stetig an Bedeutung gewonnen. Compliance bedeutet für die HanseMerkur die Einhaltung der von den Versicherungsunternehmen zu beachtenden Gesetze, Verordnungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen (externe Anforderungen) und freiwilliger Selbstverpflichtungen für einen ordnungsgemäßen, lautereren, am Interesse der Kunden orientierten Wettbewerb. Darüber hinaus umschreibt Compliance die Summe aller organisatorischen Maßnahmen, mit denen gewährleistet wird, dass sich die Geschäftsleitung wie auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rechtmäßig verhalten. Die HanseMerkur hat zur Sicherstellung von Compliance ein Compliance-Management-System implementiert. Zentral für dessen Wirksamkeit ist neben organisatorischen Fragen die Unternehmenskultur. Für eine erfolgreiche Compliance-Kultur ist daher die uneingeschränkte Zustimmung der Unternehmensleitung, der tone from the top, ein wesentlicher Schlüsselfaktor und hat großen Einfluss auf die Einstellung und das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegenüber Vorschriften und Regelungen und Standards. Der Vorstandsvorsitzende Eberhard Sautter bekräftigt dies durch ein Compliance-Commitment, das insbesondere im Rahmen der Vertriebsschulungen (WelcomeTage) veröffentlicht wird:

„Als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ sind wir nur unseren Kunden und Mitarbeitern verpflichtet – nicht Aktionären oder Investoren. Dieses Prinzip prägt

unser Handeln, es ist Teil unserer Unternehmenskultur und äußert sich in einer klaren Haltung. Das alte Prinzip des Ehrbaren Kaufmannes ist für eine traditionsreiche hanseatische Versicherung wie die HanseMerkur grundlegend. Einschlägige gesetzliche Vorschriften und interne Regelungen einzuhalten ist für uns deshalb Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Das Motto "Hand in Hand ist... HanseMerkur" spiegelt dieses Selbstverständnis wider. Es geht dabei sowohl um die partnerschaftliche Zusammenarbeit im Haus, zwischen Mitarbeitern und Führungskräften sowie den Mitgliedern des Vorstandes, als auch um das ehrliche Bemühen den Kunden gegenüber.“

C. Compliance- Ziele

Das Compliance-Management-System der HanseMerkur bezweckt sowohl die Abwehr von Haftungs-, Strafbarkeits- und Reputationsrisiken für das Unternehmen, seine Organe und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch die Beachtung und den Schutz der Kundeninteressen.

Ausgehend von der Unternehmenskultur und den Unternehmenswerten der HanseMerkur, entwickelt, implementiert und überwacht das Compliance-Management-System dazu eine Compliance-Kultur sowie geeignete Maßnahmen, die ein rechtskonformes Verhalten fördern und damit der präventiven Sicherstellung der Einhaltung der externen Anforderungen dienen.

Ein Schwerpunkt liegt auf der Einhaltung der für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts geltenden externen Anforderungen und der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

D. Compliance-Risiken

Compliance-Risiken für die HanseMerkur sind die Konsequenzen aus Verstößen gegen externe Anforderungen im Rahmen ihrer Geschäftsaktivitäten. Zu den Compliance-Risiken gehören insbesondere

1. das Risiko rechtlicher und/oder aufsichtsbehördlicher Sanktionen,
2. das Risiko wesentlicher finanzieller Verluste und

3. das Risiko von Reputationsverlusten.

Inneres Leitbild des Compliance-Managements ist das rechtzeitige Identifizieren, Bewerten und Steuern sowie Überwachen von Compliance-Risiken als integralem Bestandteil aller Geschäftsprozesse. Die Identifikation und Bewertung der Compliance-Risiken erfolgt im Rahmen der Compliance-Risikoanalyse, auf Basis derer beurteilt wird, ob und wenn ja welche Vorkehrungen bzw. Maßnahmen erforderlich sind, um die festgestellten Compliance-Risiken auszuschließen bzw. zu reduzieren. Compliance-Betrachtungen gehören zu den Grundlagen jeder Entscheidung.

Darüber hinaus findet einmal jährlich zum Jahreswechsel eine zentrale und systemunterstützte Compliance-Risikoinventur statt. Im Rahmen der Compliance-Risikoinventur werden alle Compliance-Risiken der HanseMerkur, also auch vertriebliche, systematisch zum Stichtag 31.12. eines Jahres identifiziert, analysiert und bewertet. D.h. bestehende Compliance-Risiken werden auf Veränderungen geprüft und gegebenenfalls neue Compliance-Risiken identifiziert und prospektiv bewertet. Die Risikoinventur ermöglicht dabei die Identifikation der wesentlichen Compliance-Risiken, die Eingang in das Compliance-Controlling und damit in das Compliance-Berichtswesen finden. Jedes identifizierte Compliance-Risiko wird dabei genau einem Compliance-Beauftragten zugeordnet. Zielsetzung der Compliance-Risikoanalyse und –Inventur ist das systematische Verständnis der Auswirkungen eines Compliance-Risikos auf die HanseMerkur. Mit Hilfe einer internen Bewertungsmethodik werden diese Auswirkungen hinreichend quantifiziert.

Oberstes Organ für das Compliance-Management jeder Gesellschaft der HanseMerkur Versicherungsgruppe ist die jeweilige Geschäftsleitung. Eine zyklische, unterjährige Compliance-Berichterstattung – erfolgt in einer Kombination aus dezentralen und zentralen Aktivitäten und stellt sicher, dass die Geschäftsleitung umgehend über wesentliche Veränderungen der Compliance-Risikolandschaft informiert wird, um bei Bedarf zusätzliche Maßnahmen einleiten zu können.

E. Compliance-Programm

Die HanseMerkur hat auf Basis ihres Compliance-Management-Systems in Korrelation mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes und den eigenen Ansprüchen

an die vertriebliche Tätigkeit spezifische Ablaufprozesse aufgesetzt. Diese stellen u.a. sicher, dass die Umsetzung der einzelnen Aspekte des GDV-Verhaltenskodexes Vertrieb gewährleistet ist und der formulierte Anspruch an die Beziehung zum Kunden erreicht wird. Zu diesen Prozessen zählen unter anderem Vertragsgestaltungen und Einzelanweisungen sowie Dokumentations- und Prüfprozesse.

Nachfolgend wird das Compliance-Programm der HanseMerkur zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodexes für den Vertrieb von Versicherungsprodukten umfassend beschrieben. Hierzu werden die Anforderungen nach dem zugrundeliegenden Prüfungsstandard sowie die entsprechende Umsetzung der zugehörigen Leitsätze in der HanseMerkur dargestellt.

F.I. Klare und verständliche Versicherungsprodukte

F.I.1. Kodex-Formulierung

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

F.I.2. Umsetzung

Die HanseMerkur erkennt das Risiko von Versicherungsprodukten, die nicht den Branchenstandards entsprechen. Zudem besteht die Gefahr, dass Kundeninformationen nicht in der nötigen Klarheit und Verständlichkeit erfolgen, Verbraucher also über die durch einen Vertragsschluss geltende Absicherung oder eventuelle Ausschlüsse nicht hinreichend im Bilde sind. Die HanseMerkur betrachtet es im Zuge des partnerschaftlichen Umgangs mit Verbrauchern als besonders wichtig, dass ihre Produkte auf Basis branchenweit anerkannter Standardverfahren entwickelt und sämtliche Informationen hierzu den Kunden in klarer und verständlicher Weise

mitgeteilt werden.

Hierzu steht ein unternehmens- und spartenübergreifender Standard für die Verständlichkeit von Versicherungsprodukten und Kundeninformationen in Form eines Leitfadens zur Verfügung. Die Erfüllung des Standards ist in die Prozesse zur Entwicklung von Versicherungsprodukten implementiert. Es ist sichergestellt, dass Verbrauchern nur solche neuen Produkte offeriert werden, die diesem Standard entsprechen. Darüber hinaus setzt der Leitfaden auch für die Erstellung weitergehender Dokumente Mindestanforderungen an Klarheit und Verständlichkeit.

Als Orientierungsgröße dienen die unverbindlichen Empfehlungen der Spitzenverbände (GDV, PKV-Verband) zu Versicherungsbedingungen, Preis-Leistungsdarstellungen in der Lebensversicherung und Produktinformationsblättern sowie die Kraft gesetzlichen Auftrages zu einzelnen Aspekten bestehenden Vorgaben des PKV-Verbandes.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten und weitergehenden Dokumenten ist dezentral organisiert. Je Produktparte (Kranken, Leben, SHUK, Reise) sind eigene Entwicklungsprozesse definiert.

Der Prüfung unterliegen folgende Produkte/Dokumente:

- Marketingunterlagen zur Vorlage beim Kunden
- Produktinformationsblätter
- Vertragsunterlagen inkl. Versicherungsbedingungen
- Jahresmitteilungen und Ausweise zu Ablaufleistungen (LV)

Auch bestehende Produkte haben die im neuen Leitfaden erstmals festgeschriebenen Maßnahmen und Prozesse durchlaufen. Die jeweiligen Prozesse wurden auch schon vor Geltung des Verhaltenskodexes in der HanseMerkur gelebt.

F.I.2.a. Besondere Vorgaben zu Allgemeinen Versicherungsbestimmungen und Produktinformationsblättern

Auch die Entwicklung von Allgemeinen Vertragsbestimmungen und Produktinformationsblättern erfolgt spartenspezifisch. Dabei ist innerhalb der

Entwicklungsprozesse zusätzlich sichergestellt, dass jeweils die rechtlichen Vorgaben beachtet und eingehalten werden.

F.I.2.b. Besondere Vorgaben zu Dokumenten im Bereich der Lebensversicherung

Für die Darstellungen verschiedener Kundeninformationen im Bereich der Lebensversicherung gelten folgende Standards:

F.I.2.b.(1) Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen

Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden die garantierte Kapitalleistung und die Rentenleistung zum vereinbarten Rentenbeginn und innerhalb der Abrufphase in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein angegeben. Neben den garantierten Leistungen werden in den Angebotsunterlagen auch die möglichen Gesamtleistungen für drei unterschiedliche Szenarien aufgezeigt. Neben den Gesamtleistungen auf Basis der aktuellen Überschussdeklaration („mittleres Szenario“) werden auch die Gesamtleistungen angegeben, die sich ergeben würden, wenn der Zinsüberschuss während der gesamten Ansparphase einen Prozentpunkt niedriger oder einen Prozentpunkt höher wäre.

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden in den Angebotsunterlagen die Kapitalleistung und die Rentenleistung genannt, die sich bei einer Wertentwicklung der zugrunde liegenden Investmentfonds von 3%, 6% und 9% p.a. ergeben würden.

Für alle Rentenversicherungen wird die Entwicklung der Rentenleistung mindestens für die ersten 15 Jahren der Rentenbezugszeit dargestellt.

Die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG der VVG-InfoV sowie der AltvPIBV werden eingehalten.

F.I.2.b.(2) Darstellung der Todesfalleistung bei LV-Produkten

Die während der Ansparphase der Rentenversicherung garantierten Todesfalleistungen werden dem Kunden in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein aufgezeigt.

F.I.2.b.(3) Preis/Leistungsdarstellung bei LV-Produkten

Bei Rentenversicherungen werden in den Angebotsunterlagen die Effektivkosten

(gemäß GDV-Empfehlung) genannt. Sie geben die Minderung der Beitragsrendite aufgrund der einkalkulierten Kosten an. Berücksichtigt werden dabei Abschluss- und Vertriebskosten sowie die Verwaltungskosten. Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden zusätzlich die Kosten berücksichtigt, die von der Fondsgesellschaft erhoben werden.

Darüber hinaus werden die Kosten im Produktinformationsblatt wie folgt dargestellt:

- Die einkalkulierten Abschlusskosten werden als Summe und in Form der monatlichen Tilgungsrate in Euro ausgewiesen.
- Die restlichen Abschlusskosten (ab 6. Versicherungsjahr) werden in Form der monatlichen Tilgungsrate in Euro ausgewiesen.
- Die Verwaltungskosten in der Ansparphase werden in Euro pro Monat angegeben.
- Die Verwaltungskosten im Rentenbezug werden in Euro pro 100 Euro Monatsrente angegeben.
- Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden die für die Verwaltung des Fondsguthabens berücksichtigten monatlichen Verwaltungskosten in Euro pro 1000 Euro Fondsguthaben angegeben.

Die gesetzlichen Anforderungen der VVG-InfoV werden eingehalten.

Für Altersvorsorge- und Basisrentenverträge werden zusätzlich die im AltZertG vorgeschriebenen Informationen angegeben.

F.1.2.b.(4) Darstellung der Rückkaufswerte bei LV-Produkten

Die Darstellung der Rückkaufswerte erfolgt anhand einer standardisierten Methode wie folgt:

- Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden die garantierten Rückkaufswerte während der Ansparphase in den Angebotsunterlagen und im Versicherungsschein aufgezeigt. Neben den garantierten Rückkaufswerten werden in den Angebotsunterlagen auch die möglichen Rückkaufswerte für das „mittlere“ Szenario angegeben.
- Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden während der Ansparphase keine Rückkaufswerte garantiert. In den Angebotsunterlagen werden die

möglichen Rückkaufswerte angegeben, die sich bei einer Wertentwicklung der zugrunde liegenden Investmentfonds von 6% („mittleres“ Szenario) ergeben würden.

F.1.2.b.(5) Jährliche Wertemitteilung bei LV-Produkten

Kunden von LV-Produkten, bei denen die Überschüsse zur Erhöhung der versicherten Leistung verwendet werden, erhalten grundsätzlich eine jährliche Wertemitteilung zum Stand ihrer Versicherung zum Stichtag.

Bei klassischen Rentenversicherungen werden dem Kunden folgende Werte zum Stichtag der Wertemitteilung genannt:

- Garantierte Kapitalleistung und Rentenleistung zum Rentenbeginn
- Garantierter und gesamter Rückkaufswert zum Stichtag
- Garantierte und gesamte Todesfalleistung zum Stichtag

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen werden die dem Vertrag zugeordneten Anteile an Investmentfonds und deren Wert zum Stichtag genannt.

Für Altersvorsorge- und Basisrentenverträge werden in der jährlichen Wertemitteilung zusätzlich die im AltZertG vorgeschriebenen Informationen angegeben.

F.1.2.c. Ergänzende Auswertung von Hinweisen auf Anpassungsbedarf

Zusätzlich zu den internen Vorgaben können sich Hinweise auf Anpassungsbedarf im Hinblick auf Klarheit und Verständlichkeit auch durch äußere Einflüsse ergeben.

Diese können z.B. sein.

- Markttratings
- sonstige Hinweise (z.B. durch Vertriebspartner oder Kunden)

Sämtlichen Hinweisen wird – insoweit anlassbezogen – nachgegangen und eine gesonderte Zusatzprüfung auf Verständlichkeit hin durch den mit der Erstellung der beanstandeten Dokumente befassten Organisationsbereich durchgeführt.

F.II. Das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt der Beratung

F.II.1. Kodex-Formulierung

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

Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.“

F.II.2. Umsetzung

Beim Absatz von Versicherungsprodukten ist für die HanseMerkur das Kundenbedürfnis von besonderer Bedeutung. Maßgeblich sind die Analyse des Absicherungsbedarfs und die Wünsche des Einzelnen. Hierzu erfolgen im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen die Beratung des Kunden sowie die Aufnahme und Dokumentation von Beratungsgesprächen in entsprechenden Protokollen. Deren Vorlage bei der HanseMerkur ist bei Neuvermittlungen in den Bereichen LV, KV und SHUK durch Ausschließlichkeitsvermittler vor Policierung notwendig; in den Bereichen LV und KV zusätzlich die ausdrückliche Bestätigung des Kunden, eine Ausfertigung der Beratungsdokumentation vor Antragsstellung erhalten zu haben. Ein vom Kunden erklärter Beratungsverzicht führt in den Sparten LV, KV und SHUK bei einer Neuvermittlung durch Ausschließlichkeitsvermittler zur Antragsablehnung. Bei Vermittlungen durch Makler und Mehrfachagenten verbleiben die Beratungsprotokolle bei den Vermittlern.

F.II.2.a. Struktur der Vergütungssysteme / Vertriebssteuerung

Die HanseMerkur hat durch interne Regelungen festgelegt, dass Vergütungssysteme dem Grundsatz „Kundeninteresse vor Provisionsinteresse“ gerecht werden müssen. Dies gilt auch für die Ausschreibung von Wettbewerben und Bonifikationen. Solche Benefitsysteme sind nur möglich, wenn sie auch Qualitätsmerkmale (z.B. geringe

Stornoquote) als Bewertungskriterium beinhalten. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird laufend durch die Vertriebsverwaltung überwacht.

F.II.2.b. Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten vertraglich vereinbart. Darüber hinaus werden die Ausschließlichkeitsvermittler der HanseMerkur durch gesonderte Vertragsnachträge nochmals zur Beachtung des Kundeninteresses verpflichtet. Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern der Kunden werden die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände VDVM, BVK und Votum auf die Beachtung des Kundeninteresses nochmals gesondert verpflichtet. Ihnen steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass die Empfänger einen alternativen Kodex einreichen oder mit der Anerkennung nicht einverstanden sind, wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt, vgl. Ziffer F.XI.2.b.

F.II.2.c. Annexvermittler

Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 9 GewO unterliegen nicht der gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflicht gemäß § 66 VVG. Kundenwunsch und Absicherungsbedarf ergeben sich bereits aus dem Zusammenhang zur parallel erbrachten Dienstleistung. Eine entsprechende vertragliche Verpflichtung ist daher nicht notwendig.

F.II.2.d. Unterstützung der Beratung

Ausschließlichkeitsvermittlern stehen online zusätzlich Informationen zum Verkaufsprozess der Produkte zur Verfügung. Zudem haben Sie die Möglichkeit, über ein Online-Beratungs- Tool den aktuellen Absicherungsstand und -bedarf eines Kunden individuell zu erfassen und Produktvorschläge automatisiert zu erhalten sowie ein auf Basis dieser Angaben automatisiert erstelltes Beratungsprotokoll gefertigt zu bekommen.

F.II.2.e. Schulung von Ausschließlichkeitsvermittlern

Die Ausschließlichkeitsvermittler und Vertriebsleiter der HanseMercur werden fortlaufend geschult. Teil der Schulungen sind neben allgemeinen Sparteninformationen die einzelnen Produktinformationen und die korrekte, d.h. auch das Kundeninteresse beachtende Beratung des Kunden vor Ort. Die HanseMercur ist darüber hinaus der Brancheninitiative „gut beraten“ beigetreten und führt für ihre Ausschließlichkeitsvermittler Weiterbildungskonten, sodass die kundenorientierte Beratung ausbildungsseitig nochmals gestärkt wird.

F.II.2.f. Direktvertrieb

Der Direktvertrieb/Fernabsatz von Versicherungsprodukten unterliegt nicht dem Erfordernis einer Beratung und Dokumentation, da aufgrund des Kommunikationsweges eine individualisierte Beratung nicht erschöpfend darstellbar ist. § 6 Abs. 6 VVG enthält insofern eine Befreiung von der gesetzlichen Beratungspflicht.

Zur Förderung der Kundenfreundlichkeit im Onlinevertrieb wurde ein Usability-Test durchgeführt. Die dortigen Erkenntnisse fließen in die laufende Betreuung des Online-Auftritts ein.

F.II.2.g. Kontrollprozesse

Die HanseMercur führt regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen durch, bei denen auch die Beratungsqualität geprüft wird. Zudem ist ein kontinuierliches Monitoring der Vertriebsaktivitäten der Vermittler gesichert. Sofern zum Beispiel ungewöhnliche Stornoquoten zu verzeichnen sind, wird dies zum Anlass genommen, die Beratung der Kunden im Detail zu prüfen. Entsprechendes gilt auch bei möglichen Hinweisen aus den Leistungsabteilungen, aus der Betreuung der Vertriebspartner durch die Vertriebsverwaltung oder aus dem Beschwerdemanagement.

F.III.Compliance

F.III.1. Kodex-Formulierung

„Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliancevorschriften.

Inhalt der Compliancevorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption,

Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.“

F.III.2. Umsetzung

Die HanseMercur verurteilt jede Form der Korruption oder allgemein unlauteren und/oder unredlichen Geschäftsgebarens. Auf dieser Basis wurden für alle Mitarbeiter des Vertriebes Complainceregeln zu folgenden Aspekten aufgestellt:

- Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit
- Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen
- Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen
- Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen
- Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.

Die „Complainceregeln für den Vertrieb der HanseMercur Versicherungsgruppe“ beinhalten u.a. Regelungen zur Befolgung und Beachtung der einschlägigen Gesetze, Vorschriften sowie branchenweite und unternehmensinterne Regelungen für die vertriebliche Geschäftstätigkeit.

Jedweder Verstoß gegen Normen der Korruptionsbekämpfung ist zu unterlassen. Das unmittelbare oder mittelbare Anbieten, Versprechen, oder Zahlen von Bestechungsgeldern oder entsprechenden Vorteilen an Amtsträger oder im sonstigen geschäftlichen Verkehr ist verboten. Ebenso untersagt ist die entsprechende Annahme von Bestechungsgeldern oder Vorteilen.

Die geltenden Regularien zum Wettbewerbsrecht sind zu beachten. Hierzu zählen auch die Wettbewerbsgrundsätze der Versicherungswirtschaft. Insbesondere unterbleiben diskriminierende oder sonst anstößige Werbemaßnahmen, die

Täuschung von Kunden im Wettbewerb oder die Verunglimpfung von Wettbewerbern.

Einzuhalten sind darüber hinaus auch die datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Hierzu zählen eine sensible Vorgehensweise bei der Erhebung, Lagerung/Speicherung und Verwendung/Weitergabe von persönlichen Daten von Versicherungsnehmern, versicherten Personen und Geschädigten sowie der vertrauliche Umgang mit Unternehmensinterna.

Die Complainceregeln umfassen zudem Regelungen zum Umgang mit Einladungen, Geschenken und sonstigen Vergünstigungen, insbesondere zu Wertgrenzen und der Einbeziehung von Kontrollfunktionen bei der Annahme und Gewährung.

Enthalten sind zudem Regelungen zur Gestaltung von Werbemaßnahmen/ Unternehmensveranstaltungen sowie zur Vermeidung von Kollisionen von beruflichen und privaten Anlässen.

Zudem weisen sie Meldepflichten bei festgestellten Verstößen an das Compliance-Management aus.

Die vom Vorstand beschlossenen Complainceregeln für den Vertrieb gelten für den Vorstand, Vertriebsführungskräfte, Vertriebsmitarbeiter des Innendienstes sowie angestellte und selbständige Versicherungsvermittler.

Die Complainceregeln sind im Intranet bzw. Vertriebsportal der HanseMerkur für alle Mitarbeiter zugänglich.

F.IV. Beratungsdokumentation bei Abschluss

F.IV.1. Kodex-Formulierung

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

als Ausnahme vorgesehen hat.“

F.IV.2. Umsetzung

Die gesetzlich vorgeschriebene Dokumentation einer erfolgten Kundenberatung dient der Archivierung und Sicherheit aller Vertragsparteien über die Inhalte des Beratungsgesprächs. Die vertrieblichen Aktivitäten der HanseMerkur stellen sicher, dass eine zu einem Vertragsabschluss führende Beratung eines Kunden gemäß den gesetzlichen Vorgaben dokumentiert und dem Kunden diese Dokumentation ausgehändigt wird.

Die Vorlage von Beratungsprotokollen bei der HanseMerkur ist bei Neuvermittlungen in den Bereichen LV, KV und SHUK durch Ausschließlichkeitsvermittler vor Policing notwendig; in den Bereichen LV und KV zusätzlich die ausdrückliche Bestätigung des Kunden, eine Ausfertigung der Beratungsdokumentation vor Antragsstellung erhalten zu haben. Ein vom Kunden erklärter Beratungsverzicht führt in den Sparten LV, KV und SHUK bei einer Neuvermittlung durch Ausschließlichkeitsvermittler zur Antragsablehnung. Bei Vermittlungen durch Makler und Mehrfachagenten verbleiben die Beratungsprotokolle bei den Vermittlern.

F.IV.2.a. Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Dokumentationspflichten vertraglich vereinbart. Darüber hinaus werden die Ausschließlichkeitsvermittler der HanseMerkur durch gesonderte Vertragsnachträge nochmals zur Beachtung der Dokumentationspflicht verpflichtet. Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern der Kunden, werden die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände VDVM, BVK und Votum auf die Beachtung der Dokumentationspflichten nochmals gesondert verpflichtet. Ihnen steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass die Empfänger einen alternativen Kodex einreichen oder mit der Anerkennung nicht einverstanden sind, wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt, vgl. Ziffer F.XI.2.b.

F.IV.2.b. Annexvermittler

Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 9 GewO unterliegen nicht der gesetzlichen Dokumentationspflicht gemäß § 66 VVG. Kundenwunsch und Absicherungsbedarf ergeben sich bereits aus dem Zusammenhang zur parallel erbrachten Dienstleistung. Eine entsprechende vertragliche Verpflichtung ist daher nicht notwendig.

F.IV.2.c. Direktvertrieb

Der Direktvertrieb/Fernabsatz von Versicherungsprodukten unterliegt nicht dem Erfordernis einer Dokumentation, da aufgrund des Kommunikationsweges eine individualisierte Beratung nicht erschöpfend darstellbar ist. § 6 Abs. 6 VVG enthält insofern eine Befreiung von der gesetzlichen Dokumentationspflicht.

F.IV.2.d. Kontrollprozesse

Eine Kontrolle der Erfüllung von Dokumentationspflichten erfolgt entsprechend der unter Ziffer I. dargestellten Prozesse.

F.V. Beratung des Kunden nach Vertragsschluss

F.V.1. Kodex-Formulierung

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

F.V.2. Umsetzung

Zur Sicherstellung einer nachvertraglichen Beratung von Kunden ist es notwendig, Kunden jeweils konkrete Ansprechpartner zu benennen. Die HanseMerkur benennt in sämtlichen Kundenanschreiben und Policen jeweilige Kontaktdaten.

Im Falle von (zentral oder dezentral) eingegangenen Leistungs-, Schadensfall- oder bei sonstigen Anliegen erfolgt entweder eine direkte Bearbeitung des Empfängers, sofern er fachlich zuständig ist, oder eine Weiterleitung an die

zuständige Stelle. Einzelne Umstände sind intern als Beratungsanlässe vordefiniert (z.B. Umzug/Eigentümerwechsel in der Sparte SHU).

F.V.2.a. Vertragliche Regelungen mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten, die mit der HanseMerkur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten vertraglich vereinbart. Dies beinhaltet auch die Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss. Insoweit wird auf die vorherigen Ausführungen gemäß Ziffer F.IV.2.a. verwiesen.

F.V.2.b. Annexvermittler

Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 9 GewO unterliegen nicht der gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflicht gemäß § 66 VVG. Eine nachvertragliche Beratung ist daher nicht zwingend vorgesehen.

F.V.2.c. Direktvertrieb

Der Direktvertrieb/Fernabsatz von Versicherungsprodukten unterliegt nicht dem Erfordernis einer Beratung und Dokumentation, da aufgrund des Kommunikationsweges eine individualisierte Beratung nicht erschöpfend darstellbar ist. § 6 Abs. 6 VVG enthält insofern eine Befreiung von der gesetzlichen Beratungspflicht.

F.V.2.d. Kontrollprozesse

Eine Kontrolle der Wirksamkeit und Beratungsqualität erfolgt im Rahmen des laufenden Beschwerdemanagements.

F.VI. Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen

F.VI.1. Kodex-Formulierung

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

ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“

F.VI.2. Umsetzung

Mit allen Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten, die mit der HanseMercur zusammenarbeiten, ist die Beachtung der sie treffenden gesetzlichen Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten sowie die Einhaltung der wettbewerbsrechtlichen Vorgaben vertraglich vereinbart. Dies beinhaltet auch die Beachtung des Kundeninteresses im Falle von Abwerbungen oder Umdeckungen. Aufgrund der besonderen Relevanz in den Versicherungssparten Kranken und Leben enthalten die von der HanseMercur zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle neben gesonderten Bereichen zur Aufnahme von Vorversicherungen auch ausdrückliche Hinweise auf mögliche Nachteile im Zuge einer Umdeckung.

Im Bereich der Sachversicherungen (SHUK) werden Angaben des Kundenwunsches, bereits bestehende Lösungen in anderen Versicherungen sowie die Kundenentscheidung als auch die ggf. abweichende Vermittlerempfehlung aufgenommen. Darüber hinaus enthalten die Produktinformationsblätter Informationen zu den wesentlichen Ein- und Ausschlüssen. Das Produktinformationsblatt wird vor der Antragsstellung durch den Vermittler ausgehändigt.

F.VI.2.a. Lebensversicherung / Krankheitskostenvollversicherung

Im Bereich der Lebensversicherung und der Krankheitskostenvollversicherung beinhalten die zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle gesonderte, ausdrückliche Belehrungen der Kunden auf die jeweiligen, spartenbezogenen Risiken einer Abwerbung / Umdeckung. Eine Antragsannahme ohne Vorlage eines solchen unterzeichneten Beratungsprotokolls ist in diesen Versicherungssparten bei Vermittlung durch einen Ausschließlichkeitsvermittler nicht möglich.

F.VI.3. Kontrollprozesse

Eine Kontrolle der Wirksamkeit und Beratungsqualität erfolgt im Rahmen des laufenden Beschwerdemanagements.

Sofern durch Beschwerden Hinweise auf eine ungenügende Beratung eines Kunden

über mögliche Nachteile im Zuge einer Umdeckung oder Abwerbung eingehen, erfolgt eine Rückkoppelung mit dem zuständigen Vertrieb und der Vertriebsverwaltung. Ergänzend wird auf die Ausführungen zum Beschwerdemanagement zu Ziffer I. verwiesen.

F.VII. Legitimation vor dem Kunden

F.VII.1. Kodex-Formulierung

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

F.VII.2. Umsetzung

F.VII.2.a. Ausschließlichkeitsvermittler

Mit Ausschließlichkeitsvermittlern der HanseMerkur ist die Beachtung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zur Legitimation gegenüber dem Kunden bei Erstkontakt.

Über das HanseMerkur-Intranet können zudem Erstinformationsblätter und Visitenkarten bestellt werden. Diese wurden über einen standardisierten Prozess auf ihre Rechtskonformität hin geprüft und enthalten u.a. folgende Angaben:

- Vor- und Familienname des Vermittlers sowie Name der Firma
- Geschäftsanschrift
- Status des Vermittlers und vertretenes Unternehmen
- Registrierungsnummer sowie Anschrift, Telefonnummer und das elektronische Postfach des Vermittlerregisters
- Hinweise auf Beteiligungen an Versicherungsunternehmen
- Anschriften der Schlichtungsstellen (Versicherungsombudsmann e.V. und Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung)

F.VII.2.b. Makler/Mehrfachagenten

Auch mit Maklern und Mehrfachagenten ist die Einhaltung der sie treffenden

Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zur Legitimation gegenüber dem Kunden bei Erstkontakt.

F.VII.2.c. Direktvertrieb

Innerhalb des Direktvertriebes durch die HanseMerkur erfolgt mangels Beteiligung eines Vermittlers gemäß § 6 Abs. 6 VVG keine Erstinformation.

F.VII.2.d. Annexvermittler

Annexvermittler sind gemäß §§ 34d Abs. 9 GewO vom Geltungsbereich der Erstinformationspflichten im Sinne von §§ 34d Abs. 8 Nr. 1a GewO, 11 VersVermV ausgenommen. Eine darüber hinaus gehende Regelung liegt nicht vor.

F.VII.2.e. Vergleichsportale

Zu Beginn der Zusammenarbeit mit einem Vergleichsportale wird jeweils überprüft, ob diese ihren Kunden offenlegen, welche Anbietersauswahl Grundlage der generierten Angaben ist. Bei zu Geltungsbeginn dieser Regelungen bereits bestehenden Vertragsbeziehungen zu Vergleichsportalen wurde ohne Beanstandung geprüft, dass eine entsprechende Offenlegung erfolgt.

F.VIII. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

F.VIII.1. Kodex-Formulierung

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

F.VIII.2. Umsetzung

Für die HanseMerkur ist es selbstverständlich, dass nur solche Vermittler ihre Produkte vertreiben dürfen, die hierfür einen guten Leumund und die nötige Qualifikation aufweisen.

F.VIII.3. Prüfung des guten Leumunds

Die HanseMerkur verfügt über einen definierten Prozess, der für den Beginn und die laufende Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern im Einzelnen definiert, dass und wie eine hinreichende Zuverlässigkeit und ein guter Leumund geprüft und sichergestellt werden und in welchen Fällen eine Zusammenarbeit nicht (mehr) möglich ist. Ergänzt werden diese Vorgaben durch weitere Checklisten bei der Bearbeitung von Bewerbungsvorgängen. Im Bewerbungsprozess sind bei hauptberuflichen Vermittlern grundsätzlich folgende Unterlagen notwendig:

- AVAD-Auskunft
- Schufa-Auskunft
- Gewerbezentralregisterauszug
- Führungszeugnis
- Gesonderter Bewerberfragebogen (u.a. mit weiteren Angaben zu den finanziellen Verhältnissen des Bewerbers)

In Einzelfällen können hiervon Abweichungen erfolgen. Diese sind nur im Rahmen eines definierten Prozesses mittels einer gesonderten Entscheidung möglich.

Zur laufenden Prüfung des guten Leumundes erfolgen bei Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten bei neuen Negativmerkmalen Zwischenmitteilungen der privaten Auskunfteien, soweit in deren Datenübermittlung die Vertriebspartner eingewilligt haben.

Bei Reiseannexvermittlern sind die Anforderungen an die Vorlage von Unterlagen vor einer Zusammenarbeit abgesenkt. Dies resultiert aus der Eigenart des Geschäftszweiges (Zusammenarbeit mit nebenberuflichen Vermittlern, die aufgrund ihrer hauptberuflichen Tätigkeit bereits der laufenden Gewerbeaufsicht unterliegen). Hier erfolgt eine anlassbezogene Prüfung nur im Rahmen des Beschwerdemanagements.

F.VIII.4. Qualifikation / Ausbildung

F.VIII.4.a. Qualifikation bei Ausschließlichkeitsvermittlern

Ausschließlichkeitsvermittler haben vor Beginn ihrer eigenständigen Vertriebstätigkeit die hinreichende Sachkunde durch den Nachweis einer bestandenen IHK-Sachkundeprüfung oder dieser aufgrund gesetzlicher Regelungen gleichstehenden Qualifikation (inkl. langer Branchentätigkeit) nachzuweisen.

F.VIII.4.b. Ausbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern

Sofern ein Ausschließlichkeitsvermittler bei Vertragsbeginn noch nicht über den nötigen Sachkundenachweis verfügt, erfolgt im Rahmen einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung die Ausbildung zum IHK-Fachmann Versicherungen/zur IHK Fachfrau Versicherungen mittels eines definierten Ausbildungsplans. Die einzelnen Ausbildungsmaßnahmen werden von gesondert qualifizierten Ausbildern durchgeführt. Die jeweiligen Zwischenschritte der Qualifikation und der jeweilige Ausbildungsstand des Vermittlers werden dokumentiert.

Ausschließlichkeitsvermittler, die sich noch in der Ausbildung befinden, dürfen keine eigenständigen Versicherungsvermittlungen vornehmen.

F.VIII.4.c. Weiterbildung von Ausschließlichkeitsvermittlern

Alle Ausschließlichkeitsvermittler der HanseMerkur, die eine IHK-Sachkundeprüfung erfolgreich absolviert haben oder über eine gleichwertige Qualifikation (inkl. langer Branchentätigkeit) verfügen, sind vertraglich verpflichtet, sich kontinuierlich weiterzubilden. Die HanseMerkur ist der Brancheninitiative „gut beraten“ beigetreten und hat mit ihren Ausschließlichkeitsvermittlern die Erreichung von Mindestqualifikationszielen gemäß dem dortigen Punktesystem vereinbart. Das Erreichen dieser Ziele wird regelmäßig überprüft, um so das erreichte Qualifikationsniveau der Ausschließlichkeitsvermittler dauerhaft sicherzustellen.

F.VIII.4.d. Qualifikation bei Maklern / Mehrfachagenten

Makler und Mehrfachagenten haben vor Vertragsabschluss die hinreichende Sachkunde durch die Vorlage eines Auszuges aus dem Versicherungsvermittlerregister nachzuweisen.

F.VIII.4.e. Weiterbildung bei Maklern / Mehrfachagenten

Aufgrund der Sonderstellung von Maklern als Sachwaltern des Kunden und der nur eingeschränkten Möglichkeit der Versicherer, auf diese einzuwirken, sind die unabhängigen Vertriebspartner durch den Basiskodex der Vermittlerverbände VDVM, Votum und BVK oder gleichwertige Regularien zur kontinuierlichen Weiterbildung gesondert verpflichtet. Den Empfängern steht es parallel frei, sich einem äquivalenten Kodex zu verpflichten. Für den Fall, dass die Empfänger einen alternativen Kodex einreichen oder mit der Anerkennung nicht einverstanden sind, wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt, vgl. Ziffer F.XI.2.b.

F.VIII.4.f. Qualifikation bei Annexvermittlern

Vermittler, die gemäß § 34d Abs. 9 GewO nicht der Erlaubnispflicht unterliegen, werden durch schriftliche Mitteilungen über die maßgeblichen Produkteigenheiten informiert. Dies erfolgt nicht nur bei Beginn der Vertriebsvereinbarung, sondern auch bei Änderungen der Produkte oder bspw. der rechtlichen Rahmenbedingungen. Auf Wunsch erfolgen darüber hinaus gesonderte Produktschulungen durch die HanseMerkur. Reiseannexvermittler verfügen damit über die gesetzlich geforderte Mindestqualifikation und benötigen wegen des geringen Risikos bei der Vermittlung der über diesen Weg vertriebenen Produkte keine weiteren Qualifikationsmaßnahmen.

F.VIII.4.g. Qualifikation im Direktvertrieb

Im Rahmen der Beratung von Kunden, die aus dem Direktvertrieb resultieren, ist sichergestellt, dass die entsprechenden Mitarbeiter qualifiziert sind und weitergebildet werden.

F.IX. Zusatzvergütungen von Versicherungsmaklern

F.IX.1. Kodex-Formulierung

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

F.IX.2. Umsetzung

Die HanseMerkur hat über interne Vorgaben zur Gestaltung von Vergütungssystemen sichergestellt, dass die Unabhängigkeit von Maklern nicht beeinträchtigt wird. Versicherungsmaklern dürfen keine über ihre Courtagevereinbarung hinausgehenden umsatzbezogenen Zusatzvergütungen/-leistungen zugesichert werden. Es bestehen mit Einzelmaklern und Maklerpools keine einzelproduktspezifischen Staffelvegütungen.

Zuschüsse sind nur in einem sachlich-objektiv gerechtfertigten Rahmen zulässig, gemessen am Mehrwert oder Nutzen der HanseMerkur und soweit keine Beeinträchtigung der Unabhängigkeit vorliegt.

F.X. Ombudsmannsystem

F.X.1. Kodex-Formulierung

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

F.X.2. Umsetzung

Die HanseMerkur stellt über verschiedene Wege sicher, dass ihre Kunden über das Ombudsmannsystem und die näheren Kontaktdaten informiert werden. Sämtliche Antragsunterlagen und Policen beinhalten einen entsprechenden Hinweis.

F.X.2.a. Ausschließlichkeitsvermittler

Mit Ausschließlichkeitsvermittlern der HanseMerkur ist die Beachtung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt. Dies umfasst auch die Pflicht zum Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem.

Über das HanseMerkur-Intranet können zudem Erstinformationsblätter und Visitenkarten bestellt werden. Diese wurden über einen standardisierten Prozess auf Ihre Rechtskonformität hin geprüft und enthalten auch Angaben zum Ombudsmannsystem.

F.X.2.b. Makler/Mehrfachagenten

Auch mit Maklern und Mehrfachagenten ist die Einhaltung der sie treffenden Informationspflichten vertraglich geregelt, die abermals die Pflicht zum Hinweis auf das Ombudsmannsystem beinhalten.

F.X.2.c. Direktvertrieb

Innerhalb des Onlinedirektvertriebes erfolgt auf den Internetseiten der HanseMercur ein gesonderter Hinweis auf das Ombudsmannsystem. Im Übrigen erfolgen Hinweise auch in den jeweiligen Verbraucherinformationen und Anträgen.

F.XI. Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

F.XI.1. Kodex-Formulierung

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

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

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

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die

nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.“

F.XI.2.Umsetzung

Die HanseMerkur arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, die sich auf die Einhaltung von Complainceregeln verpflichtet haben.

F.XI.2.a. Ausschließlichkeitsvermittler

Die HanseMerkur hat mit ihren Ausschließlichkeitsvermittlern die kontinuierliche Beachtung aller entsprechenden Kodexinhalte vereinbart. Die Zusammenarbeit ist, auch bei Anbindung neuer Vermittler, abhängig von der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung des Vermittlers.

F.XI.2.b. Externe Vertriebe

Bestehende und neue Verträge mit Maklern, Mehrfachagenten und Kooperationspartner beinhalten eine Verpflichtung auf den Basiskodex der Vermittlerverbände BVK, VDVM und Votum. Für den Fall, dass ein externer Vertriebspartner mit der Anerkennung der von der HanseMerkur zugrunde gelegten Regelungen nicht einverstanden ist und sich einem alternativen, vergleichbaren Kodex unterworfen hat, kann dieser durch die HanseMerkur akzeptiert werden. Hierfür wurde ein Rückläuferprozess aufgesetzt. Im Rahmen dieses Rückläuferprozesses werden alternative Kodizes anhand definierter Kriterien überprüft. In Abhängigkeit von den Rückmeldungen und der Prüfung wird über die weitere Zusammenarbeit entschieden.

F.XI.2.c. Annexvermittler

Bestehende und neue Annexvermittler werden durch die HanseMerkur auf die Einhaltung der sie treffenden Aspekte des Verhaltenskodexes hingewiesen.

F.XI.2.d. Evaluierung

Zur Prüfung der Wirksamkeit der jeweiligen Verpflichtungen aller Vertriebspartner wird auf das bestehende Beschwerdemanagementsystem zurückgegriffen. Es erfolgen zukünftig in regelmäßigen Abständen Auswertungen zu Kundenbeschwerden über Vermittler. Auffälligkeiten werden dem Compliance-Management gemeldet.

F. Compliance-Organisation

Compliance ist Bestandteil der Geschäftsorganisation der HanseMerkur. Das Compliance-Management-System der HanseMerkur folgt den internen Organisationsstrukturen.

Die systematische Wahrnehmung der Aufgaben erfolgt im Zusammenspiel von zentralen und dezentralen Zuständigkeiten: Die eigenständige, zentrale Abteilung Compliance koordiniert, steuert und entwickelt das ganzheitliche Compliance-Management-System der HanseMerkur weiter. Darüber hinaus sind dezentrale Verantwortliche benannt, die die Aufgaben für die einzelnen Compliance-Risiken bzw. für Compliance-relevante Sachverhalte in den einzelnen Bereichen bzw. Abteilungen als Compliance-Beauftragte oder Spezialfunktionen wahrnehmen. Unabhängig davon beachten alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der HanseMerkur (einschließlich der Geschäftsleitung, Führungskräfte und Vermittler) geltende Vorschriften in Ihrem Tätigkeitsbereich im Tagesgeschäft.

Die Abteilungsleitung Compliance berichtet direkt dem für das Compliance-Management-System zuständigen Vorstandsmitglied.

Die Wahrnehmung der Compliance-Funktion erfolgt für die HanseMerkur Krankenversicherung AG sowie im Wege der konzerninternen Funktionsausgliederung für die HanseMerkur Gruppe und ihre der deutschen Versicherungsaufsicht unterliegenden Unternehmen. Im Falle der konzerninternen Funktionsausgliederung umfasst die Compliance-Funktion auch den Ausgliederungsbeauftragten für die Compliance-Funktion der ausgliedernden Gesellschaft.

Die Compliance-Aufgaben, die sich aus den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen ergeben, sind insbesondere folgende:

- Überwachung der Einhaltung der externen Anforderungen an das Versicherungsunternehmen sowie die Überwachung, ob die verantwortlichen Bereiche zu deren Erfüllung angemessene und wirksame Verfahren eingerichtet haben und ob die entsprechenden internen Vorgaben die Einhaltung der externen Anforderungen sicherstellen.
- Beratung insbesondere der Geschäftsleitung in Bezug auf die Einhaltung der

externen Anforderungen und der auf dieser Basis erlassenen unternehmensinternen Leit- und Richtlinien zu den Compliance-Aufgaben

- Identifikation relevanter Neuerungen und Änderungen des Rechtsumfeldes oder interner Prozesse sowie die Beurteilung ihrer möglichen Auswirkungen auf die Compliance-Risikolandschaft der HanseMerkur.
- Identifikation und Beurteilung der Compliance-Risiken der HanseMerkur. Dies erfolgt im Rahmen der Compliance-Risikoanalyse, auf Basis derer beurteilt wird, ob und wenn ja welche Vorkehrungen bzw. Maßnahmen erforderlich sind, um die festgestellten Compliance-Risiken auszuschließen bzw. zu reduzieren.

Die Abteilungsleitung Compliance steht in regelmäßigem Austausch mit dem für Compliance zuständigen Vorstandsmitglied sowie der gesamten Geschäftsleitung der HanseMerkur Versicherungsgruppe. Bei Bedarf erfolgt eine Ad-hoc-Berichterstattung. Zudem gibt es anlassbezogene Berichterstattungen durch die einzelnen Bereichs- bzw. Abteilungsleitungen an ihren Ressortvorstand zu relevanten gesetzlichen Entwicklungen, Compliance-Maßnahmen oder sonstigen Compliance-relevanten Themen in ihren Verantwortungsbereichen.

Die einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodexes finden sich als einzuhaltende Anforderung zusammen mit den Rechtsgrundlagen bei den entsprechenden Compliance-Risiken wieder. Für die Compliance-Risiken sind klare Zuständigkeiten definiert. Diese Verantwortlichkeiten gelten unabhängig von der Prüfung der Angemessenheit der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodexes. Die Compliance-Beauftragten sind für das Erkennen von Änderungen initiativ verantwortlich. Sie melden im Rahmen der Frühwarnung entsprechende Auswirkungen auf die Compliance-Risiken an die Abteilung Compliance sowie bei Bedarf Ad-hoc an den (Ressort-)Vorstand.

Diese Organisationsstruktur gewährleistet die Integration der rechtlichen Fachkompetenz der einzelnen Organisationseinheiten in das Compliance-Management-System der HanseMerkur im Sinne einer Matrixorganisation.

G. Compliance-Kommunikation

In der HanseMerkur Versicherungsgruppe wird eine gute Compliance-Kommunikation als

Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Compliance-Management-System erachtet.

Zur Compliance-Kommunikation zählt u.a. die Bekanntmachung des Beitritts der HanseMerkur zum GDV-Verhaltenskodex Vertrieb sowie seiner wesentlichen Inhalte an alle im engeren Sinne mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten beschäftigten Personen. Die relevanten, mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten beschäftigten Mitarbeiter der HanseMerkur werden daher seit April 2015 zu Compliance-Themen geschult. Ziel der Schulungen ist insbesondere, über die wesentlichen Inhalte der HanseMerkur-Complianceregeln für den Vertrieb zu informieren und deren Anwendung in der Praxis zu diskutieren.

Der Leiter der Abteilung Compliance informiert regelmäßig über das Compliance-Management-System, u.a. im Rahmen folgender Veranstaltungen:

- Führungskräfte tagungen
- Vertriebstagungen der verschiedenen Vertriebswege
- Welcome Tage der Ausschließlichkeitsorganisationen.

Die Schulungsinhalte werden zielgruppenorientiert durch Präsenzs Schulungen vermittelt. Die Schulungsunterlagen werden regelmäßig durch die Compliance-Abteilung überwacht und weiterentwickelt mit dem Ziel, die Vertriebsmitarbeiter und (Vertriebs-)Führungskräfte der HanseMerkur ausreichend zum Thema informiert zu halten

Die Abteilungsleitung Compliance berichtet in den quartärl ichen Risikokomitee-Sitzungen regelmäßig über wesentliche aktuelle Compliance-Themen und die Compliance-Risikolage sowie darüber hinaus an die Geschäftsleitung Ad-hoc in besonderen Situationen mittels eines anlassbezogenen Ad-hoc-Berichts. Einmal jährlich erstellt sie zudem einen schriftlichen Compliance-Bericht. Bei der Berichtserstellung und Berichterstattung werden u.a. die Informationen der dezentralen Compliance-Beauftragten berücksichtigt. Im Rahmen der Sitzungen des Risikokomitees werden insbesondere wesentliche Themen der Risikolage der HanseMerkur Gesellschaften und gegebenenfalls wichtige Ad- hoc Meldungen aus den jeweiligen Bereichen besprochen.

Die Abteilung Compliance ist sowohl im Intranet der HanseMerkur als auch dem Vertriebsportal mit einem eigenen Bereich vertreten. Hier werden die wesentlichen Aufgaben und Ziele des Compliance-Management-Systems der HanseMerkur dargestellt sowie Ansprechpartner und wichtige Unterlagen zur Verfügung gestellt.

H. Compliance Überwachung und Verbesserung

Die Kontroll- und Überwachungshandlungen der HanseMerkur Versicherungsgruppe in Bezug auf die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes folgen dem Prinzip des „Three Lines of Defence Modell“.

Danach sind in der ersten „Verteidigungslinie“ die operativen Fachabteilungen selbst für die Einhaltung aller einschlägigen regulatorischen Vorgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit verantwortlich. Die Compliance-Funktion überwacht als zweite Verteidigungslinie die Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsbehördlichen Regelungen sowie freiwilligen Selbstverpflichtungen. Als dritte Verteidigungslinie erbringt die Funktion der internen Revision in prozessunabhängiger und objektiver Funktion Prüfungs- und Beratungsdienstleistungen, welche darauf ausgerichtet sind, Mehrwerte zu schaffen und die Geschäftsprozesse zu verbessern. Sie unterstützt die Organisation bei der Erreichung ihrer Ziele, indem Sie mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz die Effektivität des Risikomanagements und Compliance-Risikomanagements, der Kontrollen und der Führungs- und Überwachungsprozesse bewertet und diese verbessern hilft.

Die Abteilung Compliance entwickelt das Compliance-Management-System der HanseMerkur laufend weiter. Stellt die Compliance-Funktion oder die Spezialfunktion im Rahmen ihrer laufenden Überwachung Schwachstellen, Verstöße oder einen hinreichenden Verdacht auf einen Verstoß fest, berichtet sie diese an die hierfür zuständige Stelle in der HanseMerkur. Sofern sich daraus Hinweise auf Mängel im Compliance-Management-System ergeben, entwickelt die Abteilungsleitung Compliance (Compliance-Officer) gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Compliance-Beauftragten und den Spezialfunktionen Maßnahmen zur Verbesserung. Optimierungsvorschläge mit wesentlichen Auswirkungen legt die Abteilungsleitung Compliance der Geschäftsleitung zur Entscheidung vor.

Die Funktion der internen Revision prüft regelmäßig das Compliance-Management-System auf seine Angemessenheit und Wirksamkeit. Stellt sie Verbesserungsbedarf fest, so entwickelt sie gemeinsam mit der Abteilungsleitung Compliance Maßnahmen zur Verbesserung. Wesentliche Optimierungsvorschläge werden der Geschäftsleitung zur Entscheidung vorgelegt und die Einhaltung der beschlossenen Maßnahmen von der Funktion der internen Revision überwacht.

Die Tätigkeiten im Rahmen des Compliance-Management-Systems sowie das Compliance-Management-System als solches sind ausreichend dokumentiert. Diese Dokumentation ist Voraussetzung für die effektive Überwachung des Compliance-Management-Systems.

Ein weiteres Korrektiv bildet das Beschwerdemanagement, indem anlassbezogen Beschwerden daraufhin untersucht werden, wie Geschäftsprozesse und Kontrollen optimiert werden können, um Beschwerdegründe systematisch und ggf. maschinell gestützt zu beseitigen. Die HanseMerkur hat ein qualifiziertes Beschwerdemanagement in die Geschäftsprozesse integriert und ein regelmäßiges Beschwerdemanagement-Berichtswesen etabliert.

Hamburg, den 3. April 2017



Dr. Gent



Bussert

Anlage 2

Allgemeine Auftrags-
bedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

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

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

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

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

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

7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

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

8. Mängelbeseitigung

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

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

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

9. Haftung

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

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

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

(3) Ausschlussfristen

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

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

10 Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

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

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

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

14. Vergütung

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

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

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

16. Anzuwendendes Recht

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