

Bericht über die  
Angemessenheits- und Implementierungsprüfung  
geeigneter Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-  
Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versiche-  
rungsprodukten inkl. Ziffer 3 der Leitlinien der Pri-  
vaten Krankenversicherung für einen transparen-  
ten und kundenorientierten Tarifwechsel  
zum 27. Februar 2017

bei der HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstüt-  
zungs-Kasse kraftfahrender Beamter Deutsch-  
lands a.G., Coburg

Köln, den 29. März 2017

Inhaltsverzeichnis		Seite
<b>1</b>	<b>Prüfungsauftrag</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Feststellungen zum CMS</b> .....	<b>7</b>
	3.1 Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien .....	7
	3.2 Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben .....	8
<b>4</b>	<b>Prüfungsurteil</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Schlussbemerkung</b> .....	<b>10</b>

## Anlagenverzeichnis

- Anlage 1            Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex, Stand 15. Januar 2016
- Anlage 2            Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2002

## 1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 22. September 2016 haben uns,

die Baker Tilly Roelfs AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Köln,

-- im Folgenden auch kurz „Baker Tilly Roelfs“ genannt --

die gesetzlichen Vertreter der

HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse krautfahrender Beamter Deutschlands a.G., Coburg

-- im Folgenden auch kurz "HUK-COBURG" oder "Gesellschaft" genannt --

beauftragt, eine Prüfung der in der Anlage 1 beigefügten „Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex“ (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf Angemessenheit und Implementierung durchzuführen. Der Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 wurde der Prüfung zu Grunde gelegt (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet).

Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (im Folgenden „PKV-Leitlinien“) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht vorzunehmen.

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden Einzelgesellschaften:

- HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse krautfahrender Beamter a.G. in Coburg,
- HUK-COBURG-Allgemeine Versicherung AG,
- HUK-COBURG-Krankenversicherung AG,
- HUK-COBURG-Lebensversicherung AG,
- HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung AG,
- HUK24 AG,
- Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG,
- Familienfürsorge Lebensversicherung AG im Raum der Kirchen,
- Bruderhilfe Sachversicherung AG im Raum der Kirchen,
- VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit.

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden Einzelgesellschaften:

- HUK-COBURG-Krankenversicherung AG und
- PAX-Familienfürsorge Krankenversicherung AG.

Unter einem Compliance Management System (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 von 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 und der Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum **27. Februar 2017** implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich HUK-COBURG für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften zu geben, die sich insbesondere auch auf die Ächtung von Korruption und Bestechung in dem Teilbereich Vertrieb beziehen.

Gemäß Ziffer 3 der PKV-Leitlinien hat die HUK-COBURG dem Versicherten Transparenz über die eigene Tarifwelt zu verschaffen. Die HUK-COBURG hat dabei die Möglichkeit, dem Versicherten das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzuzeigen oder ihm auf Basis eines Auswahlsystems geeignete Tarife auszuwählen. Die der Auswahl zugrunde liegenden Kriterien müssen den Grundsätzen der PKV-Leitlinien entsprechen und die gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. Die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren sind auf Ihre Vereinbarkeit mit den PKV-Leitlinien und den gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen einer Angemessenheitsprüfung geprüft worden.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die HUK-COBURG innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Fremdvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der HUK-COBURG eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Fremdvertriebe 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 HUK-COBURG 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 sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

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

Die Veröffentlichung des Prüfberichts ist nur im Ganzen ohne Kürzungen zulässig.

Für die Durchführung des Auftrags und unsere Verantwortlichkeit sind, auch im Verhältnis zu Dritten, die diesem Bericht beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002 vereinbart. Durch Kenntnisnahme und Nutzung, der in diesem Bericht enthaltenen Informationen, bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## 2 Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Umsetzung der Anforderungen und Regelungen des GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1. dieses Berichts 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 6. Dezember 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Dokumentation des CMS und für den Inhalt der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der HUK-COBURG.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei HUK-COBURG abzugeben. 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 HUK-COBURG 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) 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 27. Februar 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 hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeiten zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht beurteilt werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der in Abschnitt 1. dieses Berichtes beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Unternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der 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:

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



Darüber hinaus haben wir insbesondere mit folgenden Personen im Prüfungsablauf Gespräche in Coburg und Detmold geführt:

- Compliance Officer - HUK-COBURG,
- Mitarbeiter Recht und Compliance - HUK-COBURG,
- Abteilungsleiter und Mitarbeiter Unternehmenskommunikation - HUK-COBURG,
- Gruppenleiter und Mitarbeiter Interne Revision - HUK-COBURG,
- Gruppenleiter Vertriebliche Vergütungs- und Anreizsystem - HUK-COBURG,
- Bereichsleiter und Mitarbeiter HCK, Angebot/Antrag/Bestand - HUK-COBURG,
- Gruppenleiter und Mitarbeiter Vertriebscontrolling - HUK-COBURG,
- Gruppenleiter und Mitarbeiter Vertriebsunterstützung/Wettbewerbe - HUK-COBURG,
- Gruppenleiter Vertrieb/Schulungsplanung und Organisation - HUK-COBURG,
- Mitarbeiter Risikomanagement - HUK-COBURG,
- Mitarbeiter Vertriebsunterstützung/Makler - HUK-COBURG,
- Mitarbeiter Vertriebsentwicklung - HUK-COBURG,
- Mitarbeiter Vertriebliche Systemgeberleistungen - HUK-COBURG,
- Bereichsleiter - PAX Familienfürsorge Krankenversicherung AG,
- Gruppenleiter und Mitarbeiter Vertriebssteuerung/Grundsatzfragen - VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit,
- Mitarbeiter Bereich Vertriebsorganisation - VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Januar 2017 bis März 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 und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anhang 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Grundsätze und Maßnahmen die HUK-COBURG eingerichtet hat, um die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien zu erfüllen. Es ist mit Stand zum 27. Februar 2017 wiedergegeben.

Das Dokument umfasst eine Beschreibung der Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente sowie der Ausführungen hinsichtlich der Anforderungen zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Leitsätze. Die HUK-COBURG hat sich dazu entschieden, die Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien in den Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex zu integrieren. Die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien werden daher in den Ausführungen zu Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex beschrieben.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen

- Compliance-Kultur,
- Compliance-Ziele,
- Compliance-Risiken,
- Compliance-Programm,
- Compliance-Organisation,
- Compliance-Kommunikation,
- Compliance-Überwachung und Verbesserung

beinhalten eine Darstellung, wie diese Elemente bei HUK-COBURG in die zentralen Unternehmensgrundsätze und -ziele integriert wurden sowie eine Erläuterung, welche Maßnahmen zur konkreten Umsetzung implementiert wurden.

Die zur Einhaltung der Leitsätze des GDV-Kodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. im Rahmen des Weisungswesens von HUK-COBURG verbindlich gemacht und durch ent-

sprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten. Dabei werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Kodex, entsprechend der 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 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 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien 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 und die Ziffer 3 der PKV Leitlinien einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 27. Februar 2017 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien implementiert hat; weitergehende Prüfungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Gesellschaft wurde zum 15. Januar 2016 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

## 5 Schlussbemerkung


Wir erstatten diesen Bericht nach bestem Wissen und Gewissen auf der Grundlage der uns vorgelegten Unterlagen und erteilten Auskünfte sowie unter Bezugnahme auf die Berufsgrundsätze.

Köln, den 29. März 2017

Baker Tilly Roelfs AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dieter John  
Mitglied des Vorstands



Dr. Ingo Bäcker  
Partner

## Anlagen



**HUK-COBURG**

---

**Compliance Management  
System der**

**HUK-COBURG  
Versicherungsgruppe**

**zur Umsetzung des GDV-  
Kodex**

**Dokumentation, Version 1.1**

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CMS-Elemente.....</b>	<b>3</b>
2.1 Compliance-Kultur .....	3
2.2 Compliance-Ziele .....	4
2.3 Compliance-Risiken.....	4
2.4 Compliance-Programm.....	5
2.4.1 Grundsätzliche Informationen.....	5
2.4.2 Klare und verständliche Versicherungsprodukte.....	6
2.4.3 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung.....	7
2.4.4 Compliance .....	8
2.4.5 Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss .....	8
2.4.6 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss .....	8
2.4.7 Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen .....	9
2.4.8 Legitimation gegenüber dem Kunden.....	10
2.4.9 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation .....	10
2.4.10 Zusatzvergütung mit Versicherungsmaklern .....	10
2.4.11 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft.....	11
2.4.12 Verbindlichkeit des Kodex .....	11
2.5 Compliance-Organisation .....	11
2.6 Compliance-Kommunikation.....	11
2.7 Überwachung und Verbesserung.....	12



# 1. Einleitung

Mit dem aus elf Leitsätzen bestehenden Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten hat sich die Versicherungswirtschaft Verhaltensmaßstäbe gesetzt, die für Transparenz bei der Vermittlung von Versicherungsprodukten sorgen und das Bedürfnis des Kunden in den Mittelpunkt bei der Beratung stellen.

Am 01.07.2013 ist die HUK-COBURG Versicherungsgruppe dem GDV-Verhaltenskodex mit folgenden Unternehmen (im Folgenden „HUK-COBURG“) beigetreten:

- HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter a. G. in Coburg,
- HUK-COBURG-Allgemeine Versicherung AG,
- HUK-COBURG-Krankenversicherung AG,
- HUK-COBURG-Lebensversicherung AG,
- HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung AG
- HUK24 AG
- Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG
- Familienfürsorge Lebensversicherung AG im Raum der Kirchen
- Bruderhilfe Sachversicherung AG im Raum der Kirchen
- VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit.

Mit ihrem Beitritt hat die HUK-COBURG den GDV-Verhaltenskodex als verbindlich anerkannt und macht ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern. Darüber hinaus stimmt die HUK-COBURG zu, die Einhaltung der Anforderungen alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft überprüfen zu lassen.

Für die Prüfung des GDV-Verhaltenskodex wurde seitens des IDW ein Prüfungshinweis erarbeitet und am 06.12.2013 veröffentlicht. Die Prüfung kann als Angemessenheits- oder Wirksamkeitsprüfung erfolgen. Beide Prüfungsarten setzen voraus, dass im Versicherungsunternehmen eine CMS-Beschreibung erstellt wurde, aus der Aussagen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex im Unternehmen hervor gehen.

Der Beitritt der HUK-COBURG zum GDV-Verhaltenskodex wurde intern sowie extern im Vertrieb kommuniziert. Neben einem Rundschreiben an alle relevanten Mitarbeitergruppen und Vertriebspartner wurden bei diversen Tagungen und im Rahmen mehreren Roadshows sowie in Führungskräfteworkshops die jeweils relevanten Inhalte vorgestellt.

Des Weiteren wurden durch den Hauptausschuss des PKV-Verbandes am 03.06.2014 die „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ beschlossen, die eine kundenorientierte Umsetzung des Anspruchs auf Tarifwechsel nach Maßgabe des § 204 Abs. 1 VVG sicher stellen sollen.

Im Oktober 2014 ist die HUK-COBURG Versicherungsgruppe mit den folgenden Unternehmen diesen Leitlinien beigetreten:

- HUK-COBURG-Krankenversicherung AG
- Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG

Mit dem Beitritt macht die HUK-COBURG die Umsetzung und Anwendung der Leitlinien für sich ab 1. Januar 2016 verbindlich und verpflichtet sich, die festgelegten Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren auf Vereinbarkeit mit dem Leitfaden und den gesetzlichen Anforderungen durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft alle zwei Jahre überprüfen zu lassen.

Der Beitritt sowie die Inhalte der Leitlinien und deren Umsetzung im Unternehmen wurden an alle betroffenen Mitarbeiter kommuniziert.

## **2. CMS-Elemente**

Der IDW Prüfungshinweis sieht für die Einrichtung eines Compliance-Management-Systems (CMS) sieben Grundelemente vor. Im Folgenden wird beschrieben, wie diese bei der HUK-COBURG konkret ausgestaltet und in die Prozessabläufe integriert sind.

Das Compliance-Management-Systems der HUK-COBURG wurde so konzipiert, dass alle IDW-Grundelemente (Compliance-Kultur, -Ziele, -Risiken, -Programm, -Organisation, -Kommunikation, -Überwachung und -Verbesserung) sowie die speziellen aufsichtsrechtlichen Anforderungen bezüglich der Compliance-Aufgaben (Beratung, Frühwarnung, Compliance-Risikokontrolle und Überwachung) in den einzelnen Elementen umgesetzt sind. Es dient der operativen Umsetzung im Konzern und umfasst insbesondere Kontrollmechanismen zur Prävention und frühzeitigen Aufdeckung von Kodex-Verstößen, die Dokumentation der Abläufe und einzelner Vorfälle (Fallmanagement), Kommunikationswege und Berichtswesen sowie Schulungen von Mitarbeitern.

### **2.1 Compliance-Kultur**

Für den Vorstand der HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist Compliance mehr als nur das Einhalten von Recht und Gesetz. Compliance entspricht dem Selbstverständnis der HUK-COBURG Versicherungsgruppe, nach dem sich jeder Mitarbeiter ausnahmslos an bestehende Gesetze und Vorgaben in Verbindung mit der HUK-COBURG Versicherungsgruppe hält. Compliance wird somit als umfassendes Konzept für ein regelkonformes Verhalten gesehen, das jeder Mitarbeiter versteht und bei seiner täglichen und eigenverantwortlichen Arbeit als Grundlage aller Entscheidungen und Aktivitäten anwendet. Das Ziel jeden Mitarbeiters ist ein vorbildliches und berufsethisch korrektes Verhalten. Compliance bei der HUK-COBURG Versicherungsgruppe wirkt dadurch nicht nur nach innen, sondern erfasst auch externe Vertriebs- und Geschäftspartner und wird auch von den Kunden und Interessenten der HUK-COBURG Versicherungsgruppe positiv wahrgenommen.

Der Vorstand der HUK-COBURG trägt die Gesamtverantwortung für Compliance und demonstriert gemeinsam mit allen Führungskräften die Vorbildrolle innerhalb des Unternehmens. Das Unternehmensleitbild der HUK-COBURG und ihre Führungsgrundsätze sind als Teil der Führungskultur in den täglichen Handlungen verankert. Geschäftliche Entscheidungen stehen im Einklang mit den relevanten rechtlichen Bestimmungen und den Werten und Regeln der HUK-COBURG.

Die notwendigen Mittel zur Umsetzung und fortlaufenden Weiterentwicklung des CMS werden durch den Vorstand bereitgestellt. Dieser stellt auch die Einrichtung und die Weiterentwicklung einer unabhängigen Compliance-Funktion sicher. Der Vorstand bekennt sich vorbehaltlos und

uneingeschränkt dazu, Missstände im Unternehmen zu verhindern. Fehlverhalten wird nicht akzeptiert, sondern lückenlos aufgeklärt und angemessen und systematisch mit Konsequenzen hinterlegt.

Der Compliance Officer ist mit der Umsetzung und Weiterentwicklung des implementierten CMS für die Erfüllung aller Compliance-relevanten Anforderungen und der Verwirklichung der Compliance-Ziele beauftragt. Die Compliance- Abteilung gibt Compliance-Anforderungen vor und überwacht deren Einhaltung und sorgt damit für Regelkonformität, Orientierung und Transparenz im Unternehmen.

Das Thema Vertriebs-Compliance und damit insbesondere die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex sind überdies vom Vorstand als ein Compliance-Schwerpunkt festgelegt worden und unterstreichen das Interesse des Vorstands an Compliance im Versicherungsvertrieb der HUK-COBURG.

## **2.2 Compliance-Ziele**

Die vom Vorstand gesetzten Compliance-Ziele sind eng verzahnt mit den Unternehmenszielen der HUK-COBURG Versicherungsgruppe und sollen deren Erreichung maßgeblich fördern. Die Einhaltung der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex ist das Compliance-Ziel der HUK-COBURG im Schwerpunktbereich Vertriebs-Compliance.

Die HUK-COBURG hat sich mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex für das Thema Vertriebs-Compliance als einen Compliance-Schwerpunktbereich entschieden. Die elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex spiegeln in nicht unerheblichem Umfang die Unternehmensziele der HUK-COBURG- Versicherungsgruppe wider. Ihre Einhaltung fördert mithin auch die Erreichung der Unternehmensziele maßgeblich.

Mit dem CMS wurden die systematischen Voraussetzungen des GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb geschaffen. Zur konkreten Umsetzung der Einzelziele, dem Umgang mit Verdachtsfällen und zur Sanktionierung von Verstößen wird auf die Ausführungen zu den einzelnen Leitsätzen verwiesen.

Das CMS wird fortlaufend verbessert. Dabei sind sowohl die leitsatzbezogenen Beschwerden einzubeziehen als auch die Erkenntnisse aus den Risikoanalysen, Überwachungstätigkeiten und Aufklärungsarbeiten.

## **2.3 Compliance-Risiken**

Die Compliance-Risiken werden bei der HUK-COBURG im Rahmen einer regelmäßig jährlich oder bei Bedarf ad hoc durchzuführenden Compliance-Risikoanalyse identifiziert und bewertet. Ziel der Risikoanalyse ist es, systematisch zu beurteilen, wie hoch die Risiken für Verstöße gegen die einzelnen Leitsätze sind. Dabei werden, ausgehend von zuvor definierten Risikoszenarien, sowohl das grundsätzliche Risiko eines Verstoßes („Brutto-Risiko“) als auch die Verringerung dieses Risikos durch bereits vorhandene Maßnahmen („Netto-Risiko“) beurteilt. Aus dem Ergebnis dieses Vergleichs kann sich ein entsprechender Handlungsbedarf ergeben. Zur Einschätzung der Risiken werden Fachexperten aus allen relevanten Bereichen einbezogen.

Die zentrale Compliance-Funktion führt die Risikoanalyse zum GDV-Verhaltenskodex regelmäßig durch und passt die Risikoeinschätzung an, sofern sich die Risiken in Bezug auf

die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verändert haben. Die Ergebnisse werden nachvollziehbar dokumentiert.

## 2.4 Compliance-Programm

Angemessene und risikoorientierte Compliance-Maßnahmen, insbesondere Compliance-Richtlinien, aber auch Arbeitsanweisungen und sonstige Kontrollmaßnahmen sind ein maßgeblicher Bestandteil eines funktionierenden CMS. Das umfassende Compliance-Programm der HUK-COBURG ist im Compliance-Handbuch beschrieben. Das Compliance-Programm und die wesentlichen Maßnahmen wurden an den relevanten Empfängerkreis (z.B. Produktentwicklung, Vertriebsmitarbeiter, Vertriebspartner) kommuniziert.

Für jeden der elf Kodex-Leitsätze sind Maßnahmen implementiert, welche die Einhaltung der jeweiligen Anforderungen sicherstellen und Verstöße vermeiden sollen.

### 2.4.1 Grundsätzliche Informationen

Das eingeführte CMS bei der HUK-COBURG wurde konzernübergreifend ausgerichtet und die Maßnahmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex wurden - so weit wie möglich identisch - in allen Gesellschaften implementiert. Da die Vertriebsansätze und -strukturen innerhalb der Gesellschaften der HUK-COBURG teilweise unterschiedlich sind, wird im Folgenden kurz auf diese eingegangen.

- **Vertrieb der HUK-COBURG**

Der Vertrieb der HUK-COBURG besteht maßgeblich aus angestellten und selbstständigen Vermittlern im Außendienst und berät im Namen der HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter a. G. in Coburg, HUK-COBURG-Allgemeine Versicherung AG, HUK-COBURG-Krankenversicherung AG, HUK-COBURG-Lebensversicherung AG und der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung AG.

Die Anzahl der Makler mit einer Geschäftsbeziehung zur HUK-COBURG ist grundsätzlich sehr gering. Neben dem Außendienst werden Versicherungsverträge von Innendienstmitarbeitern telefonisch vertrieben. Diese Form des Vertriebs fällt nach HUK-COBURG-interner Prüfung unter den Fernabsatz und unterliegt daher geringeren Anforderungen, beispielsweise im Hinblick auf die Beratungsdokumentation.

Im Gegensatz zu den meisten Versicherungsunternehmen arbeiten der Vertrieb der HUK-COBURG und die Vertriebssteuerung nach dem so genannten „Pull-Prinzip“. Das bedeutet, dass die Versicherungsinteressenten bzw. Kunden mit einem Versicherungsanliegen in die Geschäftsstellen der HUK-COBURG kommen.

Als ausschließlicher Privatkundenversicherer bietet die HUK-COBURG die marktüblichen Produkte der Sparten Leben, Kranken und Komposit an. Das KFZ-Geschäft von Privatkunden ist dabei das größte Geschäftsfeld.

- **Vertrieb HUK 24**

Die HUK 24 ist ein reiner Online-Versicherer und vertreibt seine Produkte ausschließlich über das Internet. Auch die Beratung findet maßgeblich über das Internet statt, bzw. der Versicherungsinteressent kann sich auf der Internetseite über das Produkt informieren

und direkt einen Vertrag abschließen. Auch diese Form des Vertriebs fällt nach HUK-COBURG-interner Prüfung unter den Fernabsatz und unterliegt daher geringeren Anforderungen, beispielsweise im Hinblick auf die Beratungsdokumentation.

- **Vertrieb VRK**

Der Vertrieb der Versicherer im Raum der Kirchen (VRK) vertreibt Versicherungsprodukte für die Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG, die Familienfürsorge Lebensversicherung AG im Raum der Kirchen, die Bruderhilfe Sachversicherung AG im Raum der Kirchen und die VRK VVaG und besteht überwiegend aus selbstständigen Vermittlern. Wie viele andere Versicherungsunternehmen arbeitet der Vertrieb der VRK nach dem so genannten „Push-Ansatz“, der Großteil des Geschäfts wird also aufgrund einer Initiative des Versicherungsvermittlers vor Ort beim Kunden abgeschlossen. Zielgruppe der VRK sind Mitarbeiter im kirchlich-sozialen Umfeld sowie in sozialen Berufen und Ehrenämtern.

Die HUK-COBURG-internen Beratungsprozesse sowie die angebotenen Versicherungsprodukte sind HUK-COBURG-weit überwiegend identisch bzw. vergleichbar. Das gilt auch für die Maßnahmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex. Daher werden die VRK im Folgenden nur gesondert erwähnt, sofern Besonderheiten vorliegen. Generell sind mit „HUK-COBURG“ alle Gesellschaften der Versicherungsgruppe gemeint.

### **Beschwerdemanagement**

Auf Grundlage des Beschwerdemanagements der HUK-COBURG werden regelmäßig über alle Gesellschaften hinweg alle leitsatzbezogenen Beschwerden ausgewertet. Die jeweiligen Führungskräfte erhalten die Beschwerden auf Vermittlerbasis (Außendienst) bzw. auf Abteilungsbasis (Innendienst) und sind dazu aufgefordert, Stellungnahmen der Betroffenen einzufordern und bei Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex angemessene Maßnahmen zu vereinbaren, damit sich diese Verstöße zukünftig nicht wiederholen.

### **2.4.2 Klare und verständliche Versicherungsprodukte**

Die Verständlichkeit von Versicherungsprodukten ist für den Kunden von besonderer Wichtigkeit. Art und Umfang der Versicherungsleistung sowie die bedeutenden Ausschlüsse müssen daher in einer verständlichen Art und Weise aufgezeigt und erläutert werden.

Die HUK-COBURG hat einen Standard für verständliche Versicherungsprodukte in Form einer Checkliste mit Kriterien zur Verständlichkeit definiert sowie einen Prozess zur Anwendung der Checkliste unternehmensweit eingeführt. Der Prozess sieht vor, dass nicht nur die Produktbeschreibungen auf Verständlichkeit geprüft werden sondern auch die dazu gehörenden Produktunterlagen (AVB, Tarifbedingungen und Produktinformationsblätter).

Die Checkliste und ihre Kriterien wurden spartenspezifisch (Leben, Kranken, Komposit) angepasst und sind zwingend für alle neuen Produkte anzuwenden. Darüber hinaus sind sie bei wesentlichen Änderungen von Bestandsprodukten anzuwenden. Die Merkmale für eine wesentliche Änderung eines Produktes wurden dabei spartenspezifisch definiert. Die Checkliste mit den Kriterien zur Sicherstellung der Produktverständlichkeit wird regelmäßig und unter Beachtung relevanter Beschwerden durch die jeweilige Führungskraft auf Aktualität überprüft.

Der hinterlegte Prozess sowie die Prüfung gem. der Checkliste für Verständlichkeit werden nachweislich dokumentiert.

### **2.4.3 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung**

Im Vertrieb der HUK-COBURG ist ein ganzheitlicher und strukturierter Beratungsansatz implementiert, dessen Anwendung verpflichtend für die Vermittler ist und durch die Führungskräfte des Vertriebs auf Basis eines zentralen Berichtswesens nachverfolgt wird. Der Kunde wird bei diesem Ansatz durch die einzelnen Versicherungsprodukte und Variationsmöglichkeiten geführt und gezielt gemäß seinem Versicherungsbedarf beraten. Den Vermittlern stehen dabei verschiedene Analysetools zur Verfügung. Diese ermitteln strukturiert und durch die Aufnahme der persönlichen Risikosituation und des bestehenden Versicherungsschutzes des Kunden dessen individuelle Bedürfnisse. Der Kunde erhält aufgrund seiner gemachten Angaben und Versicherungswünsche ein bedarfsgerechtes und EDV-gestütztes Angebot.

Makler nutzen den EDV-gestützten Beratungsansatz der HUK-COBURG nicht. Ihnen werden Produktinformationen durch die Fachabteilungen zur Verfügung gestellt.

Auch bei den VRK wird der ganzheitliche Beratungsansatz gelebt und durch die o.g. Tools und Hilfsmittel (VRK-Vorsorgecheck und Beratermappe) gestärkt. Die Nutzung des VRK-Vorsorgechecks ist in Arbeitsanweisungen/Geschäftsanweisungen verbindlich vorgeschrieben.

Die vertriebsorientierten Mitarbeiter aus den Sparten, Fachabteilungen und der Kundenbetreuung nutzen einen vereinfachten und auf das Fachgebiet angepassten Beratungsansatz. Dieser ist ebenfalls technisch unterlegt und nach Produktbausteinen aufgebaut. Eine bedarfsgerechte Beratung wird somit auch bei der telefonischen Beratung sichergestellt.

Zur Verwendung der entsprechenden Tools und zur Beratungstechnik finden Schulungen statt. Es steht im Interesse der HUK-COBURG, dass der Kunde die Empfehlungen des Vermittlers auch nachvollziehen kann.

Das Beratungsverhalten aller angestellten und gebundenen Vermittler wird mittels Beschwerdeauswertung, Testkäufe / Stichproben, Kundenbefragungen oder Auswertungen von Kennzahlen und durch die jeweilige Führungskraft überwacht. Auffälligkeiten und Verstöße werden direkt mit dem Vermittler besprochen und ggf. mit angemessenen Konsequenzen hinterlegt.

Die Vergütungsstruktur bei der HUK-COBURG bietet dem Vermittler keine Anreize, sein Provisionsinteresse über das Kundenbedürfnis zu stellen. Insgesamt werden im Vergleich zu anderen Versicherungsunternehmen geringere Provisionen bezahlt und Storni werden entsprechend abgezogen. Die Vermittler im HUK-Vertrieb erhalten nur eine Abschlussvergütung (sog. Werbegebühr), Vermittler der VRK erhalten darüber hinaus eine Bestandsprovision (für Sach- und Krankenversicherungen). Auf die Vergütungsstruktur bei Maklern und Kooperationen wird in Leitsatz 9 (2.4.10) gesondert eingegangen.

Für die Durchführung von Wettbewerben gibt es klare zentrale Vorgaben für die Organisation, Durchführung und Dokumentation. Insbesondere müssen bei der Durchführung von Wettbewerben Fehlsteuerungen im Beratungsverhalten des Vertriebs ausgeschlossen werden; dies ist insbesondere bei der Durchführung von Produktwettbewerben zu beachten. In der Regel dürfen Wettbewerbe daher nicht den Verkauf konkreter Produkte bzw. Tarife, sondern

sollen die Deckung von Bedarfselementen des Kunden honorieren. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Führungskräfte des Vertriebs und mithilfe von Stichproben durch die Zentrale überwacht.

#### **2.4.4 Compliance**

Die HUK-COBURG hat Richtlinien für die Themen Kartellrecht, Interessenkonflikte, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Zuwendungen beschlossen und Vorgaben zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten sowie wettbewerbsrechtlichen Vorschriften festgelegt. Die Richtlinien-Versionen für Vermittler wurden als Anlage zum Vermittlervertrag Vertragsbestandteil und erlangten dadurch Gültigkeit. Sie wurden im Rahmen von Vertriebsveranstaltungen an den selbständigen HUK-Außendienst kommuniziert. Sämtliche Vermittler wurden also einzelvertraglich auf die Einhaltung der Richtlinien verpflichtet. Im Bereich VRK erfolgte eine schriftliche Kommunikation.

Die Einhaltung der Richtlinien wird durch die Compliance-Funktion überwacht. Sie überprüft ebenfalls die Richtlinien regelmäßig auf Aktualität.

#### **2.4.5 Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss**

Bei der HUK-COBURG werden die Beratungsgespräche zwischen Kunden und Vermittlern dokumentiert, nur in Ausnahmefällen und auf ausdrücklichen Kundenwunsch darf hiervon abgewichen werden.

Da alle relevanten Daten (persönliche und gesundheitsbezogene Daten) und Beratungsinhalte (Produkte, Varianten etc.) durch den EDV-gestützten, ganzheitlich Beratungsansatz aufgenommen werden, erfolgt auch die Dokumentation der Beratung mithilfe eines EDV-basierten Tools. Das Protokoll wird automatisiert erstellt und an den Kunden versandt.

Die EDV-gestützte Dokumentation stellt sicher, dass alle erforderlichen Daten erfasst und gespeichert werden und der Kunde bedarfsgerecht beraten wird. Ein Beratungsverzicht darf nur auf Initiative des Kunden erfolgen. Er hat dies durch Gegenzeichnung auf einem speziellen Formblatt „Verzichtserklärung“ zu bestätigen. Der Vermittler ist gehalten, den Kunden ausdrücklich auf die sich möglicherweise durch den Verzicht ergebenden Nachteile hinzuweisen. Die Dokumentations- sowie die Verzichtsquote werden durch die Führungskräfte des Vertriebs auf Basis eines zentralen Berichtswesens überwacht. Verstöße gegen die Dokumentationspflicht werden überwacht und haben einen klar festgelegten Sanktionsmechanismus bis hin zur Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Vermittler zur Folge.

Bei Vermittlung durch Makler obliegt die Dokumentationspflicht dem Makler selbst. Deshalb wird die Dokumentation als auch die Unterzeichnung des Verzichts im Ausnahmefall durch einen Makler seitens der HUK-COBURG nicht überwacht. Anlassbezogen (z.B. bei Beschwerden) wird jedoch reagiert und der Makler um eine Stellungnahme bzw. um einen Dokumentationsnachweis gebeten.

#### **2.4.6 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss**

Die Versicherungskunden der HUK-COBURG werden nicht nur bei Vertragsabschluss, sondern auch während der gesamten Vertragslaufzeit anlassbezogen beraten.

Die HUK-COBURG hat spartenübergreifende Beratungsanlässe (z.B. Heirat) definiert, die im Beratungsprozess fest integriert worden sind. Die Anwendung der Beratungsanlässe im Rahmen der ganzheitlichen Beratung ist für die gebundenen Vermittler verpflichtend und wird nachgehalten. Darüber hinaus werden alle Kunden mit der Jahresrechnung dazu aufgefordert, ihren bestehenden Versicherungsschutz zu überprüfen und sich bei Bedarf an die HUK-COBURG zu wenden.

Im Schaden- und Leistungsfall werden Kunden - soweit möglich und sinnvoll - auf Deckungslücken sowie bessere Absicherungsmöglichkeiten hingewiesen und ggf. an die relevante Fachabteilung oder den zuständigen Vermittler weitergeleitet. Die Führungskräfte führen regelmäßig Stichproben / Testkäufe durch und überprüfen dabei unter anderem, ob der Kunde im Schaden- und Leistungsfall auf Deckungslücken hingewiesen wurde. Darüber hinaus findet eine anlassbezogene Überwachung (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements) statt.

Wenden sich Kunden mit dem Wunsch eines Tarifwechsels im Rahmen eines bestehenden Krankenvollversicherungsvertrages an die HUK-COBURG, ist ein einheitlicher Bearbeitungsprozess vorhanden, der sicherstellt, dass dem Kunden ein transparenter Überblick über die für ihn in Betracht kommenden Tarifalternativen dargestellt wird. Das für alle Eingangskanäle (schriftlich, telefonisch, persönlich) standardisierte Vorgehen mittels Checkliste ist verpflichtend über Arbeitsanweisung implementiert worden. Es wurden Auswahlkriterien und ein darauf basierendes Auswahlverfahren definiert und implementiert, die eine einheitliche Bearbeitung von Tarifwechselanfragen vorgeben. Im Rahmen dessen werden die Kundenanforderungen dokumentiert und das Auswahlergebnis den Kunden schriftlich mitgeteilt. Die konsequente Anwendung der definierten Auswahlkriterien und des Auswahlverfahrens sowie der Arbeitsanweisung wird durch Überwachungsmaßnahmen, wie z. B. regelmäßige Stichproben, überprüft. Schließlich sind Verantwortlichkeiten für die Pflege und Aktualisierung der zugrunde liegenden Daten definiert. Zusätzlich steht Kunden der HUK-COBURG-Krankenversicherung AG ein Online-Rechner zur Verfügung, mithilfe dessen sie in einem etwas knapperen Bearbeitungsprozess eigenständig die für sie in Betracht kommenden Tarifwechsel-Alternativen durchlaufen können.

#### **2.4.7 Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen**

Eine unternehmensweite Analyse der HUK-COBURG zu möglichen relevanten Nachteilen für den Versicherungskunden bei der Abwerbung bzw. Umdeckung hat ergeben, dass diese im Rahmen von Abwerbungen bei Lebens- und Krankenversicherungsprodukten vorkommen können. Die EDV- gestützte Beratungsdokumentation wurde daraufhin um Beratungsbausteine zur Nachteilsberatung bei Lebens- und Krankenversicherungsprodukten erweitert und die relevanten Vermittler und Mitarbeiter der Fachsparten entsprechend informiert bzw. geschult.

Die Nachteilsberatung wird im Beratungsprotokoll nachweislich dokumentiert. Die Führungskräfte des Vertriebs überprüfen stichprobenartig, ob die Nachteilsberatung des Kunden dokumentiert wurde. Darüber hinaus werden die Beratungsprotokolle anlassbezogen (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements) überwacht.



#### **2.4.8 Legitimation gegenüber dem Kunden**

Alle Versicherungsvermittler sind schon gesetzlich dazu verpflichtet, ihren Status gegenüber dem Kunden offenzulegen. Die Legitimation ist Bestandteil des Beratungsprozesses und damit für alle Vermittler vorgeschrieben. Sie wird in der Erstausbildung geschult und durch die Führungskräfte des Vertriebs stichprobenhaft überwacht.

Makler und Kooperationspartner haben ihre Legitimationspflichten eigenverantwortlich zu erfüllen. Die jeweils zuständige Fachsparte der HUK-COBURG überwacht dies mit Unterstützung der dafür zentral zuständigen Stelle des Vertriebs anlassbezogen (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements).

#### **2.4.9 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation**

Die HUK-COBURG verpflichtet neue Vermittler vor Aufnahme der ersten Vermittlungstätigkeit auf ein fest vorgegebenes Ausbildungscurriculum. Darüber hinaus durchläuft jeder selbständige Vermittler vor der Erstberatung ein umfassendes Einarbeitungsprogramm und hat den Nachweis der guten Beleumdung zu erbringen. Bis spätestens zum Ende des dritten Jahres ist ein Sachkundenachweis vorzulegen. Die HUK-COBURG bzw. ihre Vermittler nehmen an der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ teil und stellen damit eine konsequente Weiterbildung sicher. Die Führungskräfte des Vertriebs überwachen auf Basis eines zentralen Berichtswesens die Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen mit dem erforderlichen Punkteumfang durch die einzelnen Vermittler.

Innendienstmitarbeiter (z.B. Kundenbetreuung, Schaden, Fachsparten) erhalten ebenfalls eine an den individuellen Vorkenntnissen ausgerichtete Erstausbildung, die für alle neuen Mitarbeiter verpflichtend ist. Darüber hinaus erfolgt eine am Bedarf ausgerichtete, regelmäßige Weiterbildung. Alle Schulungsmaßnahmen werden von den jeweiligen Führungskräften geplant, dokumentiert und nachgehalten.

Makler und Kooperationspartner haben den Nachweis der guten Beleumdung vor der ersten Vermittlung zu erbringen. Die jeweilige Fachsparte initiiert die Zusammenarbeit und gibt die Überprüfung bei der dafür zentral zuständigen Stelle des Vertriebs in Auftrag. Die laufende Überwachung erfolgt anlassbezogen (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements). Die Kooperationspartner unterliegen einem laufenden Monitoring. Die Makler erbringen auf Anfrage den Nachweis der Teilnahme an der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ (durch Meldung der Ausbildungspunkte oder vergleichbarer Fortbildungen).

#### **2.4.10 Zusatzvergütung mit Versicherungsmaklern**

Für die HUK-COBURG tätige Versicherungsmakler erhalten grundsätzlich keinerlei umsatzbezogene Zusatzvergütungen.

Die Vergütungsstruktur ist nicht einheitlich vorgegeben, sondern individuell mit den Maklern abhängig von den zu vermittelnden Produkten vereinbart worden. Die zentral zuständige Stelle des Vertriebs hat in Zusammenarbeit mit Abteilung Recht alle bestehenden Verträge bzgl. der Vergütung überprüft und keine Vergütungsbestandteile bzw. Anreize identifiziert, die das Provisionsinteresse des Maklers vor das Kundeninteresse stellen. Auch zukünftige Maklerverträge werden durch dieselben Einheiten vor Vertragsschluss auf derartige umsatzbezogene Zusatzvergütungsbestandteile überprüft.

#### **2.4.11 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft**

Alle Antragsformulare, Versicherungsscheine, Versicherungsbedingungen und die Homepage der HUK-COBURG sind mit entsprechenden Hinweisen auf das Ombudsmannsystem versehen. Darüber hinaus erfolgt ein entsprechender Hinweis durch den Vermittler beim Erstkontakt (durch Übergabe der Visitenkarte im Rahmen der Legitimation bei der persönlichen Beratung). Im Rahmen der Stichproben / Testkäufe sowie anlassbezogen (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements) wird u. a. die Einhaltung dieses Leitsatzes durch die Führungskräfte des Vertriebs überwacht.

#### **2.4.12 Verbindlichkeit des Kodex**

Durch den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex hat sich die HUK-COBURG verpflichtet, dass eine Zusammenarbeit nur mit Vermittlern stattfindet, welche die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

Im Rahmen dieser Anforderung haben alle gebundenen Vermittler den GDV-Verhaltenskodex sowie die in Leitsatz 3 zugrunde gelegten Compliance-Regeln durch Gegenzeichnung als verbindlich anerkannt.

Makler und Kooperationspartner wurden gleichermaßen hierzu aufgefordert. Wenn diese die Anerkennung nicht erklären wollten, wurde entweder die Zusammenarbeit seitens der HUK-COBURG beendet oder der Makler musste eigene verbindliche Regelungen (z.B. Mitgliedsnachweis beim VDVM und Akzeptanz des Basic Code of Conduct) vorweisen, welche durch die HUK-COBURG auf Vergleichbarkeit und Angemessenheit geprüft wurden. Nur nach einem positiven Bescheid durch die Rechtsabteilung wurde die Zusammenarbeit fortgesetzt.

## **2.5 Compliance-Organisation**

Die Vorstände der HUK-COBURG Versicherungsgruppe haben die Rollen und Verantwortlichkeiten für die Compliance-Funktion und deren Aufbau- und Ablauforganisation festgelegt.

Es wurde eine zentrale Compliance-Funktion eingerichtet, die aus dem Compliance Officer, zugleich Leiter der Abteilung Recht und Compliance, und ihm direkt unterstellten Compliance-Mitarbeitern besteht. Daneben gibt es dezentrale Compliance-Beauftragte. Die zentrale Compliance-Funktion ist in der Abteilung Recht und Compliance der Muttergesellschaft angesiedelt und steht in der Ressortverantwortung ihres Vorstandssprechers. Die zentrale Compliance-Funktion ist unabhängig und agiert bereichsübergreifend. Die operative Verantwortung für das Thema Vertriebs-Compliance liegt bei der zentralen Compliance-Funktion. Sie überwacht unter anderem, dass unternehmensweit angemessene Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex umgesetzt werden.

## **2.6 Compliance-Kommunikation**

Eine gut funktionierende Compliance ist unweigerlich verbunden mit einer starken Compliance-Kultur im Unternehmen und einem deutlichen Bewusstsein der Mitarbeiter für Compliance-relevante Themen. Vor diesem Hintergrund erfolgte zum GDV-Verhaltenskodex und den mit diesem verbundenen Umsetzungsmaßnahmen (z.B. Richtlinien und abgeleitete Arbeitsanweisungen) eine breit angelegte allgemeine Kommunikation an alle Mitarbeiter und Vermittler über das unternehmensweite Intranet der HUK-COBURG. Vertiefte Informationen

wurden vorwiegend durch Informationsveranstaltungen, Rundschreiben oder Abteilungsbesprechungen über die unterschiedlichen Hierarchieebenen an die wesentlichen Stellen bzw. die betroffenen Personenkreise kommuniziert.

Der Compliance-Officer berichtet alle GDV-Verhaltenskodex-bezogenen Themen im Rahmen der regelmäßigen Compliance-Berichterstattung an den Vorstand und den Aufsichtsrat. Inhalt der regelmäßigen Berichterstattung sind relevante Compliance-Entwicklungen wie durchgeführte und geplante Compliance-Maßnahmen und Schulungen, Veränderung der Compliance-Risikosituation, Ergebnisse aus der Überwachungstätigkeit, notwendige Anpassungen des CMS und wesentliche festgestellte Verstöße und daraus abgeleitete Maßnahmen.

Des Weiteren finden routinemäßige Rücksprachen zwischen dem Compliance Officer und dem zuständigen Ressortvorstand statt. Bei Bedarf wird der Vorstand auch ad-hoc zu Compliance-relevanten Sachverhalten unterrichtet.

## **2.7 Überwachung und Verbesserung**

Ziel der Compliance-Überwachung ist es, durch regelmäßige und präventive Überwachungsvorgänge wie z.B. die Auswertung von Erkenntnissen aus Beschwerdevorgängen oder stichprobenhafte eigene Analysen einzelner Sachverhalte zu überprüfen, ob die zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex etablierten Maßnahmen bei der HUK-COBURG angemessen umgesetzt sind.

Erhält die HUK-COBURG Hinweise auf einen möglichen Compliance-Verstoß, wird in Abhängigkeit der Wesentlichkeit unter Einbindung der Compliance-Funktion eine weitergehende Untersuchung eingeleitet. Bestätigt sich ein Verstoß, werden - sofern erforderlich auch unter Einbezug der Personalabteilung – angemessene Konsequenzen eingeleitet, die in der ultima ratio zur Beendigung des Vertragsverhältnisses führen können.

Sofern unterjährig Schwachstellen oder Verbesserungsmöglichkeiten erkannt werden, wird das CMS durch die Compliance-Funktion entsprechend angepasst oder erweitert.

# 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 Fehlschlagen 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) Offensbare 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:

- 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 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

- 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 und
- c) 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 Auslagensatz 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 Auslagensatz 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.