
Prüfungsbericht

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

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des
Compliance-Management-Systems (CMS) der
HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter
Deutschlands a. G. zur Umsetzung und Implementierung geeigneter
Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den
Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen
Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Inhaltsverzeichnis

Seite

A.	Prüfungsauftrag.....	4
B.	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	7
C.	Feststellungen zum CMS.....	10
I.	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb	10
II.	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	10
D.	Prüfungsurteil	11
	Anlage 1: Beschreibung des Compliance Management Systems der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex	
	Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2017	

A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 20./21. Dezember 2022 haben uns die gesetzlichen Vertreter der HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter Deutschlands a. G. (nachfolgend „HUK-COBURG“) beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.
2. 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 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.
3. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 27. Februar 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
4. Gemäß Ziffer 10 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.
5. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die HUK-COBURG 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 HUK-COBURG 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.

6. 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 HUK-COBURG 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.
7. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften:
 - HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungskasse kraftfahrender Beamter Deutschlands a. G., Coburg
 - HUK-COBURG Allgemeine Versicherung AG, Coburg
 - HUK-COBURG-Krankenversicherung AG, Coburg
 - HUK-COBURG-Lebensversicherung AG, Coburg
 - HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung AG, Coburg
 - HUK24 AG, Coburg
 - Versicherer im Raum der Kirchen Sachversicherung AG, Detmold
 - Versicherer im Raum der Kirchen Lebensversicherung AG, Detmold
 - Versicherer im Raum der Kirchen Krankenversicherung AG, Detmold
 - VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit im Raum der Kirchen, Detmold
8. Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften:
 - HUK-COBURG-Krankenversicherung AG, Coburg
 - Versicherer im Raum der Kirchen Krankenversicherung AG, Detmold

9. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des 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 dagegen keine Verantwortung. Einer Weitergabe des Prüfungsberichts an den PKV-Verband stimmen wir unter der Bedingung zu, dass unser Prüfungsbericht nur vollständig einschließlich aller dazugehörigen Anlagen weitergegeben wird. Dabei gehen wir davon aus, dass seitens des PKV-Verbandes keine Veröffentlichung des Prüfungsberichts beabsichtigt ist.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

10. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die HUK-COBURG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
11. 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 HUK-COBURG.
12. 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 HUK-COBURG sowie bei den weiteren unter Abschnitt A. aufgeführten Einzelgesellschaften der HUK-COBURG 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.
13. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der HUK-COBURG sowie den weiteren unter Abschnitt A. aufgeführten Einzelgesellschaften 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.

14. 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) (Stand: 11. März 2011) durchgeführt. Zudem haben wir uns an dem IDW Prüfungshinweis: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) orientiert, der allerdings zwischenzeitlich aufgrund der Aktualisierung des Kodex aufgehoben wurde. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 27. Februar 2023 implementiert waren.
15. 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.
16. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des 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.
17. Im Einzelnen haben wir u.a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:
- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex und mit Ziffer 3 der PKV-Leitlinien.
 - Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der HUK-COBURG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-

Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen sowie mit Bezug zu Ziffer 3 der PKV-Leitlinien.

- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien.
- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HUK-COBURG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

18. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von Dezember 2022 bis April 2023 durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum CMS

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

20. Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei.

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

21. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

D. Prüfungsurteil

22. 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 27. Februar 2023 implementiert.
23. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die HUK-COBURG sowie die weiteren unter Abschnitt A. aufgeführten Einzelgesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 24. April 2023

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Gunter Lescher



Michael Peters
Wirtschaftsprüfer

Anlagen

Anlage 1:

**Beschreibung des Compliance Management Systems der HUK-COBURG
Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex**



HUK-COBURG

**Compliance Management
System der**

**HUK-COBURG
Versicherungsgruppe**

**zur Umsetzung des GDV-
Kodex inkl. PKV-TWL**

Dokumentation

Version: 2.2
(14.02.2023)

Klassifikation: Intern



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	CMS-Elemente	2
2.1	Compliance-Kultur	2
2.2	Compliance-Ziele.....	3
2.3	Compliance-Risiken.....	3
2.4	Compliance-Programm.....	4
2.4.1	Grundsätzliche Informationen	4
2.4.2	Die Bedürfnisse der Kund:innen stehen immer im Mittelpunkt.....	5
2.4.3	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kund:innen seinen Status	6
2.4.4	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kund:innen...	6
2.4.5	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.....	7
2.4.6	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	8
2.4.7	Kund:innen werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.....	8
2.4.8	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	9
2.4.9	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmakler:innen wird gewahrt.....	10
2.4.10	Versicherungsunternehmen bieten Kund:innen ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....	10
2.4.11	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	10
2.4.12	Der Kodex ist verbindlich und transparent.....	10
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 der Kund:innen 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
- Versicherer im Raum der Kirchen Krankenversicherung AG (VKK)
- Versicherer im Raum der Kirchen Lebensversicherung AG (VKL)
- Versicherer im Raum der Kirchen Sachversicherung AG (VKS)
- VRK Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VRV).

Mit ihrem Beitritt hat die HUK-COBURG den GDV-Verhaltenskodex als verbindlich anerkannt und macht ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartner:innen. Um den Kodex an die neue Rechtslage bzgl. IDD anzupassen, hat die GDV-Mitgliederversammlung am 25.09.18 den neuen Verhaltenskodex 2018 beschlossen. Eine erneute Beitrittserklärung der Unternehmen war hierzu nicht notwendig. Die HUK-COBURG stimmt insbesondere zu, die Einhaltung der Anforderungen alle drei Jahre extern von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder intern 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 hervorgehen.

Der Beitritt der HUK-COBURG zum GDV-Verhaltenskodex wurde intern sowie extern im Vertrieb kommuniziert. Neben einem Rundschreiben an alle relevanten Mitarbeitergruppen und Vertriebspartner:innen wurden initial bei diversen Tagungen und im Rahmen mehrerer Roadshows sowie in Führungskräfteworkshops die jeweils relevanten Inhalte vorgestellt. Alle relevanten Informationen sind darüber hinaus für die betroffenen Mitarbeitenden und externen Vertriebspartner:innen im zentralen Informationssystem veröffentlicht bzw. als Arbeitsanweisungen hinterlegt.

Des Weiteren wurden durch den Hauptausschuss des PKV-Verbandes am 03.06.2014 die „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

Tarifwechsel“ beschlossen, die eine kundenorientierte Umsetzung des Anspruchs auf Tarifwechsel nach Maßgabe des § 204 Abs. 1 VVG sicherstellen sollen.

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

- HUK-COBURG-Krankenversicherung AG
- Versicherer im Raum der Kirchen Krankenversicherung AG (VKK)

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 drei Jahre überprüfen zu lassen.

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

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 jede(r) Mitarbeitende 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 jede(r) Mitarbeitende versteht und bei seiner/ihrer täglichen und eigenverantwortlichen Arbeit als Grundlage aller Entscheidungen und Aktivitäten anwendet. Das Ziel jedes Mitarbeitenden 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:innen und wird auch von den Kunden:innen und Interessent:innen 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



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des
GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

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



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

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:innen, Vertriebspartner:innen) 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 selbständigen Vermittler:innen 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:innen mit einer Geschäftsbeziehung zur HUK-COBURG ist grundsätzlich sehr gering. Neben dem Außendienst werden Versicherungsverträge von Innendienstmitarbeiter:innen 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 Versicherungsinteressent:innen bzw. Kund:innen mit einem Versicherungsanliegen in die Geschäftsstellen der HUK-COBURG kommen.



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

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

- **Vertrieb HUK 24**

Die HUK 24 ist ein reiner Online-Versicherer und vertreibt ihre Produkte ausschließlich über das Internet. Auch die Beratung findet maßgeblich über das Internet statt, bzw. der/die Versicherungsinteressent:in 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 VRK Krankenversicherung AG (VKK), die VRK Lebensversicherung AG (VKL), die VRK Sachversicherung AG (VKS) und die VRK VVaG und besteht überwiegend aus selbstständigen Vermittler:innen. 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/der Versicherungsvermittler:in vor Ort bei den Kund:innen abgeschlossen. Zielgruppe der VRK sind Mitarbeiter:innen 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 Die Bedürfnisse der Kund:innen stehen immer im Mittelpunkt

Die Vergütungsstruktur bei der HUK-COBURG bietet den Vermittler:innen keine Anreize, sein/ihr Provisionsinteresse über das Kundenbedürfnis zu stellen. Insgesamt werden im Vergleich zu anderen Versicherungsunternehmen geringere Provisionen bezahlt und Storni werden entsprechend abgezogen. Die Vermittler:innen im HUK-Vertrieb erhalten nur eine Abschlussvergütung (sog. Werbegebühr), Vermittler:innen der VRK erhalten darüber hinaus eine Bestandsprovision (für Sach- und Krankenversicherungen). Auf die Vergütungsstruktur bei Makler:innen und Kooperationen wird in Leitsatz 8 (2.4.9) 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 Bedarfsebenen der Kund:innen honorieren. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Führungskräfte des Vertriebs und mithilfe von Stichproben durch die Zentrale überwacht.

2.4.3 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kund:innen seinen Status

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

Makler:innen und Kooperationspartner:innen 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).

2.4.4 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kund:innen

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

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

Auch bei den VRK-Gesellschaften 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:innen 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 die Kund:innen die Empfehlungen des Vermittlers auch nachvollziehen können.

Das Beratungsverhalten aller angestellten und gebundenen Vermittler:innen wird mittels Beschwerdeauswertung, Stichproben, Kundenbefragungen oder Auswertungen von Kennzahlen und durch die jeweilige Führungskraft überwacht. Auffälligkeiten und Verstöße



werden direkt mit dem/der Vermittler:in besprochen und ggf. mit angemessenen Konsequenzen hinterlegt.

Eine verständliche Aufbereitung der Informationen ist für die Kund:innen von besonderer Wichtigkeit. Art und Umfang der Versicherungsleistung sowie die bedeutenden Ausschlüsse müssen daher anschaulich und nachvollziehbar 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.

2.4.5 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Bei der HUK-COBURG werden die Beratungsgespräche zwischen Kund:innen und Vermittler:innen dokumentiert, nur in Ausnahmefällen und auf ausdrücklichen Kundenwunsch darf hiervon abgewichen werden.

Da alle relevanten Daten (insbes. persönliche 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 die Kund:innen versandt.

Die EDV-gestützte Dokumentation unterstützt dabei, dass alle erforderlichen Daten erfasst und gespeichert werden sowie dass die Kund:innen bedarfsgerecht beraten werden. Ein Beratungsverzicht darf nur auf Initiative der Kund:innen erfolgen. Er/Sie hat dies durch Gegenzeichnung auf einem speziellen Formblatt „Verzichtserklärung“ zu bestätigen. Der/die Vermittler:in ist gehalten, den Kund:innen 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 den Vermittler:innen zur Folge.

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



2.4.6 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Im Zusammenwirken von Produktgeber und Vertrieb erfolgt vor Einführung eines neuen Produkts oder vor wesentlichen Änderungen eine POG-Prüfung, also insbesondere die Prüfung, ob das Produkt bzw. die wesentliche Änderung mit den Zielmärkten des Produkts in Einklang steht und während der Laufzeit keine Kundenschädigung zu erwarten ist (dezidierte POG-Prüfkataloge der Produktgeber und Produktvertriebsregelungen). Durch Produktvertriebsregelungen wird sichergestellt, dass die Bedürfnisse und Wünsche der Kund:innen und ggf. ihr Wissen angemessen berücksichtigt werden und die Produkte dem Bedarf der Kund:innen entsprechen. Dem Vertrieb kommt dabei insbesondere die Aufgabe zu, zur Erreichung der Kundenzufriedenheit eine hohe Qualität der Beratung (s. auch Punkt 2.4.4) sicherzustellen. Darüber hinaus wird der Produktgeber über fest vereinbarte Feedbackprozesse zeitnah informiert, falls ein Produkt nicht im Einklang mit den Interessen, Zielen und Merkmalen des jeweiligen Zielmarkts stehen sollte oder sonstige Umstände bekannt werden sollten, die nachteilige Auswirkungen auf die Kund:innen haben könnten.

In einer separaten Richtlinie der HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist festgehalten, wie man Interessenskonflikte vermeidet bzw. ordnungsgemäß mit identifizierten Interessenskonflikten umgeht.

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind in den sog. POG-Dokumenten der Produktgeber:innen und des Vertriebs festgehalten. Eine Überprüfung der POG-Dokumente erfolgt in regelmäßig festgelegten Intervallen bzw. anlassbezogen.

In den POG-Dokumenten der Produktgeber:innen ist neben dem Zielmarkt festgelegt, dass die Versicherungsunterlagen mit Blick auf die Komplexität jedes Produkts verbraucherfreundlich, verlässlich und transparent gestaltet sein müssen. Die internen POG-Anforderungen gehen über die Anforderungen des Verhaltenskodex hinaus.

2.4.7 Kund:innen werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Die Versicherungskund:innen 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 sowohl für die angestellten als auch die gebundenen Vermittler:innen verpflichtend und wird nachgehalten. Darüber hinaus werden alle Kund:innen 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 Kund:innen - soweit möglich und sinnvoll - auf Deckungslücken sowie bessere Absicherungsmöglichkeiten hingewiesen und ggf. an die relevante Fachabteilung oder den/die zuständige(n) Vermittler:in weitergeleitet. Die Führungskräfte führen regelmäßig Stichproben sowie bei der VRK Testkäufe durch und überprüfen dabei unter anderem, ob die Kund:innen im Schaden- und Leistungsfall auf Deckungslücken hingewiesen wurden. Darüber hinaus findet eine anlassbezogene Überwachung (z.B. auf Basis des Beschwerdemanagements) statt.

Wenden sich Kund:innen mit dem Wunsch eines Tarifwechsels im Rahmen eines bestehenden Krankenvollversicherungsvertrages an die HUK-COBURG, ist ein einheitlicher Bearbeitungsprozess vorhanden, der sicherstellt, dass den Kund:innen ein transparenter



Überblick über die für sie 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 Kund:innen 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 Kund:innen 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. Eine unternehmensweite Analyse der HUK-COBURG zu möglichen relevanten Nachteilen für die Versicherungskund:innen bei der Abwerbung bzw. Umdeckung hat ergeben, dass diese im Rahmen von Abwerbungen bei Lebens- und Krankenversicherungsprodukten vorkommen können. Die Vermittler:innen und vertriebsnahen Mitarbeiter:innen der Kundenbetreuung und Fachsparten wurden entsprechend informiert bzw. geschult. Des Weiteren wurde die EDV-gestützte Beratungsdokumentation um Beratungsbausteine zur Nachteilsberatung bei Lebens- und Krankenversicherungsprodukten erweitert.

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

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

Die HUK-COBURG verpflichtet neue Vermittler:innen vor Aufnahme der ersten Vermittlungstätigkeit auf ein fest vorgegebenes Ausbildungscurriculum bzw. durchläuft jede(r) selbständige Vermittler:in vor der Erstberatung ein umfassendes Einarbeitungsprogramm. Diese enden mit einem verbindlichen Online-Testverfahren, über das neue Vermittler:innen die für die Beratungstätigkeit angemessene Qualifikation nachweisen. Das Unternehmen stellt sicher, dass neue Vermittler:innen die beratende Tätigkeit nur mit Nachweis einer angemessenen Qualifikation aufnehmen. Selbstständige Vermittler:innen haben darüber hinaus bis spätestens zum Ende des dritten Jahres ihrer Tätigkeit als Vermittler:in der HUK-COBURG einen Sachkundenachweis vorzulegen.

Die HUK-COBURG bzw. ihre Vermittler:innen im operativen Vertrieb 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 Umfang durch die einzelnen Vermittler:innen.

Darüber hinaus erfolgt eine am Bedarf ausgerichtete, regelmäßige Weiterbildung der Innendienstmitarbeiter:innen (z.B. Kundenbetreuung). Alle Schulungsmaßnahmen werden von der Abt. VK geplant, dokumentiert und nachgehalten.

Makler:innen und Kooperationspartner:innen werden vor Beginn der Zusammenarbeit auf ihre Erlaubnis zur Vermittlung durch die IHK durch Einsicht in das Vermittlerregister überprüft.



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des
GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

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:innen unterliegen einem jährlichen Monitoring. Die Makler:innen erbringen auf Anfrage den Nachweis der Teilnahme an der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ (durch Meldung der absolvierten Ausbildungszeit oder vergleichbarer Fortbildungen).

2.4.9 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmakler:innen wird gewahrt

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

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

2.4.10 Versicherungsunternehmen bieten Kund:innen ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

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 die Vermittler:innen 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.

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

Die HUK-COBURG hat Richtlinien für die Themen Kartellrecht, Interessenkonflikte, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Annahme und Vergabe von Zuwendungen beschlossen und Vorgaben zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten sowie wettbewerbsrechtlichen Vorschriften festgelegt. Die Richtlinien-Versionen für Vermittler:innen wurden als Anlage zum Vermittlervertrag Vertragsbestandteil und erlangten dadurch Gültigkeit. Sie wurden im Rahmen von Vertriebsveranstaltungen an den selbständigen HUK-Außendienst kommuniziert. Sämtliche Vermittler:innen 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.

2.4.12 Der Kodex ist verbindlich und transparent

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



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des
GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

Im Rahmen dieser Anforderung haben alle gebundenen Vermittler:innen den GDV-Verhaltenskodex sowie die in Leitsatz 10 zugrunde gelegten Compliance-Regeln durch Gegenzeichnung als verbindlich anerkannt.

Makler:innen und Kooperationspartner:innen wurden gleichermaßen hierzu aufgefordert. Wenn diese die Anerkennung nicht erklären wollten, wurde entweder die Zusammenarbeit seitens der HUK-COBURG beendet oder die Makler:innen mussten 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 Abteilung Recht und Compliance 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-Mitarbeiter:innen besteht. Daneben gibt es dezentrale Compliance-Beauftragte. Die zentrale Compliance-Funktion ist in der Abteilung Recht und Compliance der Muttergesellschaft angesiedelt. 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. Schließlich wurde gem. § 48 Abs. 2a Satz 2 VAG eine Vertriebsfunktion in den betroffenen Gesellschaften eingerichtet.

2.6 Compliance-Kommunikation

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



Compliance Management System der HUK-COBURG Versicherungsgruppe zur Umsetzung des
GDV-Kodex inkl. PKV-TWL

Des Weiteren finden routinemäßige Rücksprachen zwischen dem Compliance Officer und dem(r) zuständigen Ressortvorstand:ständigin 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 Beschwerdeverfahren 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 Abteilung People & Culture (vormals 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.

Anlage 2:

Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

7. Mängelbeseitigung

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

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

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

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

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

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

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

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

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

15. Anzuwendendes Recht

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