

Bericht über die  
Prüfung der Angemessenheit und Implemen-  
tierung des Compliance-Management-  
Systems (CMS) der LPV Lebensversicherung  
AG, Hilden, und der LPV Versicherung AG  
zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und  
Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltensko-  
dex für den Vertrieb von Versicherungspro-  
dukten des Gesamtverbands der Deutschen  
Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

# INHALTSVERZEICHNIS

---

## **ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS**

<b>PRÜFUNGSaufTRAG</b>	<b>1</b>
<b>GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG</b>	<b>3</b>
<b>FESTSTELLUNGEN ZUM CMS</b>	<b>6</b>
1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	6
<b>PRÜFUNGSURTEIL</b>	<b>7</b>

# ANLAGEN

---

Beschreibung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb der LPV Lebensversicherung AG, Hilden, und der LPV Versicherung AG auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Anlage I  
Seite 1 - 52

Besondere Auftragsbedingungen der BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

Anlage II  
Seite 1 - 4

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

---

<u>Kurzbezeichnung</u>	<u>vollständige Bezeichnung</u>
AAB	Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017
BAB	BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft - Besondere Auftragsbedingungen - vom 1. März 2021
CMS	Compliance-Management-System
d.h.	das heißt
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V., Berlin
ggf.	gegebenenfalls
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V., Düsseldorf
PH	Prüfungshinweis
PS	Prüfungsstandard
QS	Qualitätsstandard
u.a.	unter anderem

# PRÜFUNGS-AUFTRAG

---

Mit Schreiben vom 22. März 2023 hat uns der Vorstand der

LPV Lebensversicherung AG, Hilden und der

LPV Versicherung AG, Hilden

(im Folgenden auch „Lifestyle Protection“ oder „LPV“ genannt)

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage I beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres 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.

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

- LPV Lebensversicherung AG, Hilden
- LPV Versicherung AG, Hilden

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 I 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 17. Oktober 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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 insbesondere die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Ziffer 10 des Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, welche die LPV 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. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der LPV vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der LPV 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 LPV geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der LPV durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der LPV über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der LPV 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 LPV gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Für die Durchführung des Auftrags und unserer Verantwortlichkeit sind – auch im Verhältnis zu Dritten – die Besonderen Auftragsbedingungen der BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Stand 1. März 2021 (BAB), sowie die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (AAB) maßgebend, die dem Bericht als Anlage II beigefügt sind.

## GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG

---

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

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

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

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der LPV 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 n.F. (09.2022))<sup>1</sup> sowie unter Berücksichtigung des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) durchgeführt.

Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung

---

<sup>1</sup> Im Dezember 2022 hat der Hauptfachausschuss des IDW die neue Fassung des IDW PS 980 verabschiedet. Der IDW PS 980 n.F. (09.2022) ist in Heft 12/2022 der IDW Life veröffentlicht und findet seit dem 1. Januar 2023 Anwendung.

dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 17. Oktober 2023 implementiert waren.

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

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

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

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



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

- Marken-, Leitsatz- und Maßnahmenverantwortlichen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex,
- Compliance-Abteilung des Talanx Konzerns.

Wir haben unsere Prüfung in den Monaten Oktober bis November 2023 bis zum 27. November 2023 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind bereitwillig 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.

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir als Wirtschaftsprüfungsgesellschaft die Anforderungen eines IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1) beachtet. Die Berufspflichten gemäß der Wirtschaftsprüferordnung und der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten.

## **FESTSTELLUNGEN ZUM CMS**

---

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

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

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der LPV, sowie in Ausführungen zu den 11 Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Programm, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und Training sowie Compliance-Überwachung und Verbesserung sowie zur Umsetzung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

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

### **2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben**

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

## PRÜFUNGSURTEIL

---

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 17. Oktober 2023 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die LPV Lebensversicherung AG, Hilden und die LPV Versicherung AG bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der LPV wurde zum 17. Oktober 2023 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, 30. November 2023

BDO AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

gez. Ralph Wetzel  
Wirtschaftsprüfer

gez. Mario Möbus  
Wirtschaftsprüfer

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

**der**

**LPV Lebensversicherung AG**

**und**

**LPV Versicherung AG**

Proactiv-Platz 1, 40721 Hilden (im Folgenden LPV Gesellschaften)

auf Basis des Verhaltenskodexes des Gesamtverbands  
der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den  
Vertrieb von Versicherungsprodukten

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	4
1.1	Kundenbegriff .....	4
1.2	Vorwort der Vorstände .....	5
1.3	Geschäftsmodell der LPV Gesellschaften.....	5
2	Compliance-Kultur .....	10
3	Compliance-Ziele .....	14
4	Compliance-Risiken .....	15
5	Compliance-Programm .....	17
5.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt .....	17
5.1.1	Anforderungen gem. Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodexes.....	17
5.1.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	18
5.1.2.1	Vollelektronischer Beratungsprozess.....	18
5.1.2.2	Beratung im teilelektronischen Prozess .....	19
5.1.2.3	Beratung Restkreditversicherung.....	19
5.1.2.4	Direktvertrieb .....	19
5.1.2.5	Provisionsvereinbarungen Kooperationspartner .....	20
5.1.2.6	Incentives und Wettbewerbe.....	20
5.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status .....	21
5.2.1	Anforderungen gem. Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodexes.....	21
5.2.2	Legitimation im Verkaufsprozess .....	21
5.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden .....	22
5.3.1	Anforderungen gem. Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodexes.....	22
5.3.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	22
5.3.2.1	Neugeschäftsschriftgut .....	23
5.3.2.2	Standmitteilung (Leistungsübersicht etc.) .....	24
5.3.2.3	Beratungsprotokoll .....	25
5.3.2.4	Ermittlung Kundenbedürfnisse.....	25
5.3.2.5	Verkaufsmaterialien .....	26
5.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert .....	26
5.4.1	Anforderungen gem. Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodexes.....	26
5.4.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	26
5.4.2.1	Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und Beratungsdokumentation im vollelektronischen Prozess.....	26

5.4.2.2	Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und der Beratungsdokumentation im teilelektronischen Prozess.....	27
5.4.2.3	Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und Beratungsdokumentation im elektronischen Prozess der Restkreditversicherung .....	28
5.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.....	28
5.5.1	Anforderungen gem. Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodexes.....	28
5.5.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	29
5.5.2.1	Standardisierter Produktentwicklungsprozess (PEP).....	29
5.5.2.2	Einfache und verständliche Produktunterlagen.....	30
5.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten .....	30
5.6.1	Anforderungen gem. Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodexes.....	30
5.6.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	31
5.6.2.1	Kontaktmöglichkeiten des Kunden nach Vertragsschluss.....	31
5.6.2.2	Beratung nach Vertragsabschluss .....	32
5.6.2.3	Interne und externe Abwerbung.....	32
5.7	Qualifizierung ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb .....	33
5.7.1	Anforderungen gem. Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodexes.....	33
5.7.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	34
5.7.2.1	Rekrutierung LPV Key Account Manager (LPV KAM) .....	35
5.7.2.2	Grundqualifikation der LPV KAM .....	35
5.7.2.3	Weiterbildung der LPV KAM .....	36
5.7.2.4	Einstellung und Grundqualifizierung bei der Deutsche Bank Gruppe .....	36
5.7.2.5	Regelmäßige Weiterbildung bei der Deutsche Bank Gruppe.....	37
5.7.2.6	Qualifizierung von weiteren Mitarbeitern: Callcenter der LPV (Realtime) .....	37
5.7.2.7	Qualifizierung weiterer Mitarbeiter: Kundenservice (Near-time).....	37
5.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt .....	38
5.8.1	Anforderungen gem. Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodexes.....	38
5.8.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	38
5.9	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.....	38
5.9.1	Anforderungen gem. Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodexes.....	38
5.9.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	39
5.9.2.1	Hinweis Ombudsmann.....	39
5.9.2.2	Systematisches Beschwerdemanagement .....	39

5.10	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung .....	40
5.10.1	Anforderungen gem. Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodexes.....	40
5.10.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	40
5.10.2.1	Generelle Compliance-Regelungen .....	41
5.10.2.2	Spezielle Compliance-Regelungen .....	41
5.10.2.3	Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz .....	42
5.11	Der Kodex ist verbindlich und transparent .....	43
5.11.1	Anforderungen gem. Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodexes.....	43
5.11.2	Umsetzung bei den LPV Gesellschaften.....	43
6	Compliance-Organisation .....	45
7	Compliance-Kommunikation .....	46
8	Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	48
9	Abkürzungsverzeichnis .....	51

# 1 Einleitung

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) wurde am 14. Dezember 2012 in einer überarbeiteten Fassung durch die Mitgliederversammlung des GDV verabschiedet. Am 25. September 2018 erfolgte eine Anpassung und Überarbeitung des Kodex, die durch die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen wurde. Er ist eine freiwillige Selbstverpflichtung der Versicherungswirtschaft, die eine hohe Qualität der Kundenberatung sicherstellen soll.

Der überarbeiteten Fassung des Verhaltenskodexes für den Vertrieb sind die

- LPV Lebensversicherung AG und
- LPV Versicherung AG

(nachfolgend LPV Gesellschaften oder LPV genannt) im Februar 2015 beigetreten und wurden in den Jahren 2017 und 2020 durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer erfolgreich überprüft.

Nun stellen sich die LPV Gesellschaften einer erneuten Überprüfung auf der Grundlage der aktuellen Version des Kodex.

Dieser Verhaltenskodex stellt die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent dar und setzt für die Versicherungsunternehmen einen Rahmen an Normen und Werten, damit sie den Interessen der Kunden gerecht werden. Sie gelten für alle Formen des Versicherungsvertriebs.

Auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes haben die LPV Gesellschaften ihre Vertriebs-, Produktentwicklungs- sowie Kundenserviceprozesse erweitert und in ein übergeordnetes Compliance-Management-System (nachfolgend CMS) integriert.

## 1.1 Kundenbegriff

Dieses CMS richtet sich ausschließlich an unser inländisches Privatkundengeschäft. Privatkunde ist in diesem Kontext jeder Versicherungsnehmer entsprechend der gesetzlichen Definition des Verbrauchers nach §13 BGB: *„Ein Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.“*



## 1.2 Vorwort der Vorstände

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

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

Integrität bedeutet, aus eigener Überzeugung das Richtige zu tun

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

Die im Rahmen des Verhaltenskodex hervorgehobene Integrität, die auf die besondere Verantwortung der Führungskräfte hinweist, wurde zwischenzeitlich von einer werteorientierten zu einer purpose-orientierten Verhaltenssteuerung hin weiterentwickelt. Diese zeichnet sich durch eine Verantwortungsübertragung auf die Mitarbeiter aus, die mit der Rolle der Führungskraft als Coach einhergeht.

Der sogenannte Purpose „together we take care of the unexpected and foster entrepreneurship“ ist als Bindeglied für die Weiterentwicklung der Compliance-Kultur im Talanx Konzern allseits präsent.

## 1.3 Geschäftsmodell der LPV Gesellschaften

Der Talanx Konzern arbeitet in den Bereichen Erst- und Rückversicherung und ist mit verschiedenen Marken am internationalen sowie nationalen Versicherungsmarkt vertreten. Was ihn in der Branche besonders macht, ist seine geschäftspolitische Ausrichtung. Der Konzern betreibt sein Geschäft hauptsächlich mit professionellen Marktteilnehmern,

zum Beispiel mit anderen Versicherern, Banken, namhaften Maklerhäusern sowie großen mittelständischen Unternehmen und Industriekonzernen, die zum Teil mit eigenen Versicherungsabteilungen ausgestattet sind. In geringerem Umfang vertreibt die Gruppe ihre Produkte auch direkt an Gewerbetreibende und Privatkunden.

Der Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland bündelt die Aktivitäten der Privat- und Firmenkunden-Gesellschaften der Sachversicherung, der Lebensversicherung und der HDI Bancassurance im Inland und wird von der HDI Deutschland AG geführt. Die Leistungspalette reicht von Sachversicherungen über alle Sparten der Altersvorsorge bis hin zu Komplettlösungen für kleine und mittelständische Unternehmen sowie freie Berufe. Für den Vertrieb im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland stehen zahlreiche Kanäle zur Verfügung. Dazu gehören eine eigene Ausschließlichkeitsorganisation, der Vertrieb über unabhängige Vermittler und Mehrfachagenten, der Direktvertrieb sowie die Bankkooperationen.

Die LPV Lebensversicherung AG und die LPV Versicherung AG gehören zum Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland. Zusammen bilden die Gesellschaften die LPV Gesellschaften. Gegründet wurden sie im Jahr 1998 gemeinsam durch die Talanx AG und die Postbank. Ihr Sitz ist in Hilden. Im Juli 2007 erwarb die Talanx AG die noch ausstehenden 50 % an der damaligen PB Lebensversicherung AG und der damaligen PB Versicherung AG. Außerdem übernahm sie die PBV Lebensversicherung AG (ehemals BHW Lebensversicherung AG) von der Postbank. Die PBV Lebensversicherung AG wurde im Oktober 2011 rückwirkend zum 1. Januar 2011 auf die PB Lebensversicherung AG verschmolzen. Mit dieser Maßnahme wurde die Komplexität der Gesellschaftsstrukturen reduziert und ein einheitlicher Auftritt gegenüber dem Kunden ermöglicht.

Die PB Versicherungen bedienten sich bisher der Vertriebswege der Postbank – eine Niederlassung und Marke der Deutsche Bank AG – als Vermittler. Am 1. Januar 2023 startete die erweiterte Kooperation mit der Deutsche Bank Gruppe. Der alte Kooperationsvertrag der PB Versicherungen mit der Postbank lief nach über 20 Jahren zum Jahresende 2022 aus – und mit ihm die Nutzung der Marke PB Versicherungen. Der neue Vertrag hat eine Laufzeit bis Ende 2032.

Zwar reduziert sich im Rahmen der Kooperation das Produktspektrum der bisherigen PB Versicherungen, da das Geschäft mit Altersvorsorge- und Unfallprodukten im Neugeschäft entfällt. Dafür hat sich das Vertriebsgebiet für den Verkauf von Restkreditversiche-

rungen und Baufinanzierungsabsicherungen durch die Partnerschaft mit dem Multi-Marken-Konzern Deutsche Bank Gruppe (inkl. der Marken Deutsche Bank, Postbank, DSL Bank und Norisbank) deutlich ausgeweitet.

Im Zuge des neuen Kooperationsvertrages wurde die ehemalige PB Lebensversicherung AG in LPV Lebensversicherung AG und die ehemalige PB Versicherung AG in LPV Versicherung AG umbenannt.

Die Vertriebstöchter der Deutsche Bank Gruppe unter der Marke Postbank (Postbank Filialvertrieb AG, Postbank Finanzberatung AG, Postbank Direkt GmbH; nachfolgend Postbank genannt) sind als Versicherungsvermittler nach § 34d Abs.7 GewO registriert. Die Deutsche Bank AG ist als Versicherungsvermittler nach § 34d Abs.1 GewO registriert. Alle Gesellschaften der Deutsche Bank Gruppe üben ihre Vermittlertätigkeit hinsichtlich der Versicherungsprodukte der LPV Gesellschaften (Restkreditversicherungen zur Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen) ausschließlich im Auftrag der LPV Gesellschaften aus.

Innerhalb des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland sind die LPV Gesellschaften dem Ressort HDI Bancassurance zugeordnet, das unter dem Dach der HDI Deutschland AG alle inländischen Bankkooperationen des Talanx Konzerns bündelt.

Alle Produkte der LPV Gesellschaften werden für die Kunden des Bankpartners entwickelt und können teilweise rund um die Uhr über die Vertriebskanäle der Deutsche Bank Gruppe sowie deren Marken abgerufen werden. Dazu zählen u. a. die Filialen und mobilen Berater der Postbank und Deutsche Bank, die DSL Bank, die Norisbank sowie die Postbank Direkt GmbH.

Die Produkte der LPV Gesellschaften sind vollständig in das Produktportfolio der Bereiche Konsumentenkredite und Baufinanzierungen sowie in die IT-Systeme der Deutsche Bank Gruppe eingebunden. Sie sind somit fester Bestandteil der Angebotspalette der Bank. Die LPV Gesellschaften übernehmen dabei die Rolle des Produktexperten und -entwicklers. Die Produktpalette umfasst Produkte zur Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen gegen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit. Mitarbeiter der LPV Gesellschaften haben keinen eigenen Vermittlerstatus.

Die Deutsche Bank Gruppe kümmert sich um den Vertrieb und die ganzheitliche Beratung des Kunden. Die LPV Gesellschaften unterstützen den Vertrieb der Bank durch ein auf ihre Bedürfnisse ausgerichtetes, effizientes Schnittstellenmanagement, das die Bereiche Vertrieb, Vertriebsmanagement, Marketing & Vertriebsunterstützung sowie Training umfasst. Dabei werden die LPV Gesellschaften durch zentrale Bereiche des HDI Deutschland unterstützt. Hier sind unter anderem die Bereiche Qualitätsmanagement, Kundenservice und das Callcenter angesiedelt.

Im Qualitätsmanagement (QM) werden alle Kundenimpulse (Beschwerden) zentral und über alle Eingangskanäle wie Post, E-Mail, Internet, Telefon sowie Kanäle des Bankpartners bearbeitet. Dazu gehören alle Arten von Beschwerden, wie allgemeine Beschwerden, Vorstands- und Aufsichtsratsbeschwerden, Eingaben des Ombudsmanns und der BaFin sowie des Verbraucherschutzes und der Presse.

Von der kurzfristigen Konfliktlösung bis hin zur langfristigen Vermeidung von weiteren Beschwerden werden die Beschwerdegründe analysiert. Das Management der LPV Gesellschaften wird jährlich und quartalsweise durch einen umfassenden QM-Report informiert. Die Empfänger haben hierbei Zugriff auf die hinterlegte Datenbank, so dass individuelle Auswertungen täglich vorgenommen werden können. Zusätzlicher Inhalt dieses Reporting-Systems sind GDV-Verhaltenskodex relevante Beschwerdegründe.

Die Qualitätsmanager haben die Aufgabe, Effizienzkonzepte zu erstellen, damit Beschwerdeursachen behoben, aber auch proaktiv und präventiv Optimierungen angestoßen werden. Dies baut auf den Prinzipien des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses auf. Ziel ist es, eine Dienstleistung als ganzheitlichen Prozess zu erbringen, sowohl für den Kunden und den Kooperationspartner als auch für die Schnittstellen und Abteilungen der HDI Bancassurance.

Der Bereich Neartime Kundenservice LP übernimmt für die LPV Gesellschaften die Bearbeitung aller schriftlich eingereichten Antrags-, Bestands- und Leistungsvorgänge. Ziel ist auch hier, die Anliegen und Ansprüche der Kunden schnell, unbürokratisch und kompetent abzuwickeln. Dazu sind interne Servicelevel definiert, die für jeden Sachbearbeiter im Kundenservice bindend sind und die mit dem Kooperationspartner vereinbart wurden.

Der Bereich Realtime Kundenmanagement LP ist der zentrale Callcenter-Dienstleister für die LPV Gesellschaften. Der Bereich stellt sicher, dass Kunden sowie Vertriebsmitarbeiter des Kooperationspartners nach Vertragsabschluss mit einer hohen fachlichen und kom-

munikativen Kompetenz und möglichst im First-Level-Support (hohe fallabschließende Quote) unter Berücksichtigung der vereinbarten Service Level beraten und betreut werden.

Durch ein skillbasiertes Routing innerhalb der Telefonanlage ist sichergestellt, dass der Kunde einen kompetenten Ansprechpartner erhält. Die fachliche und kommunikative Qualität der Mitarbeiter wird monatlich intern über ein Quality-Monitoring-Tool oder Side-by-Side geprüft.

Die Bereiche Qualitätsmanagement, Neartime Kundenservice und Realtime Kundenmanagement haben für ihre Prozesse und Verfahren jeweils ein Qualitätsmanagement-System nach DIN ISO 9001 eingeführt. Damit werden die Prozesse der genannten Bereiche regelmäßig qualitativ bewertet und weiterentwickelt.

Um besser auf die schnelllebigen, sich verändernden Rahmenbedingungen zu reagieren wurde in HDI Deutschland eine agile Projektorganisation geschaffen. Hierdurch soll die Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen sowie die Lieferung der Produkte und Services effizienter gestaltet und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Durch den Einsatz agiler Arbeitsmethoden soll dies erreicht werden. In der agilen Lieferorganisation arbeiten wir mit agilen Methoden in Agile Release Trains (ARTs) und Agile Delivery Units (ADUs), die cross-funktional zusammengesetzt sind. Begleitet wird diese Art der Zusammenarbeit durch eine agile Form disziplinarischer, fachlicher und methodischer Führung.

## 2 Compliance-Kultur

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

Die Compliance-Kultur im Talanx Konzern, der mit seiner Tradition seit jeher „traditionally different“ ist, ist Teil der Unternehmenskultur. Diese spiegelt sich in vielen Elementen wider.

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

Together we take care of the unexpected  
and foster entrepreneurship

Together

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

We

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

take care

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

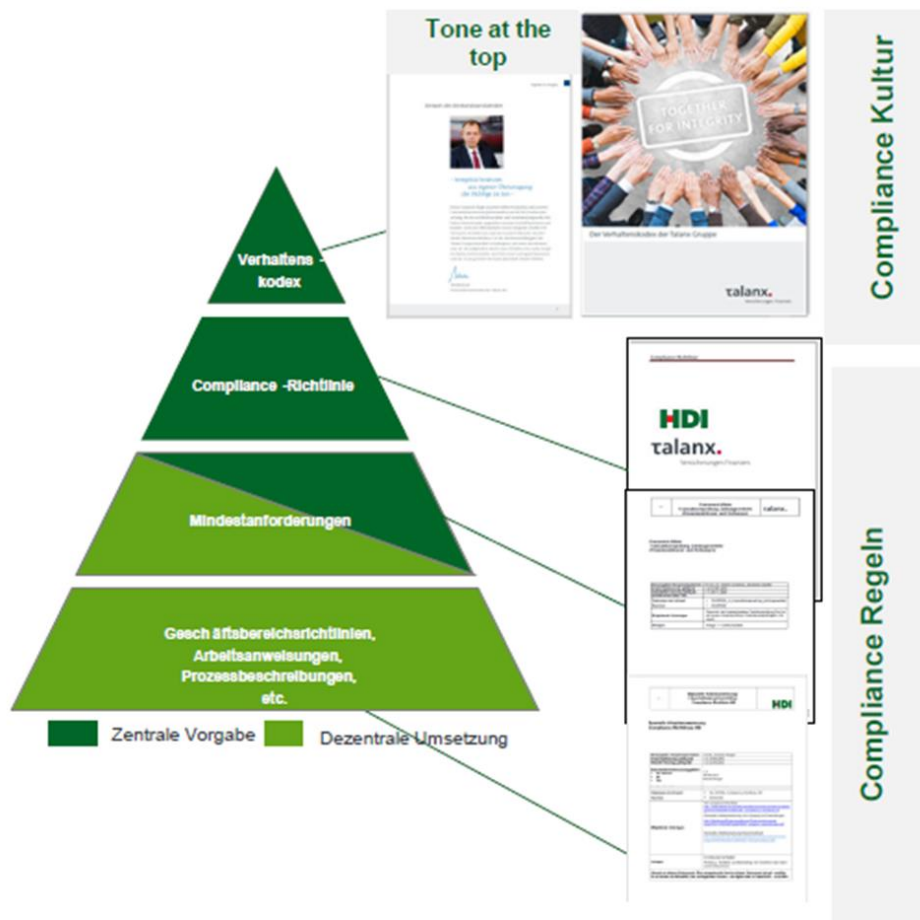
of the unexpected

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

and foster entrepreneurship

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

Weitere Elemente der Compliance-Kultur sind der Verhaltenskodex und die Compliance-Richtlinie des Talanx Konzerns. Mit dem seit dem 01.01.2021 für alle Mitarbeiter geltenden Verhaltenskodex werden die wichtigsten Grundsätze und Regeln dokumentiert und veröffentlicht.



Compliance Kultur und Regeln

Die Talanx Compliance Richtlinie dient dem einheitlichen Verständnis der Compliance-Anforderungen des gesamten Konzerns. Die Ausführungen des Verhaltenskodex werden in der laufenden, letztmalig im Januar 2023 überarbeiteten Compliance-Richtlinie, aufgegriffen und im Hinblick auf die relevanten Compliance-Kernthemen durch entsprechende Erweiterungen konkretisiert.

Die Gesamtheit aller Vorkehrungen und Maßnahmen zu den Compliance-Kernthemen stellt das Compliance Management System (CMS) dar:

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

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

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

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

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



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



Der HD Compliance-Steuerungskreis (im Weiteren: Compliance Steuerungskreis) hat die Aufgabe, die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes für die dem Verhaltenskodex beigetretenen Gesellschaften sowie die Umsetzung der hierfür gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen sicherzustellen.

### 3 Compliance-Ziele

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

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

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

Genauso richtet sich der Compliance Bereich regelmäßig nach den Interessen seiner Kunden aus und hat sich daher folgenden Purpose gegeben:



Our mission is to enable sustainable business@talnX in Germany. ■

Vernetzt. Kundennah. Prozessorientiert. Zielgerichtet.

## 4 Compliance-Risiken

Mit der Durchführung der regelmäßigen Risikoanalyse für den Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland verfolgt Compliance das Ziel, die für den Vertrieb mit der Nichteinhaltung von rechtlichen und vertrieblichen Vorgaben verbundenen Risiken systematisch zu identifizieren und zu bewerten. Die Risikoanalyse wurde im Jahr 2018 grundlegend überarbeitet. Sie stellt nun primär auf die Handlungsfelder der Insurance Distribution Directive (IDD) ab: Beratung, Produkt, Weiterbildung, Vergütung und Sonstiges. Diesen IDD-Handlungsfeldern werden die Leitsätze der Neufassung des GDV-Verhaltenskodexes vom 25.09.2018 zugeordnet. Auf diese Weise wird einerseits sichergestellt, dass die teilweise strengeren IDD-Anforderungen berücksichtigt und andererseits in der Risikoanalyse nach wie vor die spezifischen Compliance-Risiken je GDV-Leitsatz identifiziert werden. Um ein realistisches Bild der Risiken zu erhalten, wurde die Risikoanalyse um eine Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung von risikominimierenden Maßnahmen ergänzt.

Die Risikoanalyse beinhaltet mehrere Schritte:

1. Identifikation von spezifischen internen sowie externen Risikoszenarien innerhalb der vertriebsrelevanten Compliance-Themen des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland
2. Qualitative Bewertung der BruttoRisiken (ohne Berücksichtigung von risikomindernden Maßnahmen)
3. Feststellung und Dokumentation von risikominimierenden Maßnahmen: Kontrollen der Fachbereiche und Compliance sowie Maßnahmen im Falle negativer Kontrollergebnisse
4. Qualitative Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung der Wirksamkeit der risikominimierenden Maßnahmen in den Kategorien Reputation, Haftung und Sanktion durch Compliance und im nächsten Schritt durch die jeweilig zuständigen Markenverantwortlichen. Letztere sind dafür verantwortlich, dass die zuständigen Leitsatzverantwortlichen in die Bewertung der Risikoszenarien eingebunden werden.

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

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

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

## **5 Compliance-Programm**

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

Das Compliance-Programm bildet das Kernstück der Integration der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes in die internen Geschäftsprozesse der beigetretenen Gesellschaften.

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

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

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

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

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

## **5.1.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Als Spezialist mit hoher Expertise im Geschäftsfeld der Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen ist es den LPV Gesellschaften wichtig, langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden zu gestalten.

Die Beratung des Kunden auf der Basis seiner Wünsche und Bedürfnisse hat für die Deutsche Bank Gruppe und die LPV Gesellschaften einen hohen Stellenwert. Die standardisierten Beratungsprozesse sind darauf ausgerichtet, die Ziele und Wünsche des Kunden, dem Beratungsanlass entsprechend, zu erfragen und auf dieser Grundlage eine Beratung durchzuführen sowie eine Produktempfehlung auszusprechen. Die Beratung des Kunden auf Basis seiner Bedürfnisse und Lebensumstände hat stets Vorrang und wird nicht durch Anreize innerhalb der Vergütungssysteme des Bankpartners gefährdet.

### **5.1.2.1 Vollelektronischer Beratungsprozess**

Zur Sicherstellung dieser Beratungsphilosophie steht allen Vermittlern ein vollelektronisches Beratungssystem zur Verfügung, welches die Grundlage für die systemgestützte standardisierte Kundenberatung bietet. Im vollelektronischen Prozess werden den Kunden Produkte zur Absicherung von Baufinanzierungen gegen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit angeboten.

Auf Basis der Kundenwünsche und -bedürfnisse sowie weiterer Angaben (z. B. Alter, vorhandene Absicherungen) wird über den strukturierten Beratungsprozess eine individuelle Produktempfehlung gegeben. Der Berater hat die Möglichkeit, in der Beratung diese Empfehlung auf Wunsch des Kunden anzupassen. Weicht die getroffene Produktentscheidung des Kunden von der Empfehlung ab, wird dies nachvollziehbar im Beratungsprotokoll festgehalten. So wird sichergestellt, dass der Kunde ein individuelles Angebot erhält bzw. ein Produkt nach seinen persönlichen Wünschen abschließt.

Das Beratungs- und Verkaufssystem der LPV Gesellschaften ist in die Systemlandschaften der DBG eingebunden. Die Kunden- und Vermittlerdaten werden von den DBG-Systemen in die LPV-Anwendung übergeben.

Systemseitig wird sichergestellt, dass ergänzend zum Beratungsprotokoll alle weiteren rechtlich erforderlichen Dokumente sowie der Antrag/Vertrag ausgedruckt werden. Der Kunde bestätigt die Richtigkeit seiner Angaben sowie den Erhalt der Beratungsdokumen-

tation und der rechtlich erforderlichen weiteren Dokumente durch seine Unterschrift auf dem Antrags-/Vertragsdokument. Der Berater bestätigt durch seine Unterschrift auf dem Beratungsprotokoll, dass die Beratung in der dokumentierten Form stattgefunden hat.

Das Beratungsprotokoll und die weiteren Antrags-/Vertragsunterlagen werden dem Kunden ausgehändigt.

#### **5.1.2.2 Beratung im teielektronischen Prozess**

Für den speziellen Vertriebsweg über die PB Finanzberatung AG (mobiler Vertrieb) besteht neben dem vollelektronischen Prozess für die Vermittler die Möglichkeit, Baufinanzierungen mit einer Risikolebensversicherung über eine eigene Beratungs- und Verkaufsanwendung (standalone) abzusichern. Dieser Prozess entspricht hinsichtlich der systemischen Beratung und Antrags-/Vertragserstellung dem vollelektronischen Prozess, nur ohne Übergabe von Kunden- und Vermittlerdaten. Das standardisierte Beratungsprotokoll wird manuell ausgefüllt, von Berater und Kunden unterschrieben und mit den systemisch erzeugten Antrags-/Vertragsunterlagen dem Kunden ausgehändigt.

#### **5.1.2.3 Beratung Restkreditversicherung**

Durch den Abschluss einer Restkreditversicherung kann der Kunde seine Verbindlichkeiten gegen Risiken absichern, die sich aus den von der Deutsche Bank Gruppe angebotenen Konsumentenkrediten ergeben. Auch hier ist durch einen vollelektronischen Beratungsprozess beim Kooperationspartner sichergestellt, dass die produktbezogenen Ziele und Wünsche des Kunden, die Empfehlung mit Begründung sowie die Entscheidung des Kunden in der Beratung strukturiert erfasst und dokumentiert werden.

Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass der Versicherungsabschluss freiwillig und keine Bedingung für den Abschluss des Kreditvertrages oder dessen Konditionen ist.

#### **5.1.2.4 Direktvertrieb**

Von den Produkten der LPV Gesellschaften kann die Restkreditversicherung (RKV) zur Absicherung von Konsumentenkrediten auch online abgeschlossen werden. Jeder Abschluss einer RKV im Zuge eines Online-Kredits erfolgt ausschließlich über eine vollelektronische Beratungsstrecke der Bank. Dabei muss der Kunde alle relevanten Daten in Pflichtfelder eintragen. Dem Kunden werden in der Beratungsstrecke nur die Pro-

duktausprägungen angezeigt, die auf Basis seiner Angaben für ihn in Frage kommen. Die möglichen Produktausprägungen werden dem Kunden transparent aufgezeigt und erläutert. Der Kunde wählt die Produktausprägung entsprechend seinen Wünschen und Bedürfnissen. Auf Basis seiner Angaben und Produktwahl wird automatisch ein Beratungsprotokoll erstellt und dem Kunden zur Verfügung gestellt. Auch in diesem Vertriebskanal ist der Abschluss einer Restkreditversicherung freiwillig und nicht an Konditionen oder eine Zusage des Kredits gekoppelt. Hierauf wird sowohl in der Beratungsstrecke als auch in der Beratungsdokumentation prominent hingewiesen.

#### **5.1.2.5 Provisionsvereinbarungen Kooperationspartner**

Die Provisionsvereinbarungen sind in Verbindung mit dem neuen Kooperationsvertrag im Rahmen einer Vertriebsvereinbarung zwischen den LPV Gesellschaften und der Deutsche Bank Gruppe (DBG) für die Marken und Vertriebskanäle der DBG geregelt.

Die LPV Gesellschaften vermeiden Steuerungsanreize, welche die Berücksichtigung des Kundeninteresses bei der Beratung beeinträchtigen können. Der Vertrieb der Deutsche Bank Gruppe wird nach Gesamtproduktionsziel gesteuert. Zudem werden neben den vereinbarten Provisionszahlungen keine weiteren Zusatzvergütungen gezahlt.

Da ab 2023 nur noch Produkte zur Kredit- und Darlehensabsicherung angeboten und verkauft werden, wird der gesetzlich vorgeschriebene Provisionsdeckel (2,5% der abgesicherten Netto-Darlehenssumme) in jedem Fall eingehalten.

#### **5.1.2.6 Incentives und Wettbewerbe**

Die Umsetzung der Anforderungen aus der Deckelung von Provisionszahlungen ("Provisionsdeckel") erfolgte fristgerecht zum 01.07.2022. Die Vergütung unserer Vertriebspartner erfolgt im Rahmen einer laufenden oder Abschlussprovision. Über die Provisionszahlungen hinaus werden keine weiteren Vergütungen für Incentives und Wettbewerbe an den Bankpartner gezahlt oder geleistet.



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

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

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

*Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.“*

### **5.2.2 Legitimation im Verkaufsprozess**

Die LPV Gesellschaften haben keine eigenen Versicherungsvermittler. Die Versicherungsprodukte werden ausschließlich über den Kooperationspartner und deren Vertriebswege und Marken verkauft.

Die Vertriebstöchter der Deutsche Bank Gruppe (DBG) treten als Vermittler auf, die im Auftrag der LPV Gesellschaften exklusiv für den Bereich der Restkreditversicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen vermitteln. Die Berater der DBG sind angewiesen, vor der Beratung und dem Verkauf von Versicherungsprodukten jeden Kunden beim ersten Geschäftskontakt über den Vermittlerstatus sowie die Art der Vergütung zu informieren. Die Informationen über den Versicherungsvermittler gemäß § 15 VersVermV werden dem Kunden vor dem Einstieg in die Beratung ausgehändigt.

Auch im Online-Verkauf werden die Informationen über den Vermittler zur Durchsicht bzw. zum Download in der Beratungsstrecke angezeigt.

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

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

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

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

*Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen. Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“*

### **5.3.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Der Vertrieb von bedarfsgerechten Versicherungsprodukten für die Kunden sowie einfache und verständliche Produktunterlagen sind zentrale Aspekte, die sich aus der gemeinsamen Zielsetzung - Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen gegen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit - der LPV Gesellschaften und des Partners Deutsche Bank Gruppe (DBG) ergeben.

Jegliche Informationen und Dokumente für den Kunden sind klar und verständlich. Ergänzend dazu werden durch einen einheitlichen und strukturierten Beratungsprozess die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden berücksichtigt. Dieser Anspruch wird insbesondere im Rahmen eines standardisierten Produktentwicklungsprozesses (PEP) realisiert, der unter Ziffer 5.5.2.1 detailliert beschrieben wird.

Der PEP wird größtenteils im Rahmen der agilen Arbeitsmethodik und -organisation durchgeführt. In dieser bestehen Rollenbezeichnungen für Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Benennungen von Prozessschritten, die sich von denen in der klassischen Projektstruktur unterscheiden. Die Struktur des Produktentwicklungsprozesses und die Abfolge der einzelnen Prozessschritte wird dadurch nicht beeinflusst.

Ein Ziel dieses Prozesses ist es, die rechtliche und fachliche Prüfung strukturiert zu steuern sowie die Inhalte von Versicherungsprodukten klar und verständlich zu formulieren. Die Produktunterlagen werden hierfür vom jeweiligen Ersteller mit sprachlich versierten Mitarbeitern abgestimmt, deren Aufgabe es ist, auf eine klare und verständliche Sprache zu achten. Dabei werden intern definierte Standards und Verständlichkeitsrichtlinien beachtet und kontrolliert. Ein Teil der Dokumente muss zusätzlich einen Mindestwert – gemessen mittels Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX) – erreichen. Dabei handelt es sich um einen Messwert, in dem verschiedene Ansätze aus der Textverständlichkeitsforschung in einem umfassenden Modell zusammengefasst sind.

Zu den Produktunterlagen, die nach diesem Verfahren erstellt und geprüft werden, gehören:

- das Neugeschäftsschriftgut (insbesondere gesetzlich vorgeschriebene Informationsblätter, Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten, Antrag, Verlaufswerte, Modellrechnungen, AVB),
- das Bestandsschriftgut (insbesondere Leistungsübersicht, Kundenbriefe),
- die Beratungsprotokolle,
- die Verkaufsmaterialien und der Onlineauftritt.

Durch unabhängige Ratingagenturen werden ausgewählte Produkte regelmäßig auch unter den Aspekten Qualität und Verständlichkeit geprüft. Die Ergebnisse dienen dazu, die Verständlichkeit der entsprechenden Dokumente, die dem Kunden ausgehändigt werden, weiter zu optimieren.

### **5.3.2.1 Neugeschäftsschriftgut**

Das Neugeschäftsschriftgut wird ausschließlich im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses weiterentwickelt bzw. um neue Teile ergänzt. Es enthält – soweit für das Produkt zutreffend – insbesondere

- die gesetzlich vorgeschriebenen Informationsblätter,
- die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten aus der Offenlegungsverordnung,
- die Individuelle Kundeninformation, die den Antrag, die Verlaufswerte (Persönliche Beispielrechnung) und die Modellrechnungen (insbesondere nach § 154 VVG) umfasst, und
- die Versicherungsbedingungen.

Die Weiterentwicklung bzw. Ergänzung des Neugeschäftsschriftguts erfolgt in der agilen Struktur im Rahmen einer Anforderung an den/die Product Owner eines oder mehrerer agiler Teams. Diese übernehmen auch die Koordination mit den Mitarbeitern der Tarifentwicklung und anderer betroffener Fachbereiche. Die Koordination erfolgt dabei über die folgenden drei Instanzen:

- fachliche Abstimmung
- rechtliche Abstimmung
- sprachliche Abstimmung u. a. mit Schwerpunkt „klar und verständlich“ mit sprachlich versierten Mitarbeitern im agilen Team „Neugeschäftsschriftgut“

Um dem Anspruch klarer und verständlicher Sprache gerecht zu werden, werden dabei intern definierte quantitative Mindestanforderungen zur Leistungs- und Kostendarstellung sowie zur Neugeschäftsschriftgutentwicklung beachtet und kontrolliert. Diese genügen nicht nur den gesetzlichen Anforderungen, sondern darüber hinaus eigenen Standards. Dies beinhaltet auch die Bestimmung des Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX), sofern nicht gesetzlich vorgeschriebene Texte zu verwenden sind.

### **5.3.2.2 Standmitteilung (Leistungsübersicht etc.)**

Seit 01.01.2023 werden nur noch Produkte zur Absicherung von Baufinanzierungsdarlehen oder Konsumentenkrediten angeboten, für die keine jährlichen Standmitteilungen zu versenden sind. Die jährliche Leistungsübersicht an die Versicherungsnehmer, für das bis Ende 2022 abgeschlossene Geschäft, wird ausschließlich im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses (PEP) entwickelt bzw. angepasst.

Dabei richten sich die Inhalte nach den gesetzlichen Vorgaben. Die fachlichen Vorgaben werden von den Mitarbeitern der beteiligten agilen Teams oder den Linienfunktionen ge-

mäß der Zuständigkeitsdefinition des PEPs erstellt. Bei der Erstellung arbeiten die beteiligten Teams und Fachbereiche eng zusammen. Um dem Anspruch klarer und verständlicher Sprache gerecht zu werden, werden bei der Erstellung der Leistungsübersichten für alle Produkte die Formulierungen so gestaltet, dass sie nach der Definition des Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX) mindestens einen Wert von 10 erreichen.

Die Leistungsübersichten werden jährlich zum Ende des Versicherungsjahres automatisch an die Kunden versendet.

### **5.3.2.3 Beratungsprotokoll**

Die Beratung erfolgt über ein standardisiertes Verfahren. Im Beratungsprotokoll werden die Wünsche und Ziele des Kunden, die persönliche Situation (z. B. bestehende Verträge), die Empfehlung mit Begründung sowie die Entscheidung des Kunden aufgenommen und dokumentiert.

Beratungsprotokolle werden zusammen mit unserem Partner Deutsche Bank Gruppe entwickelt, da diese neben Versicherungsprodukten auch Bankprodukte (z. B. Kredite) beinhalten können. Die Inhalte und Prozesse richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen (VVG, VersVermV). Um dem Anspruch „klar und verständlich“ gerecht zu werden, wurden interne Verständlichkeitsrichtlinien erstellt. Diese werden auch bei Erstellung der Beratungsprotokolle beachtet und kontrolliert.

Die im Beratungsprotokoll dargestellten Werte zum Produkt (z. B. Beitrag, Todesfallleistung) werden über die Verkaufsanwendung von einem zentralen Rechenkern geliefert. Damit entsprechen diese den Angaben in den Antrags-/Vertragsunterlagen.

### **5.3.2.4 Ermittlung Kundenbedürfnisse**

Wie zum Leitsatz 1 unter Ziffer 5.1.2.1, Ziffer 5.1.2.2 und Ziffer 5.1.2.3 dargestellt, steht allen Vermittlern ein elektronisches, standardisiertes Beratungs- und Verkaufssystem zur Verfügung. In diesem werden die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden als Pflichtangabe erfasst und berücksichtigt. Somit wird gewährleistet, dass die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden im Mittelpunkt der Beratung stehen.

### **5.3.2.5 Verkaufsmaterialien**

Die Verkaufsmaterialien werden ebenfalls im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses weiterentwickelt bzw. um neue Teile ergänzt. Um dem Anspruch klar und verständlich gerecht zu werden, wurden interne Verständlichkeitsrichtlinien erstellt. Diese werden auch bei Erstellung der Verkaufsmaterialien beachtet und kontrolliert.

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

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

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

### **5.4.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Als Spezialist mit hoher Expertise in den Geschäftsfeldern zur Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen ist es den LPV Gesellschaften wichtig, langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden zu gestalten.

In den geschilderten Antragsmodellen ist durch Prozesse und Arbeitsanweisungen sichergestellt, dass eine Beratungsdokumentation sowie alle nach § 7 VVG gesetzlich vorgeschriebenen Vertragsunterlagen erstellt und dem Kunden ausgehändigt werden. Der Kunde bestätigt dies mit seiner Unterschrift auf dem Antrag/Vertrag.

Unterschriften, Vollständigkeit und Korrektheit der Angaben in Beratungsprotokollen und Antrags-/Vertragsunterlagen werden im Rahmen der Bearbeitungsprozesse im Kundenservice der LPV Gesellschaften und/oder beim Bankpartner geprüft.

#### **5.4.2.1 Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und Beratungsdokumentation im vollelektronischen Prozess**

Im vollelektronischen Prozess werden den Kunden Produkte zur Absicherung von Baufinanzierungen gegen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit angeboten. Für die Beratung und Tarifierung steht den Vermittlern ein Beratungs- und Verkaufssystem der LPV Gesellschaften zur Verfügung, das in die Systemlandschaften der DBG eingebunden ist. Die Kunden- und Vermittlerdaten werden von den DGB-Systemen in die

LPV-Anwendung übergeben. Dies stellt sicher, dass jedes Beratungsgespräch strukturiert geführt wird. Für Q1 2024 ist vorgesehen, am Ende des Prozesses automatisch ein Beratungsprotokoll zu erzeugen, das den Verlauf und die Inhalte der systemgestützten Beratung dokumentiert. Bis dahin wird ein standardisiertes, papierenes Beratungsprotokoll genutzt. Alle weiteren rechtlich relevanten Unterlagen (u. a. Antrag/Vertrag, Basisinformationsblatt, Versicherungsbedingungen, Wertetabellen) werden systemseitig zur Verfügung gestellt und dem Kunden mit dem Beratungsprotokoll ausgehändigt. Den Erhalt bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift auf dem Antrag/Vertrag. Ein Verzicht auf Beratung und Beratungsdokumentation ist im Verkauf über den stationären und mobilen Vertrieb mit persönlichen Beratern nicht möglich.

Die Beratungsprotokolle werden auf Seite des Bankpartners (Vermittler) zusammen mit dem Kredit-/Darlehensprotokoll geprüft und archiviert. Die Antrags-/Vertragsunterlagen werden auf dem Postweg bei den LPV Gesellschaften zur Prüfung und weiteren Bearbeitung eingereicht.

Der Kunde erhält zwei Wochen nach Abschluss schriftlich erneut eine Belehrung über sein Widerrufsrecht und nochmals das Produktinformationsblatt (Welcome-Letter).

#### **5.4.2.2 Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und der Beratungsdokumentation im teilelektronischen Prozess**

Für den speziellen Vertriebsweg über die PB Finanzberatung AG (mobiler Vertrieb) besteht neben dem vollelektronischen Prozess für die Vermittler die Möglichkeit, Baufinanzierungen mit einer Risikolebensversicherung über eine eigene Beratungs- und Verkaufsanwendung (standalone) abzusichern. Dieser Prozess entspricht hinsichtlich der systemischen Beratung und Antrags-/Vertragserstellung dem vollelektronischen Prozess gemäß Ziffer 5.4.2.1, nur ohne Übergabe von Kunden- und Vermittlerdaten aus dem Banksystem. Das standardisierte Beratungsprotokoll wird manuell ausgefüllt, von Berater und Kunden unterschrieben und mit den systemisch erzeugten Antrags-/Vertragsunterlagen dem Kunden ausgehändigt. Einen Verzicht auf Beratungsdokumentation gibt es bei den LPV Gesellschaften auch im teilelektronischen Prozess nicht.

Der Kunde erhält zwei Wochen nach Abschluss schriftlich erneut eine Belehrung über sein Widerrufsrecht und nochmals das Produktinformationsblatt (Welcome-Letter).

### **5.4.2.3 Aushändigung der rechtlich notwendigen Dokumente und Beratungsdokumentation im elektronischen Prozess der Restkreditversicherung**

Durch den Abschluss einer Restkreditversicherung kann der Kunde seine Verbindlichkeiten gegen Risiken absichern, die sich aus den von der Deutsche Bank Gruppe angebotenen Konsumentenkrediten ergeben. Der beim Kooperationspartner zur Verfügung stehende elektronische Beratungsprozess stellt sicher, dass das Beratungsgespräch strukturiert geführt, dokumentiert und diese Dokumentation dem Kunden vor Abschluss des Vertrags zur Kredit-Lebensversicherung ausgehändigt wird. Ein Verzicht auf die Beratung und Beratungsdokumentation ist auch für die Kredit-Lebensversicherung ausgeschlossen.

Systemseitig wird zudem sichergestellt, dass die weiteren, rechtlich relevanten Dokumente ausgedruckt und dem Kunden vor Vertragsschluss ausgehändigt werden. Der Kunde bestätigt die Richtigkeit und den Erhalt mit seiner Unterschrift auf dem Antrag/Vertrag.

Zwei Wochen nach Abschluss erhält der Kunde schriftlich erneut eine Belehrung über sein Widerrufsrecht und nochmals das Produktinformationsblatt (Welcome-Letter).

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

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

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

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

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



## 5.5.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften

Der Vertrieb von bedarfsgerechten Versicherungsprodukten für die Kunden sowie einfache und verständliche Produktunterlagen sind zentrale Aspekte, die sich aus der gemeinsamen Zielsetzung - Absicherung von Konsumentenkrediten und Baufinanzierungen gegen die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit - der LPV Gesellschaften und des Partners Deutsche Bank Gruppe (DBG) ergeben.

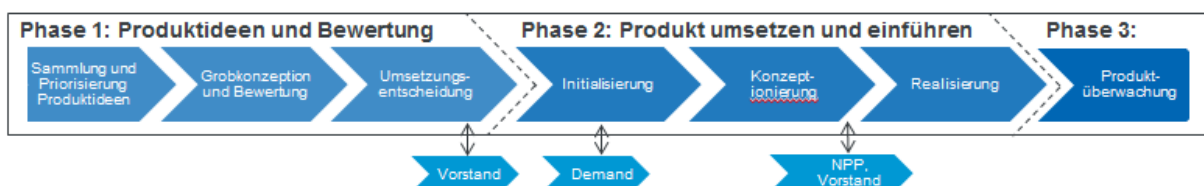
Die LPV Gesellschaften unterhalten und betreiben ein standardisiertes Produktgenehmigungsverfahren für neu entwickelte Versicherungsprodukte sowie Anpassungen bestehender Versicherungsprodukte. Dieses Verfahren umfasst Maßnahmen und Verfahrensweisen für die Konzeption, Überwachung, Überprüfung, Freigabe und den Vertrieb von Versicherungsprodukten. Es stellt u. a. sicher, dass Produkte den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden Rechnung tragen und negativen Auswirkungen auf Kunden vorgebeugt wird. Das Produktgenehmigungsverfahren umfasst den Produktentwicklungsprozess (PEP), inklusive Entwicklung des Schriftguts, sowie den Neue-Produkte-Prozess (NPP).

Das Produktgenehmigungsverfahren hat das Ziel, die Inhalte von Versicherungsprodukten bedarfsgerecht zu entwickeln sowie klar, einfach und verständlich zu formulieren.

Der Produktentwicklungsprozess wird größtenteils im Rahmen der agilen Arbeitsmethodik und -organisation durchgeführt. Die Struktur des Produktentwicklungsprozesses und die Abfolge der einzelnen Prozessschritte wird dadurch nicht beeinflusst.

### 5.5.2.1 Standardisierter Produktentwicklungsprozess (PEP)

Für die Entwicklung aller neuen und für die weiterzuentwickelnden Produkte besteht ein Produktentwicklungsprozess nach einheitlichen Kriterien. Dieser umfasst mehrere Phasen, von der Ideengenerierung und -bewertung, Konzeption und Produktumsetzung, bis



hin zum regelmäßigen Produkt-Monitoring inklusive Zielmarkt-Controlling.

Die Einhaltung der gesetzlichen Aufsichts- und Lenkungsanforderungen zur Delegierten Verordnung (DVO POG) wird ergänzend durch spezielle Arbeitsanweisungen sichergestellt.

Fester Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses sind standardisierte Erstellungs- und Abstimmungsprozesse sowie Freigabeverfahren durch benannte Gremien. Vor Freigabe einer Produktentwicklung oder wesentlichen -änderung steht der Neue-Produkte-Prozess (NPP) und die Risikoanalyse durch das Qualitative Risikomanagement.

Der Produktentwicklungsprozess wird von der Abteilung Produktmanagement verantwortet und weiterentwickelt.

### **5.5.2.2 Einfache und verständliche Produktunterlagen**

Teil des Produktentwicklungsprozesses ist die Entwicklung des Schriftguts. Dies stellt sicher, dass das Schriftgut und sonstige an den Kunden gerichtete produktbezogene Dokumente und Medien nicht nur rechtlich und fachlich korrekt, sondern auch einfach und verständlich sind.

Deswegen werden bei der Erstellung der Produktunterlagen intern definierte Standards und Verständlichkeitsrichtlinien beachtet und kontrolliert. Ein Teil der Dokumente muss zusätzlich einen Mindestwert – gemessen mittels Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX) – erreichen. Dabei handelt es sich um einen Messwert, in dem verschiedene Ansätze aus der Textverständlichkeitsforschung in einem umfassenden Modell zusammengefasst sind. Die Produktunterlagen, die nach diesem Verfahren erstellt und geprüft werden, sind unter Ziffer 5.3.2 detailliert aufgeführt.

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

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

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

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

## **5.6.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Der Anspruch der Deutsche Bank Gruppe und der LPV Gesellschaften im Hinblick auf eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung des Kunden endet nicht mit dem Vertragsabschluss. Die Deutsche Bank Gruppe sieht sich dafür verantwortlich, Kunden während der gesamten Zeit der Kundenverbindung anlassbezogen zu beraten. Die LPV Gesellschaften unterstützen hierbei, indem sie entsprechende Anlässe definieren. Dies umfasst insbesondere auch die Beratung im Leistungsfall.

### **5.6.2.1 Kontaktmöglichkeiten des Kunden nach Vertragsschluss**

Auf den Antrags-/Vertragsdokumenten und den Versicherungsbedingungen sind alle relevanten Kontaktmöglichkeiten für den Kunden aufgeführt. Dies gilt ebenfalls für die weitere Kundenkorrespondenz.

Sofern der Kunde den telefonischen Kontakt wählt, wird er über ein skillbasiertes Call-Routing zum entsprechend seinem Anliegen geschulten Mitarbeiter des Callcenters weitergeleitet.

Bevorzugt der Kunde den postalischen Weg (Brief, Fax, E-Mail), wird das eingehende Dokument in der zentralen Postabteilung digitalisiert und entweder direkt vollautomatisiert verarbeitet oder – sollte es sich z. B. um eine komplexere Fragestellung handeln – über ein skillbasiertes Routing dem zuständigen Spezialisten aus dem Kundenservice zugewiesen, der die Anfrage fallabschließend bearbeitet.

Der Kunde kann auch über ein Kontaktformular auf der Homepage der LPV Gesellschaften sein Anliegen schildern und einen Terminwunsch für einen Rückruf angeben. Die weitere Bearbeitung erfolgt analog zu den bereits beschriebenen Prozessen.

Sofern ein Kunde persönlich in der Zentrale der LPV Gesellschaften erscheint, nimmt der zuständige Mitarbeiter der Fachabteilung sein Anliegen auf. Die weitere Bearbeitung erfolgt analog zu dem bereits beschriebenen, postalischen Bearbeitungsprozess.

Diese Kontaktmöglichkeiten gelten für alle Anliegen zu bestehenden Verträgen. Eine Beratung im Neugeschäft erfolgt ausnahmslos über den Bankpartner. In diesem Fall wird der Kunde immer auf den Bankpartner verwiesen.

Auch bei der Deutsche Bank Gruppe kann der Kunde sein Anliegen zu bestehenden Verträgen persönlich, telefonisch oder auch schriftlich abgeben. Die Bank leitet diese Kundenanfragen an die LPV Gesellschaften weiter.

Darüber hinaus stehen den Bank-Mitarbeitern Rufnummern des Callcenters (Realtime Kundenservice LP) zur Verfügung, um Kundenanliegen flexibel und direkt zu klären.

### **5.6.2.2 Beratung nach Vertragsabschluss**

Basierend auf dem Geschäftsmodell zwischen der Deutsche Bank Gruppe und den LPV Gesellschaften erfolgt eine aktive Kundenansprache und anlassbezogene Beratung nach Vertragsabschluss ausschließlich über den Bankpartner.

Ein nachhaltiges Vertrauensverhältnis mit dem Kunden und eine auf die Bedürfnisse und Lebensumstände des Kunden ausgerichtete Beratung stehen im Fokus der Beziehung zwischen dem Kunden und der Deutsche Bank Gruppe.

Um dies zu unterstützen, haben die LPV Gesellschaften Anlässe definiert, zu denen sie dem Kunden auf eine Beratung durch den Bankpartner hinweisen. Dazu zählen zum Beispiel Veränderungen in der Lebenssituation, wie Namensänderungen, Wertmitteilungen oder Fondsänderungen bei den entsprechenden Bestandsprodukten.

### **5.6.2.3 Interne und externe Abwerbung**

Zu den Standards in der Beratung – unabhängig, ob im vollelektronischen oder teilelektronischen Beratungsprozess – gehört es, den Kunden nach bereits vorhandenen Versicherungsverträgen zu fragen, diese im Rahmen der Beratung zu berücksichtigen und im Beratungsprotokoll zu dokumentieren.

Da besonders im Bereich der Lebensversicherung die Auflösung eines bereits bestehenden Versicherungsvertrags für den Kunden mit erheblichen finanziellen Nachteilen verbunden sein kann, wird der Kunde in der Beratung zusätzlich auf die potenziellen Nachtei-

le der Kündigung eines bestehenden Vertrages im Zusammenhang mit einem Neuabschluss hingewiesen.

Bei der Betreuung der Bestandskunden durch die LPV Gesellschaften stehen ausschließlich Serviceleistungen zur Bestandsbearbeitung und -pflege im Fokus. Die Erzielung von Neuabschlüssen ist nicht vorgesehen. Somit können Situationen, die zu einer Abwerbung führen könnten, erst gar nicht entstehen.

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

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

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

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

*Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.*

*Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“*

## 5.7.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter, die am Vertrieb von Versicherungsprodukten beteiligt sind, ist für die LPV Gesellschaften von hoher Bedeutung, um für den Kunden eine qualitativ hochwertige Beratung und Bearbeitung seiner Anliegen zu gewährleisten.

Die LPV Gesellschaften haben keine eigenen Versicherungsvermittler. Die Versicherungsprodukte werden ausschließlich über die Vertriebskanäle der Deutsche Bank Gruppe vertrieben.

Die Vertriebswege der Deutsche Bank Gruppe unterliegen der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Um diese in punkto Versicherungen stets auf dem aktuellen Stand zu halten, bieten die LPV Gesellschaften der Deutsche Bank Gruppe eine auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete effiziente Unterstützung hinsichtlich der Aus- und Weiterbildung. Das zentrale Element ist ein System von gemeinsamen und aufeinander aufbauenden Schulungsmaßnahmen, die zwischen der Deutsche Bank Gruppe und den LPV Gesellschaften eng abgestimmt werden.

Zur Philosophie der LPV Gesellschaften gehört es, die Kenntnisse der eigenen Key Account Manager (nachfolgend LPV KAM genannt) permanent auf hohen Qualitätsstandards zu halten und die erforderlichen jährlichen Weiterbildungsstunden nach IDD zu gewährleisten. Um dies sicherzustellen, sind die LPV Gesellschaften als Bildungsdienstleister und Trusted Partner im Rahmen der Weiterbildungsinitiative „Gut beraten“ akkreditiert.

Der LPV KAM ist als Schnittstelle zu den LPV Gesellschaften in die Vertriebsstrukturen des Bankpartners eingebunden und übernimmt dabei insbesondere folgende Aufgaben:

- Vermittlung von Produkt- und Versicherungsfachwissen,
- Qualifizierung/Weiterbildung der Bestandsmitarbeiter und
- Coaching von Vertriebsansätzen und Side by Side-Trainings als Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter.

### **5.7.2.1 Rekrutierung LPV Key Account Manager (LPV KAM)**

Die LPV KAM sind keine Vermittler nach § 34d GewO und dürfen daher eigenständig keine Versicherungsabschlüsse mit Kunden tätigen. Dennoch wird für sie aufgrund der engen Zusammenarbeit mit dem Vermittler ein hoher Qualifikationsstandard angelegt.

Die Einstellung neuer LPV KAM erfolgt anhand eines einheitlichen Rekrutierungsprozesses.

Vor der Einstellung müssen folgende Unterlagen vorgelegt werden:

- AVAD Auskunft und
- polizeiliches Führungszeugnis.

Darüber hinaus wird geprüft, ob die Sachkundeforderung nach § 4 VersVermV vorliegt. Fehlende oder unvollständige Unterlagen führen bis zur Nichteinstellung oder, in Bezug auf den Sachkundenachweis, zu einer verpflichtenden Nachqualifizierung in der Einarbeitungsphase.

### **5.7.2.2 Grundqualifikation der LPV KAM**

Nachdem ein neuer Mitarbeiter begonnen hat, wird überprüft, ob die Sachkundeforderung nach § 34 d GewO vorliegt. Dies erfolgt anhand der Kriterien des § 5 VersVermV.

Bringt der neue Mitarbeiter den Sachkundenachweis nicht mit, so durchläuft er eine Qualifizierung zum Versicherungsfachmann (IHK). Diese Qualifizierung wird durch einen externen Bildungsanbieter unterstützt.

Jeder neu eingestellte LPV KAM durchläuft einen systematischen Einarbeitungsprozess über 4 Monate (max. 2 Monate Verlängerung möglich). Dieser beinhaltet:

- Produktschulungen der LPV und der Deutsche Bank Gruppe,
- Beratungs- und Verkaufssysteme der LPV und der Deutsche Bank Gruppe, Coaching-Ansätze,
- Präsentations- und Moderationstraining,
- Hospitation in Fachabteilungen und
- ggf. Vorbereitung und Prüfung zum Versicherungsfachmann (IHK).

Nach Bestehen dieser Prüfungen beendet der neue Mitarbeiter seine Einarbeitung erfolgreich und wechselt in den eigenen Verantwortungsbereich.

Im Rahmen der Einstellung eines neuen LPV KAM wird seitens der LPV Gesellschaften ein Weiterbildungskonto der Initiative „Gut beraten“ eröffnet, sobald die ausreichende Sachkunde des LPV KAM nachgewiesen ist.

### **5.7.2.3 Weiterbildung der LPV KAM**

Zur Philosophie der LPV Gesellschaften gehört es, die Kenntnisse der LPV KAM permanent auf hohen Qualitätsstandards zu halten und die erforderlichen, jährlichen Weiterbildungsstunden nach IDD zu gewährleisten. Um das sicherzustellen, ist die LPV als Bildungsdienstleister und Trusted Partner im Rahmen der Weiterbildungsinitiative „Gut beraten“ akkreditiert. Für alle Mitarbeiter im Vertrieb der LPV wird automatisch ein Weiterbildungskonto bei der Initiative „Gut beraten“ eröffnet. Dies ist ein Zusatz zum Arbeitsvertrag.

Das bedarfsgerechte Weiterbildungsangebot für alle internen Mitarbeiter der LPV Gesellschaften ist eine Kombination aus Präsenz- sowie Onlineschulungen und E-Learnings, mit denen das Weiterbildungsziel erreicht wird. Die Teilnahme an den Seminaren wird regelmäßig dokumentiert und eine Bildungshistorie abgebildet.

### **5.7.2.4 Einstellung und Grundqualifizierung bei der Deutsche Bank Gruppe**

Neben dem hohen Anspruch an den LPV KAM ist es ebenso Philosophie der LPV Gesellschaften, diesen Anspruch auch an die Bank weiterzugeben und mitzuwirken, dass auch diejenigen den Anspruch erfüllen, die am Point of Sale die Produkte der LPV Gesellschaften vertreiben. Um dies zu gewährleisten, haben die LPV Gesellschaften gemeinsam mit der Deutsche Bank Gruppe in einzelnen Vertriebswegen entsprechende Aus- und Weiterbildungssystematiken entwickelt.

Über die Ausbildung der vermittelnden Bankmitarbeiter ist durch die Deutsche Bank Gruppe sichergestellt, dass ein Vertrieb der Versicherungsprodukte erst dann erfolgt, wenn der Sachkundenachweis nach § 34d GewO erbracht ist. In der inhaltlichen Gestaltung der Grundqualifizierung orientiert sich die LPV am Rahmenplan der IHK zur Erlangung der Sachkunde nach §34d GewO.



Die Deutsche Bank Gruppe arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, die über eine ausreichende Zuverlässigkeit verfügen und eine entsprechende Sachkunde und einen Leumund nachweisen.

#### **5.7.2.5 Regelmäßige Weiterbildung bei der Deutsche Bank Gruppe**

Regelmäßige Qualifizierungen werden in der Zusammenarbeit von LPV und Deutsche Bank Gruppe als sehr wichtig erachtet. Gelebte Praxis ist es, dass die LPV KAM in die vertriebliche Qualifizierung der vermittelnden Bankmitarbeiter in Form von fachlichen und vertrieblichen Parts aktiv eingebunden werden.

Die Deutsche Bank Gruppe stellt die Qualifikation und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter unter anderem durch Präsenz- und Onlineschulungen sowie durch E-Learnings sicher. In die inhaltliche Darstellung und die Durchführung der Maßnahmen ist die LPV eingebunden.

#### **5.7.2.6 Qualifizierung von weiteren Mitarbeitern: Callcenter der LPV (Realtime)**

Die Qualifizierung und ständige Weiterbildung der Callcenter-Mitarbeiter ist durch ein standardisiertes Verfahren und durch ein eigenes Trainerteam mit Deutsche Versicherungsakademie (DVA)-zertifizierten Trainern sichergestellt.

Nach Vermittlung der theoretischen Kenntnisse schließt sich ein trainergestützter Livebetrieb an, der mit der Übergabe eines entsprechenden Protokolls endet. Erst nach Abnahme des Wissens kann der Mitarbeiter eigenständig Kundenanliegen bearbeiten.

Die laufende Qualitätssicherung wird im Hospitationsprozess für die fachliche Kompetenz und im Coachingprozess für die kommunikative Kompetenz sichergestellt.

#### **5.7.2.7 Qualifizierung weiterer Mitarbeiter: Kundenservice (Neartime)**

Alle Mitarbeiter des Neartime Kundenservice LPV werden auf Grundlage eines Schulungskonzepts für ihre Aufgaben qualifiziert, das auf dem „Reifegradmodell“ basiert. Demnach beginnen neue Mitarbeiter mit dem Reifegrad „Einsteiger“, der sich u. a. an Inhalten der IHK-Ausbildung orientiert. Die Mitarbeiter können sich so über die Stufen Einsteiger – Fortgeschrittener – Experte weiterentwickeln. Je höher die Stufe ist, desto komplexere Geschäftsvorfälle werden von dem Mitarbeiter beherrscht.

Nach einer erfolgten Schulung schließt sich eine praktische Nachbetreuungsphase der Mitarbeiter durch den Trainer an. Danach werden diese mittels eines Übergabeprotokolls in die dauerhafte Betreuung der Fachexperten (fachliche Teamleitung) übergeben. Erst wenn die Schulung vollständig durchlaufen wurde, darf eine eigenständige Bearbeitung von Kundenanliegen erfolgen.

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

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

*„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.*

*Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenskonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.“*

### **5.8.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Die Produkte der LPV Gesellschaften wurden für die exklusiven Vertriebswege der Deutsche Bank Gruppe und deren Marken entwickelt. Die LPV Gesellschaften haben keine Verträge mit Versicherungsmaklern.

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

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

*„Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.*

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“*

## **5.9.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

Die LPV Gesellschaften vertreten die Meinung, dass man mit einem solide aufgebauten und motivierten Beschwerdemanagementteam eine Chance hat, Kunden wieder zufriedenzustellen, nachhaltig an das Unternehmen zu binden und durch Weiterempfehlung neue Kunden zu gewinnen. Durch die von den Kunden an uns herangetragenen Anliegen werden wichtige Informationen transportiert und können zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung von Prozessen im Unternehmen herangezogen werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, auf der Internetseite der LPV Gesellschaften und über die klassischen Kommunikationswege sein Anliegen an das Beschwerdemanagement zu richten. Ergänzend dazu ist die Adresse des Ombudsmanns angegeben.

Das Qualitäts- und Beschwerdemanagement der HDI Bancassurance bearbeitet alle Ombudsmannbeschwerden zentral und stellt so eine einheitliche Behandlung aller Kunden sicher. Zusätzlich werden alle Beschwerden regelmäßig analysiert, Gegenmaßnahmen mit den LPV Gesellschaften und dem Bankpartner abgestimmt sowie an das Management und die betroffenen Bereiche berichtet.

### **5.9.2.1 Hinweis Ombudsmann**

Das Ombudsmannsystem fungiert als neutrale Schlichtungsinstanz zwischen Kunde und Versicherung. Die LPV Gesellschaften unterstützen das bestehende Ombudsmannsystem. Dementsprechend ist der Hinweis auf das Ombudsmannsystem fester Bestandteil des Verkaufsprozesses und ist sowohl in den Erstinformationen über den Vermittler als auch in den allgemeinen Versicherungsbedingungen dokumentiert, die dem Kunden ausgehändigt werden. Zusätzlich findet der Kunde die Kontaktdaten des Versicherungsombudsmanns auch auf der Homepage der LPV Gesellschaften.

### **5.9.2.2 Systematisches Beschwerdemanagement**

Jeder Mitarbeiter des Qualitätsmanagements arbeitet nach einem standardisierten Beschwerdemanagementsystem. Dieses reicht von der Beschwerdeerfassung über die Beschwerdebearbeitung und Analyse der Gründe bis zur Beschwerdeauswertung. Insbesondere über die Analyse und Beschwerdeauswertung können Problemfelder aufgedeckt und behoben werden. Das Qualitäts- und Beschwerdemanagement der HDI Bancassurance ist durch den TÜV Rheinland nach dem Standard DIN ISO 9001 zertifiziert.

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

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

*„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.*

*Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“*

### **5.10.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

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

### **5.10.2.1 Generelle Compliance-Regelungen**

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

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

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

### **5.10.2.2 Spezielle Compliance-Regelungen**

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

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

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

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

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

### **5.10.2.3 Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz**

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

Der Datenschutzbeauftragte hat entsprechende Datenschutzprozesse (z. B. für Datenpannen, Beauftragung von Dienstleistern) sowie anlasslose Kontrollen implementiert.

Prozessbezogene Kontrollen erfolgen zudem durch die Revision. Zur weiteren Etablierung eines Datenschutzverständnisses wurden Datenschutzkoordinatoren in relevanten Fachbereichen implementiert. Diese sind Bestandteil der Datenschutzorganisation und sollen zu einer dauerhaften Überwachung beitragen.

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

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

*„Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.*

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.*

*Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.*

### **5.11.2 Umsetzung bei den LPV Gesellschaften**

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

Die LPV Gesellschaften bekennen sich klar und eindeutig zum GDV-Verhaltenskodex.

Die Anspruchsniveaus der Leitsätze des Verhaltenskodex wurden seit Beitritt der LPV Gesellschaften konsequent umgesetzt und im Unternehmen etabliert.

Bereits in der letzten Prüfung wurde mit dem seinerzeitigen Kooperationspartner, der Postbank AG, der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex adressiert. Die Postbank AG wurde

mit dem Hinweis auf den verbindlichen Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex angeschrieben und per Opting Out auf die verbindliche Einhaltung der jeweils aktuell gültigen Fassung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet.

Im Zuge der Verhandlungen zur Fortsetzung bzw. Erweiterung der Kooperation mit der Deutsche Bank Gruppe ab 01.01.2023, wurde die Verpflichtung zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex im Kooperationsvertrag verankert. Mit Unterschrift bestätigt die Deutsche Bank Gruppe die Einhaltung der Verhaltensregeln beim Vertrieb von Versicherungsprodukten nach besten Bemühungen sicherzustellen.



## 6 Compliance-Organisation

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

Daher haben die einzelnen Geschäftsbereiche bzw. Konzerngesellschaften mit Sitz im Inland ihre Compliance-Funktionen auf den zentral in der HDI AG eingerichteten Bereich Group Legal - Compliance & Data Protection ausgegliedert. Die zentrale Compliance-Abteilung wird durch den Chief Compliance-Officer geleitet, der direkt an das für Compliance zuständige Vorstandsmitglied in der HDI AG berichtet. Für die jeweiligen Risikoträger haben die Vorstände Compliance Officer bestellt, die gleichzeitig auch die beim Dienstleister HDI AG für Compliance zuständigen Personen sind.

Innerhalb von Compliance greifen diese auf Experten aus den jeweiligen Praxisgruppen für die definierten Compliance-Kernthemen zurück. Die Compliance-Officer erarbeiten im Rahmen ihrer Verantwortungen Compliance-Richtlinien, Arbeitsanweisungen, Mindestvorgaben, etc. die durch die Fachbereiche in den jeweiligen Gesellschaften umgesetzt werden. Sie sind gleichzeitig integrativer Bestandteil des übergreifenden CMS der Gruppe.

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

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

## 7 Compliance-Kommunikation

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

Dabei werden verschiedene Kommunikationskanäle des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland, wie das Intranet, sowie regelmäßige Schulungsveranstaltungen genutzt.

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

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

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

Darüber hinaus sind weitere Selbstlernprogramme zu speziellen Compliance Themen, wie z. B. Kartellrecht für den Vertrieb, verfügbar.

Compliance hat einen Compliance-Erklärfilm produzieren lassen, der insbesondere HD-Vertriebsmitarbeiter in den schon bekannten HDI-Animationen schnell und effizient mit passgenauen Schulungsinhalten erreichen soll. Inhaltlich deckt der Film das Compliance-Kernthema Korruptionsprävention (insbesondere Zuwendungen) ab. Der animierte Film wird ebenfalls über den Intranetbereich von Compliance zugänglich gemacht.

Anlassbezogen können Präsenzschulungen ausgewählter Compliance-Themen (insbesondere zu Korruptionsprävention und Zuwendungen) von vertriebsnahen Bereichen durch Group Compliance stattfinden. Jeder Mitarbeiter kann in seiner täglichen Arbeit Berührungspunkte mit Compliance relevanten Sachverhalten haben, die sich in ihren Ausprägungen unterscheiden können. Dies gilt zum Beispiel für die unterschiedlichen Vertriebswege der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind. Alle Schulungsformen bieten daher abhängig vom Teilnehmerkreis zielgruppenspezifisch passende Inhalte.

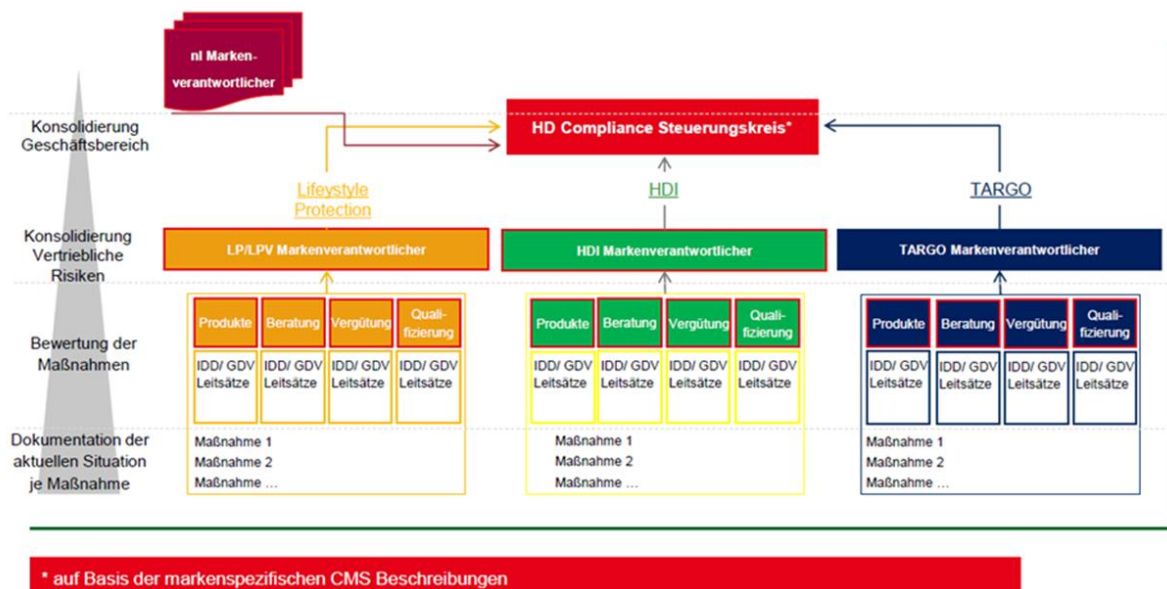
Ein weiterer, wesentlicher Kommunikationskanal ist das Intranet der Gruppe. Neben wesentlichen Compliance-Regelwerken sind dort die Ansprechpartner beziehungsweise die jeweilig zuständigen Compliance-Officer sowie eine Verlinkung auf die Abteilungspostfächer und das Hinweisgebersystem hinterlegt.

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

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

## 8 Compliance-Überwachung und -Verbesserung

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



Markenspezifische HD CMS Programme

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

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

Zusätzlich gibt das Talanx Hinweisgebersystem, welches online wie eine Art „elektronischer Briefkasten“ funktioniert, den Mitarbeitern die Möglichkeit, bestimmte Verstöße auch anonym mitzuteilen. Eine Rückverfolgung zum Hinweisgeber ist nicht möglich, solange er selbst keine Daten hinterlässt, die Rückschlüsse auf seine Person zulassen. Das Hinweisgebersystem wird von einem externen und unabhängigen Anbieter in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben und ist rund um die Uhr in verschiedenen Sprachen über das Internet erreichbar:

<https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=2024tx&language=ger>

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

Das Kernteam des Compliance-Steuerungskreises setzt sich aus den Markenverantwortlichen sowie aus Vertretern von Compliance, des Risikomanagements, HD Recht, Group Auditing und den Sanktionsbeauftragten HDI Deutschland zusammen. Dieses Kernteam kann anlassbezogen um weitere Teilnehmer, etwa einzelne Leitsatzverantwortliche oder den Datenschutzbeauftragten, ergänzt werden.

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

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

Prävention der Compliance-Risiken des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland optimal zu steuern und zu dokumentieren.

Hilden, den 19.10.2023



Holm Diez  
Vorsitzender des Vorstands



Matthias Weber  
Mitglied des Vorstands

## 9 Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
AVAD	Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V.
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
DBG	Deutsche Bank Gruppe
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
bzw.	beziehungsweise
CMS	Compliance-Management System
DVA	Deutsche Versicherungsakademie
etc.	et cetera
e. V.	eingetragener Verein
FinVermV	Finanzanlagenvermittlungsverordnung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
gem.	gemäß
GewO	Gewerbeordnung
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HD	HDI Deutschland
HIX	Hohenheimer Verständlichkeitsindex
IDD	Insurance Distribution Directive
IHK	Industrie- und Handelskammer
inkl.	inklusive
LPV	LPV Gesellschaften
LPV KAM	Key Account Manager der LPV Gesellschaften

NPP	Neue-Produkte-Prozess
PEP	Produktentwicklungsprozess
QM	Qualitätsmanagement
StGB	Strafgesetzbuch
TÜV	Technischer Überwachungsverein
u. a.	unter anderem
VersVermV	Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
z. B.	zum Beispiel



# BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

## - Besondere Auftragsbedingungen -

### 1. Allgemeines

(a) Wir erbringen unsere Leistungen auf Basis (i) des Auftragschreibens und etwaiger, dem Auftragschreiben beigefügter spezifischer Anlagen (insbesondere etwaiger Leistungsbeschreibungen, Widerrufsbelehrungen für Verbraucher und Portalnutzungsbedingungen) (ii) dieser Besonderen Auftragsbedingungen (BAB) und (iii) der Allgemeinen Auftragsbedingungen des Instituts der Wirtschaftsprüfer (AAB) (zusammen nachfolgend „Mandatsvereinbarung“). Dies gilt auch für den Teil der Leistungen, der ggf. schon vor dem rechtswirksamen Abschluss der Mandatsvereinbarung erbracht wurde. Abweichende oder widersprechende Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden. Die Regelungen unseres Auftragschreibens, die BAB und AAB gelten auch dann, wenn wir einer Beauftragung unter Zugrundelegung abweichender Geschäftsbedingungen (z.B. im Rahmen von Bestellscheinen) nicht ausdrücklich widersprechen.

(b) Sofern nichts anderes vereinbart ist, finden die BAB und AAB auch dann Anwendung, wenn wir über die im Auftragschreiben oder in etwaigen Anlagen vereinbarten Leistungen hinaus für Sie tätig werden.

### 2. Vergütung, Fälligkeit

(a) Unsere Rechnungen, inkl. etwaiger Abschlags- und Vorschussrechnungen, werden in Euro erstellt und sind sofort fällig. Die von etwaigen Subunternehmern erbrachten Leistungen stellen wir Ihnen als eigene Auslagen in Rechnung.

(b) Für die Anforderung von Vorschüssen gilt Nummer 13 (1) Satz 2 AAB. Im Übrigen sind wir berechtigt, jederzeit angemessene Abschläge auf Honorare oder Gebühren und Auslagen sowie Nebenkosten in Rechnung zu stellen.

(c) Angaben zum voraussichtlich anfallenden Honorar verstehen sich grundsätzlich als Honorarschätzung, sofern nicht ausdrücklich ein Pauschalhonorar vereinbart ist. Ein Pauschalhonorar darf überschritten werden, wenn durch den Eintritt unvorhersehbarer Umstände, die nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen, ein nicht nur unerheblicher Mehraufwand entsteht.

(d) Endet unsere Leistungserbringung vorzeitig, sind wir berechtigt, den bis dahin entstandenen Zeitaufwand abzurechnen, sofern die Beendigung der Mandatsvereinbarung nicht durch ein pflichtwidriges Verhalten unsererseits verschuldet wurde. Auch im letzteren Fall kann aber der bisherige Zeitaufwand abgerechnet werden, sofern und soweit die erbrachte Leistung trotz der vorzeitigen Vertragsbeendigung verwertbar ist.

(e) Die StBVV findet nur Anwendung, sofern und soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Sofern Sie uns nach Abschluss der Mandatsvereinbarung mit weiteren, über das Auftragschreiben hinausgehenden Leistungen beauftragen, werden diese entweder gemäß gesonderter Vereinbarung oder, in Ermangelung einer gesonderten Vereinbarung, mit den in unserem Hause für die jeweilige Leistung üblichen Stundensätzen abgerechnet, die wir Ihnen auf Wunsch gerne mitteilen.

(f) Sofern wir (ggf. auch erst nach der Leistungserbringung) gebeten oder verpflichtet werden, Informationen im Zusammenhang mit unserer Leistungserbringung einem Gericht, Sach- oder Insolvenzverwalter, einer Behörde, Regulierungs- und Aufsichtsstellen (WPK, PCAOB, DPR) oder anderen Dritten zur Verfügung zu stellen (dies schließt Vernehmungen unserer Mitarbeiter als Zeugen ein), dürfen wir den in diesem Zusammenhang entstehenden Zeitaufwand in Rechnung stellen. Wir werden für diese Tätigkeiten die mit Ihnen in der Mandatsvereinbarung geregelten Stundensätze in Ansatz bringen.

### 3. Haftungsbeschränkung

(a) Soweit in dieser Nummer 3 BAB nichts anderes bestimmt ist, bemisst sich unsere Haftung nach Maßgabe der Nummer 9 der AAB. Abweichend von Nummer 9 (2) und (5) der AAB tritt allerdings an die Stelle der dort genannten Haftungshöchstbeträge einheitlich ein Betrag von € 5 Mio. Nummer 9 (1) der AAB bleibt stets unberührt.

(b) Sofern Sie der Auffassung sind, dass das unserer Leistungserbringung innewohnende Risiko den Betrag von € 5 Mio. nicht nur unerheblich übersteigt, sind wir bereit, mit Ihnen und unserem Haftpflichtversicherer die Möglichkeit und die Kosten einer Erhöhung unserer Haftungsgrenze zu erörtern. Kommt es in diesem Zusammenhang zu einem gesonderten Prämienaufwand, so ist dieser von Ihnen zu tragen.

(c) Wir haften entgegen Nummer 9 (2) AAB und 3 (a) BAB nur dann betragsmäßig unbegrenzt, sofern dies (i) ausdrücklich schriftlich vereinbart oder (ii) nach US-amerikanischen Unabhängigkeitsregelungen zwingend erforderlich ist.

### 4. Unsere Arbeitsergebnisse

Arbeitsergebnisse die schriftlich darzustellen und zu unterzeichnen sind, sind nur verbindlich, wenn sie von zwei Mitarbeiter/innen original unterzeichnet wurden bzw. in E-Mails zwei Mitarbeiter/innen als Unterzeichner benannt sind. Sofern nichts anderes vereinbart wird und keine gesetzlichen oder berufsständischen Regelungen entgegenstehen, sind wir auch berechtigt, unsere Arbeitsergebnisse ausschließlich (i) als PDF und/oder (ii) per E-Mail und/oder (iii) mit qualifiziert elektronischer Signatur auszuliefern.

### 5. Weitergabe unserer Arbeitsergebnisse, Nutzungsrechte

(a) Unsere Arbeitsergebnisse dienen einzig dem vertraglich vereinbarten Zweck, sind daher ausschließlich an Sie gerichtet und dürfen zu keinem anderen Zweck verwendet werden. Für die Weitergabe unserer beruflichen Äußerungen an Dritte oder deren Verwendung zu Werbezwecken gilt Nummer 6 der AAB.

(b) Eine schriftliche Zustimmung zur Weitergabe unserer beruflichen Äußerungen an Dritte erfolgt regelmäßig nur unter der Bedingung der vorherigen Unterzeichnung einer berufsüblichen Weitergabvereinbarung (*Hold Harmless Release Letter*) durch den oder die Dritten, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Eine Weitergabe unserer Arbeitsergebnisse darf stets nur in vollem Wortlaut inkl. aller Anlagen erfolgen. § 334 BGB bleibt von einer Weitergabe unberührt.

(c) Sie sind verpflichtet, uns von allen Schäden freizuhalten, die aus einer Nichtbeachtung der vorstehenden Regelungen gemäß Nummer 5 (a) und/oder (b) entstehen.

(d) Wir räumen Ihnen Nutzungsrechte an den von uns erstellten Arbeitsergebnissen nur insoweit ein, als dies angesichts des Zwecks der jeweiligen Mandatsvereinbarung erforderlich ist.

### 6. Grundlagen unserer Zusammenarbeit

(a) Der zur Erbringung unserer Leistungen anfallende und unserer Honorarkalkulation zugrunde liegende Zeitaufwand hängt maßgeblich davon ab, ob die Voraussetzungen gemäß Nummer 3 (1) der AAB vorliegen.

(b) Sofern sich aus dem Auftragschreiben, uns bindenden gesetzlichen Regelungen oder sonstigen Vorschriften sowie einschlägigen Standards nichts anderes ergibt, sind wir nicht verpflichtet, die uns zur Verfügung gestellten Informationen auf inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

### 7. Besondere Vorschrift für die Steuerberatung

(a) Sie beauftragen und bevollmächtigen uns, die für Sie erstellten Angaben, die für eine elektronische Übermittlung an die Finanzbehörden vorgesehen sind, in Ihrem Namen unmittelbar über die DATEV eG bei der zuständigen Stelle der Finanzverwaltung elektronisch einzureichen. Auftrag und Bevollmächtigung gelten ab sofort und sind jederzeit widerruflich. Der Widerruf bedarf mindestens der Textform.

(b) Die Übersendung fristbehafteter Schriftstücke verpflichtet uns nur dann zur Einleitung fristwahrender Maßnahmen, wenn uns diese per Post oder per Fax übermittelt werden.

### 8. Elektronische Kommunikation und Virenschutz

Für die elektronische Kommunikation gilt Nummer 12 der AAB. Ihnen ist darüber hinaus bekannt, dass Daten, die über das Internet versendet werden, nicht zuverlässig gegen Zugriffe Dritter geschützt werden, verloren gehen, verzögert übermittelt oder mit Viren befallen sein können. Im Rahmen des gesetzlich Zulässigen übernehmen wir deshalb keine Verantwortung und Haftung für die Unversehrtheit von E-Mails, nachdem sie unseren Herrschaftsbereich verlassen haben, und für Ihnen oder Dritten hieraus entstehende Schäden. Dies gilt auch, sofern trotz der von uns verwendeten Virenschutzprogramme durch die Zusendung von E-Mails ein Virus in Ihre Systeme gelangt.

### 9. BDO Netzwerk, Sole Recourse

(a) Wir sind Mitglied von BDO International Limited, einer britischen Gesellschaft mit beschränkter Nachschusspflicht, und gehören zum internationalen BDO Netzwerk rechtlich voneinander unabhängiger Mitgliedsfirmen. BDO ist die Marke des BDO Netzwerks und der BDO Mitgliedsfirmen („BDO Firm“). Zur Auftragsdurchführung dürfen wir andere BDO Firms als Subunternehmer einschalten. Zu diesem Zweck entbinden Sie uns bereits jetzt diesen gegenüber von unserer Verschwiegenheitspflicht.

(b) Sie erkennen an, dass wir in diesen Fällen die alleinige Verantwortung auch für die Leistungen unserer BDO Firms übernehmen. Demgemäß werden Sie gegen eine BDO Firm, die wir als Subunternehmer eingeschaltet haben (einschließlich der BDO International Limited und der Brussels Worldwide Services BVBA), keine Ansprüche jedweder Art geltend machen. Dies gilt nicht für Ansprüche, die sich auf strafbares und/oder vorsätzliches Handeln beziehen, sowie auf etwaige weitere Ansprüche, die nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland nicht ausgeschlossen werden können.

(c) Die nach der Mandatsvereinbarung zur Anwendung kommenden Regelungen zur Haftung und insbesondere die Haftungsbeschränkung gelten auch zugunsten der BDO Firm, die wir als Subunternehmer einschalten. Diese können sich unmittelbar auf die Regelungen in vorstehender Nummer 9 (b) BAB beziehen.

#### 10. BDO Legal Rechtsanwaltsgesellschaft mbH (BDO Legal), BDO Konzern

(a) Sofern Sie im Zusammenhang mit unseren Leistungen auch die BDO Legal oder andere Gesellschaften des BDO Konzerns beauftragen, entbinden Sie uns diesen ggü. bereits jetzt bzgl. aller auftragsrelevanten Informationen von der Verschwiegenheitspflicht, um eine möglichst reibungslose und effiziente Leistungserbringung zu ermöglichen.

(b) Wir sind von der BDO Legal und anderen Gesellschaften des BDO Konzerns rechtlich unabhängig. Entsprechend übernehmen wir weder Verantwortung für deren Handlungen oder Unterlassungen, noch begründen wir mit diesen eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder haften mit diesen gesamtschuldnerisch.

#### 11. Geldwäschegesetz, Sanktionen

Wir sind nach den Bestimmungen des Gesetzes über das Aufspüren von Gewinnen aus schweren Straftaten (GwG) u.a. verpflichtet, in Bezug auf unsere Vertragspartner Identifizierungshandlungen durchzuführen. Sie sind daher verpflichtet, uns alle nach dem GwG mitzuteilenden Informationen und Nachweise vollständig und wahrheitsgemäß zukommen zu lassen und diese im weiteren Verlauf der Geschäftsbeziehung unaufgefordert zu aktualisieren. Auf unsere Verpflichtungen zur Beendigung von Geschäftsbeziehungen gemäß der einschlägigen Regelungen des GwG weisen wir ausdrücklich hin. Ferner weisen wir darauf hin, dass wir unsere Geschäftsbeziehungen u.a. auch im Hinblick auf einschlägige nationale bzw. internationale Sanktionen überprüfen. Wir behalten uns vor, die Geschäftsbeziehung durch fristlose Kündigung zu beenden, sofern wir im Rahmen der Sanktionsprüfungen feststellen, dass Sie und/oder etwaige Sie beherrschende Gesellschafter von einschlägigen Sanktionen betroffen sind.

#### 12. Marketing

Soweit Sie uns schriftlich nicht anders anweisen und keine höchstpersönlichen Angelegenheiten oder Mandate von Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB

betroffen sind, gestatten Sie uns, den Auftragsinhalt zu Marketingzwecken bekannt zu machen. Die Gestattung erstreckt sich ausschließlich auf die sachliche Beschreibung des wesentlichen Auftragsinhalts und des Auftraggebers (z.B. Referenzlisten mit Firma und -logo sowie Score Cards).

#### 13. Verjährung

(a) Für die Verjährung von Mängelbeseitigungsansprüchen gilt Nummer 7 (2) der AAB. Im Übrigen gelten für die Verjährung die nachfolgenden Absätze.

(b) Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit, die nicht die Verletzung von Leben, Körper, Freiheit oder Gesundheit zum Gegenstand hat, beträgt die regelmäßige Verjährungsfrist für gegen uns gerichtete Ansprüche ein Jahr.

(c) Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Kalenderjahres, in dem der Anspruch entstanden ist und Sie von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt haben oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätten erlangen können. Ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis verjähren die Ansprüche nach Ablauf einer Frist von fünf Jahren ab ihrer Entstehung sowie ohne Rücksicht auf ihre Entstehung und die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in zehn Jahren von der Begehung der Handlung, der Pflichtverletzung oder dem sonstigen Schaden auslösenden Ereignis an. Maßgeblich ist die früher endende Frist.

(d) Im Übrigen verbleibt es bei den gesetzlichen Vorschriften.

#### 14. Gerichtsstand, Formerfordernis, Salvatorische Klausel

(a) Sofern Sie Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Mandatsvereinbarung nach unserer Wahl (i) Hamburg, (ii) das Gericht an dem Ort, an dem die streitgegenständlichen Arbeiten erbracht wurden, oder (iii) das Gericht, in dessen Zuständigkeitsbereich Sie Ihren Sitz oder Wohnort haben.

(b) Jede Änderung, Ergänzung oder Aufhebung der Mandatsvereinbarung bedarf mindestens der Textform. Dies gilt auch für eine Änderung, Ergänzung oder Aufhebung dieser Nummer 14 (b) BAB.

(c) Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nichtig oder undurchführbar sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. An die Stelle der nichtigen oder undurchführbaren Regelung tritt in dem Fall eine andere Regelung, die den gewünschten, von den Vertragsparteien angestrebten Zielen soweit als möglich entspricht. Dies gilt entsprechend im Falle einer Vertragslücke.

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

### 1. Geltungsbereich

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

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

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

### 7. Mängelbeseitigung

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

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

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

### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

### 9. Haftung

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

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

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

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

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

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

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

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

## 13. Vergütung

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

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

## 14. Streitschlichtungen

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

## 15. Anzuwendendes Recht

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