

Prüfungsbericht

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Provinzial Holding AG,
Münster

INHALTSVERZEICHNIS

A.	Prüfungsauftrag	1
B.	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
C.	Feststellungen zum CMS	5
	I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	5
	II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	5
D.	Prüfungsurteil	6

ANLAGENVERZEICHNIS

1. Beschreibung des Compliance Management Systems Vertrieb (CMS-V) des Provinzial-Konzerns zum 1. September 2023
2. Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 13. Juli 2023 haben die gesetzlichen Vertreter der

Provinzial Holding AG, Münster

- im Folgenden auch kurz „Provinzial“ oder „Gesellschaften“ genannt -

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes 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 Gesellschaften:

- Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, Hamburg
- Provinzial NordWest Lebensversicherung AG, Kiel
- Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG, Düsseldorf
- Provinzial Versicherung AG, Düsseldorf
- Provinzial Nord Brandkasse AG, Kiel

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 ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 1. September 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 Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u.a. Compliance-Vorschriften zu geben, die 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 GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstal-

tungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten 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, die Provinzial innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der Provinzial eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Provinzial erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 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 Provinzial.

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 der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Provinzial 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 Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Provinzial 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 Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass 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)) 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 dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche

Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 1. September 2023 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der Provinzial 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 A beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Provinzial berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende 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, Verträge sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Provinzial mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an Mitgliedsunternehmen;
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex für die unternehmenseigenen Vertriebswege der Provinzial;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Provinzial.

Wir haben unsere Prüfung von Oktober 2023 bis März 2024 (bis zum 15. März 2024) durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum CMS

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

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

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der Provinzial sowie in Ausführungen zu den Ziffern 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, Überwachung und Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Ziffern des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o.ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten.

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

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

D. 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 rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 1. September 2023 implementiert.

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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gesellschaft wurde zum 1. September 2023 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 15. März 2024

Mazars GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft



(Barndt)
Wirtschaftsprüfer



(Engelshove)
Wirtschaftsprüfer

Anlagen

Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) des Provinzial Konzerns

Hamburger Feuerkasse Versicherungs-Aktiengesellschaft

Provinzial Nord Brandkasse Aktiengesellschaft

Provinzial NordWest Lebensversicherung Aktiengesellschaft

Provinzial Rheinland Lebensversicherung Aktiengesellschaft

Provinzial Versicherung Aktiengesellschaft

01.09.2023

1. Einführung

Die Provinzial-Versicherungsgesellschaften sind qualitätsorientierte Serviceversicherer in den Regionen und sind als öffentliche Versicherer gemeinwohlorientiert. Sie überzeugen durch Nähe, Vertrauen und Kompetenz. Die Provinzial¹ möchte als seriöser, verlässlicher und professioneller Partner wahrgenommen werden und das Vertrauen der Kunden rechtfertigen. Deshalb bekennt sich die Provinzial sowohl gegenüber Kunden und Beschäftigten als auch im Verhältnis zu internen und externen Partnern zu einem fairen Umgang miteinander. Zudem verpflichtet sie sich zu einem gleichberechtigten und respektvollen Umgang. Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Gesetz und Recht sowie vertraglicher Verpflichtungen. Der Vorstand bekennt sich aus Überzeugung ausdrücklich zu einem regelkonformen Verhalten und erwartet von allen Mitarbeitern², Vertriebspartnern und sonstigen Partnern ein integriertes und gesetzestreuere Verhalten. Aus diesem Verständnis heraus wird Compliance als wichtiger Baustein zur Vermeidung von rechtlichen, finanziellen und von Reputationsrisiken angesehen. Der „tone from the top“ und ein ausgeprägtes Verständnis von Compliance wird als notwendige Voraussetzungen und tragende Säule eines wirksamen Compliance Management Systems (CMS) verstanden.

Die Versicherungswirtschaft hat sich einen Verhaltenskodex gegeben, der zum Ziel hat, die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen. Die Versicherungsunternehmen geben sich einen Rahmen von Normen und Werten, damit sie den Interessen der Kunden gerecht werden. Die Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) stellt die Verankerung dieser Grundsätze innerhalb der Provinzial und das Verständnis des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) in den folgenden Kapiteln dar. Dem GDV-Verhaltenskodex sind die folgenden Unternehmen der Provinzial beigetreten: Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, Lippische Landesbrandversicherung AG³, Provinzial Nord Brandkasse AG, Provinzial NordWest Lebensversicherung AG, Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG, Provinzial Versicherung AG. Für diese Gesellschaften gilt die Beschreibung des CMS-V.

Das Geschäftsgebiet der regionalen Versicherer der Provinzial umfasst insbesondere die Bundesländer Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg sowie die ehemaligen Regierungsbezirke Koblenz und Trier in Rheinland-Pfalz. Die Geschäftstätigkeit der Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, der Provinzial Nord Brandkasse AG und der Provinzial Versicherung AG erstreckt sich auf das Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft. Die Provinzial NordWest Lebensversicherung AG und die Provinzial Rheinland Lebensversicherung AG vertreiben Produkte zur privaten und betrieblichen Altersvorsorge sowie zur Risikoabsicherung.

¹ Der Provinzialkonzern

² Für das CMS-V ist im Interesse der besseren Lesbarkeit die männliche Form gewählt worden. Diese bezieht sich ausdrücklich immer auch auf alle weiteren Geschlechteridentitäten.

³ Die Lippische Landesbrandversicherung AG verfügt über ein eigenes CMS-V.

Weit über 1.100 Agenturen im Ausschließlichkeitsstatus sorgen an knapp 1.300 Standorten für eine flächendeckende Präsenz und erstklassige Kundenbetreuung. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die enge Partnerschaft mit den ca. 116 Sparkassen mit ihren Geschäftsstellen im Geschäftsgebiet der Provinzial. Der Versicherungsvertrieb durch die Sparkassen wird von der Provinzial eng begleitet und unterstützt. Darüber hinaus wird die Provinzial als Partner für Versicherungslösungen stark von unabhängigen Versicherungsmaklern nachgefragt.

Das engmaschige Beratungs- und Betreuungsnetz ist eine zentrale Voraussetzung, den Kunden ein zuverlässiger und vertrauenswürdiger Partner zu sein. Mit qualitativ hochwertigen und transparenten Produkten sichert die Provinzial die Menschen gegen existentielle Risiken ab und bietet optimale Vorsorgeprodukte zum Erhalt des Lebensstandards an.

Im Rahmen des vertrieblichen Compliance-Managements kommt dem Verhaltenskodex des GDV eine besondere Bedeutung zu. Denn dort werden Standards für klare und verständliche Versicherungsprodukte sowie faire und bedarfsgerechte Beratung und Vermittlung beschrieben. Diesen Standards haben sich die Versicherungsgesellschaften der Provinzial von jeher verpflichtet gefühlt und ihrem Handeln zugrunde gelegt. Die Vorstände, Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb sind für deren Einhaltung verantwortlich. Die Provinzial hat das im GDV-Verhaltenskodex beschriebene Wertesystem für den Vertrieb von Versicherungsprodukten an alle Mitarbeiter und Vertriebspartner kommuniziert.

Darüber hinaus hat der Konzern eine Compliance-Organisation implementiert, die laufend weiterentwickelt wird. Ein Bestandteil der zentralen Compliance-Organisation ist das Thema Vertriebs-Compliance. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit der Compliance Officer Vertrieb ist die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der von der Provinzial gesetzten Verhaltensnormen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten. Die Compliance Officer Vertrieb gehören zur zentralen Compliance-Funktion und berichten direkt an den Chief Compliance Officer (CCO) und arbeiten eng mit den Fachbereichen des Vertriebsressorts zusammen. Der CCO ist dem Vorstandsvorsitzenden der Provinzial Holding AG unmittelbar unterstellt.

Das Compliance Management System für den Vertrieb wurde im September 2015 eingeführt und seitdem laufend an neue Erfordernisse angepasst. Alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner (Ausschließlichkeitsorganisation, Sparkassen und Makler) sind auf die wesentlichen Inhalte verpflichtet worden.

2. Compliance-Kultur

Unter Compliance-Kultur versteht die Provinzial, die vom Unternehmen vorgegebenen Werte (insbesondere Integrität, Transparenz und Ehrlichkeit) in die täglichen Abläufe und Geschäftsentscheidungen einzubinden. Damit soll sichergestellt werden, dass sich jedes einzelne Mitglied des Vorstands, jede Führungskraft, jeder Mitarbeitende und jeder Vertriebspartner den Zielen von Compliance verpflichtet fühlt und diesen eine angemessene Aufmerksamkeit zukommen lässt. Die Provinzial wirkt seit jeher auf das Einhalten der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften sowie der unternehmensinternen Verhaltensnormen hin und wirkt damit auch der Entstehung von Rechtsverstößen und dolosen

Handlungen im Unternehmen entgegen.

Die Vorstände der Provinzial üben im Rahmen der Compliance eine Vorbildfunktion aus und erwarten, dass das Selbstverständnis, mit dem die Vorstände die Compliance-Regelungen leben, auch von den Führungskräften im Vertrieb, Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern praktiziert wird. Die Provinzial ist davon überzeugt, dass eine wirksame Compliance sich auf einer Unternehmenskultur gründet, die Transparenz und Vertrauen schafft. Dadurch werden die Risiken von Fehlverhalten minimiert. Die Provinzial erwartet von ihren Führungskräften in deren Verantwortungsbereich daher eine hohe Sensibilität für das Thema Compliance und fördert dazu einen vertrauensvollen Umgang zwischen allen Ebenen der Mitarbeiter und des Managements. Durch geeignete Maßnahmen und Kommunikationsstrategien wird das Verständnis für die Compliance-Regelungen im Vertrieb gefördert.

Insgesamt hat die Compliance-Kultur nicht nur auf die Angemessenheit und Wirksamkeit des Compliance Management Systems Einfluss, sondern mittelbar auch auf die Reputation und die externe Wahrnehmung der Provinzial und auf den Unternehmenserfolg als solchen.

Die genannten Versicherungsunternehmen der Provinzial sind im Jahr 2014 dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Die Vorstände der Provinzial haben damit ein Bekenntnis zu den Normen und Werten des Kodex als Basis für den Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich abgegeben und die Verantwortung gegenüber ihren Kunden und der Gesellschaft bekräftigt.

Die Vorstände der Provinzial haben die Entwicklung und Umsetzung der Maßnahmen für das CMS-V initiiert, verabschiedet und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung bereitgestellt. Die ständige Verfügbarkeit und ggf. notwendige Aktualisierungen der Compliance-Regelungen im Vertrieb für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner gewährleisten darüber hinaus die kontinuierliche und aktuelle Information.

Bei Verstößen gegen Compliance-Regeln ist ein Sanktionssystem implementiert, das unter Berücksichtigung sämtlicher Umstände individuelle Maßnahmen vorsieht, die in einem mehrstufigen Prozess in letzter Konsequenz zur Kündigung führen können.

3. Compliance-Ziele

Das CMS-V dient dazu, in der Provinzial die systematischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass im Sinne des Selbstverständnisses als öffentlicher Versicherer, der Kunden und der Mitarbeiter die Rechtmäßigkeit bei jeglicher Vertriebstätigkeit sichergestellt werden kann. Ziel der Compliance-Funktion ist es, auf das regelkonforme Verhalten der Vorstände, Führungskräfte, Mitarbeiter und Vertriebspartner im Hinblick auf zu beachtende Gesetze, Verordnungen und verbindlichen aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie die zur Ausgestaltung und Konkretisierung dieser Anforderungen

ergangenen unternehmensinternen Regelungen und freiwillige Selbstverpflichtungen, wie beispielsweise den GDV-Verhaltenskodex, hinzuwirken. Das System soll sicherstellen, dass die Compliance-Ziele im Vertrieb erreicht, Verstöße gegen die Compliance-Anforderungen vermieden und eingetretene Verstöße erkannt, aufgegriffen und zukünftig vermieden werden. Die Compliance-Ziele sind von der Compliance-Funktion erarbeitet worden.

Die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex ist wesentliches Ziel der Vertriebs-Compliance.

Die Compliance-Funktion verantwortet und initiiert die regelmäßige Überprüfung und notwendigen Anpassungen des CMS-V. Hierzu wird auf Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement, der Kommunikation mit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Informationen des Ombudsmanns, gewonnenen Erkenntnissen aus Überwachungsmaßnahmen sowie allgemein zugänglichen Quellen zurückgegriffen.

4. Compliance-Risiken

Unter Compliance-Risiken werden Risiken verstanden, die mit der Nicht-Einhaltung von rechtlichen Vorgaben und internen Regelungen verbunden sind.

Die Vertriebscompliance-Risikoanalyse ist ein zentrales Element des CMS-V. Ziel der Compliance-Risikoanalyse ist es, systematisch Risiken für Verstöße gegen alle relevanten Anforderungen zu identifizieren, aufzunehmen sowie in Bezug auf Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß zu analysieren und zu beurteilen. Bei der Identifizierung relevanter Anforderungen werden ergänzend die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex als Maßstab herangezogen. Im Rahmen der Risikoanalyse erfolgt eine Einschätzung differenziert nach der jeweiligen Gesellschaft. Besonderheiten der Vertriebswege werden berücksichtigt. Die Risikoanalysen werden in regelmäßigen Abständen und bei Bedarf ad-hoc aktualisiert.

5. Compliance-Programm

Das Compliance-Programm ist auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und auf die Vermeidung von Compliance-Verstößen gerichtet. Dazu gehört die laufende Beobachtung der Rechtsänderungen sowie die Überwachung der Einhaltung der Regeln.

Um im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen und dem GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb zu arbeiten, wurden Rundschreiben, Richtlinien und Arbeitsanweisungen verabschiedet und kommuniziert. Zu den weiteren Maßnahmen zählt die Integration des Themas Compliance in die Ausbildung bzw. Schulungen der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner.

Wesentlicher Bestandteil unseres Compliance-Programms für den Vertrieb ist das „Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft“. Es konkretisiert die Anforderungen sowie das Verständnis des GDV-Verhaltenskodex.

Das Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft⁴

GDV-Verhaltenskodex

1. Leitsatz: Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.⁵

„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.“⁶

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen, ist unser Anspruch. Wir sind nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns.

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Mehr als ein Jahrhundert dient die Provinzial dem öffentlichen Auftrag der Daseinsvorsorge für ihre Kunden in den Geschäftsgebieten. Unser Ziel sind langfristige, partnerschaftliche und faire Beziehungen zu unseren Kunden. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kunden gehört zur Philosophie der Provinzial und hat Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vermittlers.

Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen im Vordergrund. Hierbei setzen wir auf eine ganzheitliche oder anlassbezogene strukturierte Beratung zur Erfassung der individuellen Bedürfnisse, Ziele und bestehende Absicherungen unserer Kunden. Die Vertriebssteuerung erfolgt unter anderem mithilfe von Experten zu den Versicherungssparten, die die Vertriebspartner der Ausschließlichkeitsorganisation bei Bedarf bei der Bera-

⁴ Unter dem Begriff „Privatkundengeschäft“ fallen alle Versicherungsverträge, die von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB abgeschlossen werden.

⁵ Original-Überschrift des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

⁶ Original-Erläuterung des Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

tung und Ermittlung des Kundenbedürfnisses unterstützen. Auch im Sparkassen- und Maklervertrieb stehen entsprechende Ansprechpartner im Vertrieb zur Verfügung. Die Unterstützung ist darauf ausgerichtet, die Vertriebspartner in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.

Bei den Vergütungsvereinbarungen mit den Vertriebspartnern achten wir stets darauf, keine Anreize zu setzen, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung des Kunden gefährden könnten. Vor Einführung neuer Produkte oder vor wesentlichen Änderungen an bestehenden Produkten werden etwaige Interessenkonflikte geprüft. Die Anreiz- und Vergütungssysteme der Provinzial werden in Bezug auf mögliche Fehlanreize regelmäßig überprüft.

Durch regelmäßige unabhängige Kundenbefragungen und eigene Kontrollmaßnahmen sowie durch unser Beschwerdemanagement erhalten wir die Bestätigung für unser Vorgehen.

GDV-Verhaltenskodex

2. Leitsatz: Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

„Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenlage 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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Unsere Vertriebspartner informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus und im Auftrag welches Versicherungsunternehmens bzw. welcher Vertriebsorganisation sie tätig werden.

Bereits durch den werblichen Auftritt unserer Ausschließlichkeitsorganisation und des Sparkassenvertriebs wird das Handeln im Auftrag der Provinzial dokumentiert. Informationen über den Auftraggeber und den Status des Vermittlers sind unserem Anspruch an Transparenz geschuldet und dienen dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden.

Die Legitimation erfolgt beim ersten Geschäftskontakt mithilfe geeigneter Unterlagen oder Maßnahmen (z. B. eines standardisierten Informationsblattes bzw. einer Visitenkarte

sowie einer Online-Identifikation über eine standardisierte Homepage). Die Legitimation beinhaltet auch die Information über die Art und Quelle der Vergütung des Vertriebspartners. Es erfolgt insbesondere ein Hinweis darüber, ob die Vertriebsvergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist bzw. die Vergütung für eine Beratung vom Kunden zu zahlen ist.

Mit Hilfe des Beschwerdemanagements werden diese Anforderungen nachgehalten.

GDV-Verhaltenskodex

3. Leitsatz: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

„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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Damit die Absicherung zur Lebenssituation unserer Kunden passt, setzen wir auf eine ganzheitliche Beratung. Mithilfe dieser Beratung wird gemeinsam mit dem Kunden ein exakt auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Konzept erstellt. Hierbei werden alle relevanten Informationen mit den Kunden besprochen, um so eine kundengerechte und individuelle Produktauswahl zu ermöglichen. Zu der in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört auch eine Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Zu bestehendem Versicherungsschutz erfolgt eine angemessene und sachgerechte Beratung, sofern der Kunde eine Beratung hierzu wünscht. Dabei sind Kundenzufriedenheit und Transparenz für uns eng miteinander verbunden.

Durch die Beratung werden die Kunden in die Lage versetzt, eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können. Hierzu erläutert der Berater das empfohlene Produkt in einer

Art und Weise, dass dieses in seiner Wirkung, Chancen und Risiken verstanden werden kann. Wir vermeiden die Verwendung von Fachjargon in der Beratung. Falls es nicht anders möglich ist, erfolgt die verständliche Erläuterung des Fachbegriffs und seiner konkreten Bedeutung. In diesem Zusammenhang befasst sich der Berater mit den Vorkenntnissen des Kunden. Um dies zu erreichen, wird in Trainings und Schulungen grundsätzlich auch das Thema „Verständlichkeit“ im Fokus stehen. Darüber hinaus wird in einem Beratungsleitfaden, der jedem Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation und der Sparkassen zur Verfügung gestellt wird, auf Anforderungen an eine verständliche Beratung hingewiesen. Im Kundengespräch werden anlassbezogen neben den Vorteilen auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet. Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden erläutert und zur Verfügung gestellt.

Für die Beratung stellen wir den Vermittlern unserer Ausschließlichkeitsorganisation digitale und analoge Methoden und Programme zur Verfügung, die zum Ziel haben, eine ganzheitliche und strukturierte Beratung zu ermöglichen. Bei Einführung dieser Beratungsansätze haben entsprechende Schulungen stattgefunden. Bei Fragen im laufenden Betrieb stehen den Vertriebspartnern Ansprechpartner zur Verfügung. Auch im Sparkassenvertrieb gibt es einen Beratungsansatz. Auf dieser Basis bieten wir geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Bestehende Anreizsysteme sind nicht mit spezifischen Produkten verknüpft. Interessenkonflikte werden im Interesse des Kunden vorrangig vermieden und als letztes Mittel offengelegt, sofern Interessenkonflikte nicht vermeidbar sind. Die Nachhaltigkeit der Kundenbeziehung steht bei der Beratung im Vordergrund. Durch unsere ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung in Verbindung mit dem Beratungsprotokoll bei Abschluss gewährleisten wir, dass die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt stehen.

Neben unseren Leistungsbeschreibungen legen wir die mit unseren Produkten verbundenen Kosten so dar, dass eine Beurteilung künftiger Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersversorgungsprodukte, möglich wird. Hierzu werden unsere Lebensversicherungsprodukte unter Berücksichtigung transparenter und anerkannter Verfahren dargestellt. Der Produktempfehlung für langlaufende Altersversorgungsprodukte wird eine Modellrechnung beigelegt, die anhand von anerkannten Marktstandards errechnet wurde.

Die Auswertung von Beratungsprotokollen und Beschwerden im Rahmen des Beschwerdemanagements ermöglicht die Validierung und kontinuierliche Verbesserung der Kundenberatung.

GDV-Verhaltenskodex

4. Leitsatz: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

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

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der Provinzial erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis der persönlichen Beratung. Die Beratungsdokumentation entfällt nur dann, wenn der Kunde ausdrücklich darauf verzichtet und dieser Verzicht durch seine Unterschrift dokumentiert wird.

Im Fokus der Gespräche mit unseren Kunden stehen die ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung und die Ermittlung der individuellen Kundenbedürfnisse. Auf dieser Basis erfolgt eine Produktempfehlung. Im Sinne der Transparenz wird das Beratungsergebnis bei Abschluss dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Die Einhaltung dieses Grundsatzes wird auf geeignete Weise durch ein quantitatives und qualitatives Beratungsprotokoll-Controlling überprüft. Durch technische Maßnahmen und die Gestaltung des Antragsprozesses wird sichergestellt, dass eine Dokumentation erstellt wird und der Beratungsverzicht lediglich eine Ausnahme darstellt. Die Qualität der Dokumentationen wird zielgerichtet und risikoorientiert kontrolliert. Der Beratungsleitfaden sowie Rundschreiben geben Hinweise zum Einsatz des Beratungsprotokolls als Dokumentation des Beratungsgespräches. Auch aus Auswertungen des Beschwerdemanagements gewinnen wir Indizien zur Qualität der Beratungsdokumentation.

Bei Versicherungsanlageprodukten ist das Erstellen des Beratungsprotokolls in Angeboten zwingend erforderlich. Der Fragenkatalog aus der Geeignetheitsprüfung inklusive der Antworten und das Ergebnis der Prüfung sowie gegebenenfalls die Begründung für eine von der Prüfung abweichende Produktentscheidung werden im Beratungsprotokoll dokumentiert.

GDV-Verhaltenskodex

5. Leitsatz: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

„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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Die Provinzial stellt sicher, dass bei jeder Einführung von neuen Versicherungsprodukten oder wesentlichen Anpassungen bestehender Versicherungsprodukte den Zielen und Interessen der Kunden besonders Rechnung getragen wird. Eventuellen Benachteiligungen der Kunden oder sonstigen negativen Auswirkungen auf die Kunden wird vorgebeugt. Die Provinzial hat die Standards der Produktentwicklung in Richtlinien zum Produktmanagement festgelegt.

Für jedes Versicherungsprodukt wird ein Zielmarkt definiert. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen. Bei der Zielmarktbeschreibung werden die Merkmale, das Risikoprofil und die Komplexität des Versicherungsprodukts berücksichtigt.

Wir wählen für den Zielmarkt geeignete Vertriebskanäle/-wege aus und berücksichtigen hierbei die besonderen Merkmale des Produkts. Wir stellen den Vertriebspartnern sachgerechte Produktinformationen zur Verfügung, die dem Vermittler ermöglichen, das Versicherungsprodukt und den ermittelten Zielmarkt zu verstehen und ihn in die Lage versetzen, Vertriebstätigkeiten im Zusammenhang mit dem betreffenden Versicherungsprodukt im bestmöglichen Interesse des Kunden auszuführen.

Vor der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten wird mit dem Kunden eine Geeignetheitsprüfung durchgeführt. Mithilfe der Geeignetheitsprüfung wird anhand von Risikofragen maschinell ermittelt, ob ein angebotenes Produkt für den konkreten Kunden geeignet ist.

Die Klarheit und Verständlichkeit ist im Produktentwicklungsprozess bzw. in den Produktprojekten als wesentlicher Bestandteil verankert. Einfache und verständliche Produktunterlagen sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können.

Nach Einführung eines Produktes werden diese Produkte regelmäßig überprüft. Hierbei wird auch berücksichtigt, ob das Produkt weiterhin zu dem vorgegebenen Zielmarkt passt und entsprechend der Zielgruppe vertrieben wird.

GDV-Verhaltenskodex

6. Leitsatz: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

„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."

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden stehen im Zentrum der Geschäftspolitik. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus unserer Beratung.

Auch während der Laufzeit des Versicherungsvertragsverhältnisses stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt. Auf seinen Wunsch oder bei erkennbarem Anlass wird der Versicherungsnehmer erneut interessengerecht beraten.

Nach einer ganzheitlichen oder einer anlassbezogenen strukturierten Beratung ist es Pflicht und Verantwortung des Vermittlers unterstützt durch den Versicherer, den Kunden weiterhin anlassbezogen zu beraten und zu betreuen.

Versicherungen bieten den Kunden bedarfsgerechte Risikoabsicherung. Dennoch können auch passgenaue Lösungen im Laufe der Zeit durch sich ändernde Rahmenbedingungen, Ereignisse und neue Lebensabschnitte des Kunden eine Überprüfung und Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich machen. Daher ist die Kundenzufriedenheit und die nachhaltige Kundenbetreuung - nach Maßgabe des Kundenwunsches - Grundlage unseres Handelns. Die Vertriebspartner erhalten Hilfestellungen für die zielgerichtete Ansprache des Kunden. Wird der Anlass durch einen Kundenkontakt im Innendienst bekannt, wird der Vertriebspartner (Ausschließlichkeit, Sparkassen, Direktvertrieb) in geeigneter Weise über derartige Ereignisse informiert. Handelt es sich um einen Anlass, der ohne Kundenkontakt entsteht, wird der Kunde unmittelbar oder der Vertriebspartner in Kenntnis gesetzt. Darüber hinaus werden die Kunden über relevante Ergänzungsprodukte oder Neuentwicklungen anlassbezogen informiert. Soweit sich aus einem Schaden- bzw. Leistungsfall ein Handlungsbedarf ergibt, wird dieser an die Vertriebspartner oder an den Vertriebsbereich ebenfalls weitergegeben.

Zu der in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört auch eine Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Abwerbungen und Neuordnungen von Versicherungen können im Einzelfall nachteilig für den Kunden sein. Vor einer Beendigung des bestehenden Vertrages wird daher stets geprüft, ob adäquater Versicherungsschutz angeboten werden kann. Falls eine Neuordnung oder ein Versichererwechsel gewünscht wird, wird der Kunde über eventuelle wesentliche Nachteile aufgeklärt. Diese Aufklärung ist in der Beratungsdokumentation zu dokumentieren.

Die Betreuung und Beratung der Kunden im Schaden- und Leistungsfall ist eine Selbstverständlichkeit für die Provinzial und deren Vermittler. Wir sind schnell und zuverlässig erreichbar. In Notsituationen oder im Schadenfall unterstützen wir bei Bedarf vor Ort. Das Schadenmanagement der Provinzial-Gesellschaften sichert dabei eine hohe Bearbeitungsqualität.

GDV-Verhaltenskodex

7. Leitsatz: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.

„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 Werbeaufendienst 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-/Bausparkassenaufendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Zuverlässigkeit, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung sind bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit der Provinzial. Wir arbeiten nur mit zuverlässigen Vermittlern zusammen, die gut qualifiziert sind und stellen dieses durch die sorgfältige Wahl der Vertriebspartner sicher.

Bei Beginn der Zusammenarbeit wird entsprechend den gesetzlichen Anforderungen geprüft, ob der Vermittler gut beleumundet ist. Diese Prüfung wird anlassbezogen wiederholt. Sollten sich aus der anlassbezogenen Leumundskontrolle Zweifel an der guten Beleumdung ergeben, werden weitere Maßnahmen ergriffen, die bis zur Trennung vom Vertriebspartner reichen können.

Die Provinzial versetzt ihre Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner in die Lage, die jeweils von ihnen angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen zu können. Wir arbeiten dauerhaft nur mit Vermittlern zusammen, die sich regelmäßig mindestens entsprechend den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden. Dazu bieten wir unterstützend ein regelmäßiges Schulungs- und Weiterbildungsprogramm an.

Die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtungen wird regelmäßig quantitativ und anlassbezogen kontrolliert. Die von den Vertriebspartnern und den Vertriebsmitarbeitern besuchten Weiterbildungsveranstaltungen werden, soweit möglich, mithilfe der Schulungsdatenbank erfasst und ausgewertet. Bei Bedarf werden geeignete Maßnahmen eingeleitet.

Das Einverständnis zur Teilnahme am AVAD-Verfahren ist Voraussetzung zur Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern.

GDV-Verhaltenskodex

8. Leitsatz: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

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

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

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Eine Einflussnahme auf unsere Maklerverbindungen, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produkt- bzw. Versichererempfehlung unangemessen, insbesondere über Zusatzvergütungen zu steuern, entspricht nicht unseren Grundsätzen.

Sollten Zusatzvergütungen vereinbart werden, sind diese daher so zu gestalten, dass davon auszugehen ist, dass die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gewahrt bleibt und er nicht in Konflikt zum Kundeninteresse gerät.

Die einzuhaltenden Prozesse sind in internen Richtlinien dokumentiert und wurden an die zuständigen Führungskräfte und Mitarbeiter kommuniziert. Die Auswertung von Beschwerden kann Hinweise für weiterführende Prüfungen und Sanktionen liefern.

GDV-Verhaltenskodex

9. Leitsatz: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

„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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Ein funktionierendes, transparentes und systematisches Beschwerdemanagement ist die Basis für den Umgang mit Beschwerden unserer Kunden. Das Fundament unseres Beschwerdemanagements bildet der immer korrekte, faire und wertschätzende Umgang mit dem Kunden. Der sorgfältigen Bearbeitung von Kundenbeschwerden wird eine hohe Priorität eingeräumt. Dabei versuchen die kontinuierlich geschulten Mitarbeiter, denkbare Interessenkonflikte frühestmöglich zu erkennen und zu vermeiden sowie Beschwerden korrekt und fair zu bearbeiten. Regelmäßige quantitative und qualitative Auswertungen der Beschwerden erleichtern das Identifizieren und Reagieren auf Handlungsbedarfe.

Das Ombudsmannverfahren ist ein unabhängiges und für Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für die Provinzial verbindliche Streitentscheidungen ermöglicht und damit auch im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien vorteilhaft ist.

Für die Provinzial ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis zufriedenstellend gelöst werden.

Daher erfolgt der Hinweis auf den Ombudsmann beim ersten Geschäftskontakt und in allen Vertrags- und Antragsunterlagen. Damit sichergestellt ist, dass der Hinweis grundsätzlich Eingang in die Vertragsunterlagen erhält, ist dieses Verfahren im Produktentwicklungsprozess bzw. in den Produktprojekten fest verankert.

GDV-Verhaltenskodex

10. Leitsatz: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

„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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Um das Vertrauen unserer Kunden, Aktionäre, Vertriebspartner, Mitarbeiter und der Öffentlichkeit zu festigen, geben wir unseren Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern Verhaltensregeln verbindlich vor oder verpflichten diese, sich solche selber zu geben.

Für Vertriebsmitarbeiter bestehen neben verbindlichen Regelungen zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zahlreiche weitere Regelwerke, die das rechtmäßige Verhalten im Konzern sicherstellen sollen. Neben Regelungen zur Geldwäscheprävention und allgemeine und spezifische Datenschutzregelungen sind weitere Richtlinien verbindlich implementiert, beispielsweise eine Richtlinie zum Umgang mit Incentives, eine Richtlinie zum Interessenkonfliktmanagement beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten sowie eine Richtlinie zur Zusatzvergütung für Versicherungsmakler.

Die Ausschließlichkeitsorganisation, die nebenberuflichen Vermittler und Sondervermittler werden auf Verhaltensgrundsätze verpflichtet, die zur Grundlage der Zusammenarbeit

gemacht werden. Diese umfassen unter anderem Regelungen zum Umgang mit Geschäftspartnern, Datenschutzbestimmungen, geldwäscherechtlichen Vorgaben, Grundsätze zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen, Grundsätze zum Umgang mit Interessenkonflikten und wettbewerbsrechtlichen Vorgaben.

Die Sparkassen unterliegen weitreichenden eigenen regulatorischen Anforderungen an ihre Compliance. Die Provinzial akzeptiert aus diesem Grund die Compliance-Regelungen der Sparkassen im Rahmen der Kooperation, die im Einklang mit unseren Regelungen stehen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass auch die Sparkassen die Compliance-Regeln der Provinzial für die Vertriebspartner anerkennen.

Auch an den Makler werden dieselben Anforderungen an die Einhaltung von Compliance-Grundsätzen gestellt. Aufgrund der rechtlichen Stellung der Makler wird es den Maklern freigestellt, ob sie einen Kodex der Maklerverbände für sich als verbindlich ansehen oder aber einen Basis-Kodex der Provinzial für Makler anerkennen. Auf festgestellte Verstöße wird anlassbezogen reagiert.

Die Provinzial hat ihre Compliance-Regelungen allen Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern kommuniziert. Für Vertriebsmitarbeiter sowie Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation sind die Regelungen im Intranet dauerhaft abrufbar. Darüber hinaus wird über Änderungen informiert.

Über flankierende Maßnahmen, wie turnusmäßig durchgeführte Überwachungsmaßnahmen, das Hinweisgebersystem oder das Beschwerdemanagement, können Verstöße gegen die Compliance-Regeln in allen Vertriebswegen erkannt und angemessen sanktioniert werden.

GDV-Verhaltenskodex

11. Leitsatz: Der Kodex ist verbindlich und transparent.

„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.“

Verständnis des GDV-Verhaltenskodex durch die Provinzial

Die Provinzial ist dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten aus Überzeugung beigetreten. Wir arbeiten daher nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

Für die Vertriebsmitarbeiter der Provinzial ist das „Selbstverständnis“ verbindlich geregelt. Für die Einhaltung der Vorgaben sind auch die jeweiligen Führungskräfte verantwortlich. Neue Mitarbeiter in den betroffenen Bereichen werden auf die geltenden Regelungen verpflichtet. Das „Selbstverständnis“ und dessen Einhaltung sind Gegenstand der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern.

Die Ausschließlichkeitsvertreter werden über das „Selbstverständnis“ der Provinzial zum Vertrieb von Versicherungsprodukten informiert und erkennen dies als Geschäftsgrundlage ihrer vertraglichen Beziehung mit der Provinzial an.

Für den Sparkassenvertrieb wurde das „Selbstverständnis der Sparkassen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ mit allen regionalen Sparkassenverbänden der einzelnen Konzern-Vertriebsgebiete abgestimmt und anerkannt.

Die Makler und Mehrfachagenten außerhalb des Sparkassenvertriebs wurden über den Basis Kodex informiert und haben diesen bzw. einen mindestens gleichwertigen Kodex eines Maklerverbandes anerkannt oder einen mindestens gleichwertigen eigenen Kodex übersandt.

Bei nebenberuflichen Vermittlern wurde das "Selbstverständnis der Provinzial-Gesellschaften zum Vertrieb von Versicherungsprodukten" über individuelle Anschreiben zur Grundlage der Zusammenarbeit erklärt.

Im Sinne der Transparenz und zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse lassen wir unsere CMS-V-Beschreibung, deren Eignung zur Erkennung und Vermeidung des Risikos von Rechtsverletzungen und ihre praktische Implementierung im Dreijahresturnus durch eine unabhängige Stelle prüfen. Die Ergebnisse der Prüfung werden auf der GDV-Homepage veröffentlicht.

.....Ende des Selbstverständnisses.....

6. Compliance-Organisation

Unter Compliance-Organisation wird die Summe der organisatorischen Maßnahmen verstanden, die auf die Einrichtung eines angemessenen CMS abzielen. Um den Grundsätzen der Provinzial zu ihrer praktischen Wirksamkeit zu verhelfen, besteht eine eindeutig abgegrenzte Compliance-Organisation, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert.

Die Compliance-Organisation besteht im Wesentlichen aus dem Chief Compliance Officer als Schlüsselfunktionsinhaber, den Compliance Officern und den Dezentralen Compliance-Verantwortlichen. Die Details der Compliance-Organisation sind in der vom Gesamtvorstand verabschiedeten Leitlinie Compliance geregelt. Vertriebscompliance ist Bestandteil der zentralen Compliance-Funktion. Die Compliance Officer Vertrieb verantworten innerhalb der zentralen Compliance-Funktion die Vertriebscompliance.

Alle Mitarbeiter erhalten themenspezifische Handlungsanweisungen sowie Verfahrensregeln. Diese stehen im Intranet den betroffenen Bereichen zur Verfügung. Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen zu den einschlägigen Regelungen an seine Führungskraft oder an die Compliance-Funktion wenden. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance-Funktion.

Die Compliance-Funktion wirkt auf die Einhaltung von Verhaltensnormen und regulatorischen Vorgaben hin. Im Rahmen der Vorgaben und Methodik des Compliance Management Systems wirkt die Compliance-Funktion auf die Implementierung und Umsetzung von Maßnahmen hin, die geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Implementierungen von Kontrollen werden durch geeignete Überwachungsmaßnahmen nachgehalten.

Die Compliance-Funktion unterstützt bei der Identifizierung von Compliance-Risiken und führt in regelmäßigen Abständen Risikoanalysen zu den wesentlichen Compliance-Risiken durch.

Die Compliance-Funktion stößt Schulungsmaßnahmen zu Compliance-Themen an und berät die Geschäftsleitung und die Fachbereiche zu Compliance-Themen. Sie erstattet mindestens jährlich Bericht an die Unternehmensleitung.

Die Compliance-Funktion initiiert und koordiniert die systematische Beobachtung der Änderungen des Rechtsumfeldes bezüglich aller wesentlichen compliance-relevanten Themen, bewertet daraus entstehende Rechts- und Reputationsrisiken und wirkt auf die Umsetzung geeigneter Maßnahmen hin.

7. Compliance-Kommunikation

Als weiterer Bestandteil des Compliance Management Systems ist die Compliance-Kommunikation definiert. Ziel der Compliance-Kommunikation ist die Information über relevante Compliance-Inhalte innerhalb der Provinzial und zu den Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern.

Die Compliance Officer Vertrieb stehen in engem Austausch mit den Vertriebsbereichen der einzelnen Konzernunternehmen.

Die Compliance Officer Vertrieb erstatten dem Chief Compliance Officer regelmäßig Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen. Hierzu gehören auch notwendige Anpassungen im CMS-V sowie relevante Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen oder interne Regelwerke, inklusive freiwilliger Selbstverpflichtungen, wie beispielsweise den GDV-Verhaltenskodex. Der Chief Compliance Officer berichtet dem Vorstand regelmäßig und bei Bedarf sofort über vertriebs-compliance-relevante Sachverhalte.

Der jährliche Konzern-Compliance-Bericht an den Vorstand enthält allgemeine und vertriebslich relevante Compliance-Sachverhalte und berücksichtigt relevante Themen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Dabei werden auch geplante Compliance-Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge für das CMS-V und etwaige Regelverstöße angemessen kommuniziert. Daneben berichtet der Chief Compliance Officer dem Vorstand regelmäßig sowie gegebenenfalls ad-hoc über compliance-relevante Themen.

Compliance ist Gegenstand der Ausbildung bzw. Schulungen der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance und zum GDV-Verhaltenskodex werden allen Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern kommuniziert. Die wesentlichen Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sind im Intranet zum dauerhaften Abruf bereitgestellt. Über Änderungen und Neuerungen des CMS-V werden die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner in geeigneter Form informiert.

Daneben sind auch die Führungskräfte im Vertrieb und der angestellte Außendienst angehalten, im Alltag das Thema Compliance bei der Vertriebstätigkeit in den Fokus zu nehmen.

Alle Führungskräfte, Mitarbeiter und Vertriebspartner sind angehalten, die Compliance-Funktion auf eingetretene oder möglicherweise drohende Gefahren/Rechtsverstöße, die einen finanziellen Schaden oder sonstigen Nachteil für das Unternehmen bewirken könnten, hinzuweisen. Die Compliance-Funktion hat ein Hinweisgebersystem eingerichtet. Hinweise werden im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten vertraulich behandelt. Die Mitarbeiter der Compliance-Funktion sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie werten die Hinweise aus und leiten - unter Wahrung der Vertraulichkeit der Identität des Hinweisgebers - die notwendigen Schritte ein. Bei Verdacht eines schwerwiegenden Verstoßes ist die Geschäftsleitung zu informieren. Erforderliche weitere Maßnahmen werden mit der Geschäftsleitung abgestimmt und gegebenenfalls unter Einbindung weiterer Schlüsselfunktionen ergriffen. Festgestellte wesentliche Compliance-Verstöße im Bereich der Vertriebs-

Compliance werden von den Fachbereichen an die Compliance-Funktion gemeldet, damit diese notwendigen Maßnahmen initiieren oder notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des CMS-V ziehen kann.

8. Überwachung und Verbesserung

Die Compliance-Überwachung ist ein zentrales Element des CMS-V. Ziel der Compliance-Überwachung ist es, kontinuierlich und vorbeugend zu überprüfen, ob die vorgesehenen Maßnahmen zur Umsetzung der verschiedenen Compliance-Anforderungen angemessen und wirksam eingerichtet sind. Die Erkenntnisse aus den Überwachungsmaßnahmen werden bei der kontinuierlichen Verbesserung des CMS-V berücksichtigt. Das rechtmäßige und ethisch einwandfreie Verhalten der Geschäftsleitung und Führungskräfte, aller Mitarbeiter und Vertriebspartner stellt einen Grundbaustein der verlässlichen und dauerhaften Geschäftsbeziehung zu den Kunden und damit zum Erfolg der Provinzial sowie des Erhalts der Arbeitsplätze dar. Diese Nachhaltigkeit wird durch ein effektives und effizientes Compliance Management System geschützt. Das Compliance Management System für den Vertrieb wird ebenso wie das allgemeine Compliance Management System ständig überwacht. Zeigen sich Schwachstellen oder Fehler im CMS-V wird gemeinsam mit dem Vertrieb und ggf. mit der Revision unmittelbar analysiert, ob systematische Verbesserungen erforderlich sind oder ob die Erfahrungen in Einzelfällen umgesetzt werden müssen. Die Schlussfolgerungen werden sodann unverzüglich umgesetzt, um die Effizienz des Systems zu erhalten und zu verbessern.

Damit die Regeln der Provinzial von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen ebenso angemessen und dabei konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess, der in letzter Konsequenz die Kündigung des Vertragsverhältnisses oder der Zusammenarbeit zur Folge haben kann.

Die Vertriebsbereiche berücksichtigen bei der Optimierung und Neugestaltung ihrer Prozesse etwaige Compliance-Erkenntnisse. Die Compliance Officer Vertrieb werden über compliance-relevante Fragestellungen in Kenntnis gesetzt. Compliance-Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Installation neuer Prozesse im Vertrieb berücksichtigt. Die Compliance-Funktion wird anlassbezogen einbezogen, um so bereits frühzeitig die Rahmenbedingungen abstimmen zu können.

Neben den in den Prozessen integrierten internen Kontrollen, Prüfroutinen und Plausibilitäten hilft die Beobachtung von Frühindikatoren, Auffälligkeiten zu erkennen, diese systematisch zu analysieren und Maßnahmen abzuleiten.

Die Compliance Officer Vertrieb identifizieren unter Berücksichtigung unterschiedlicher Erkenntnisquellen Risiken und nehmen diese neu in das Compliance-Programm auf. Mögliche Informationen können z. B. aus dem Beschwerdemanagement, Controllingmaßnahmen, Veröffentlichungen in den Medien über Missstände in der Branche und eigenen Überwachungsmaßnahmen stammen.

Neben einem installierten Prozess zur systematischen Auswertung von Compliance-Verstößen dienen dabei auch interne Revisionsberichte sowie die turnusmäßigen Prüfungen der Umsetzung der Regelungen durch eine unabhängige Stelle entsprechend Ziffer 11 des GDV-Verhaltenskodex der regelmäßigen Überwachung und Verbesserung des CMS-V.

Hamburger Feuerkasse Versicherungs-Aktiengesellschaft

Hamburg, 01.09.2023



Dirk Dankelmann



Petra Hesener-Tenhaken

Provinzial Nord Brandkasse Aktiengesellschaft

Provinzial NordWest Lebensversicherung Aktiengesellschaft

Provinzial Rheinland Lebensversicherung Aktiengesellschaft

Provinzial Versicherung Aktiengesellschaft

Düsseldorf, 01.09.2023



Patric Fedlmeier



Petra Hesener-Tenhaken

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

DokID:

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, die Vordrucke ganz oder teilweise nachzudrucken bzw. auf fotomechanischem oder elektronischem Wege zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten.
© IDW Verlag GmbH · Tersteegenstraße 14 · 40474 Düsseldorf

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 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.