

**Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG, Barmenia Krankenversicherung a. G., Barmenia Lebensversicherung a. G.  
Wuppertal**

Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers  
Prüfung der Angemessenheit und Implementierung  
des Compliance-Management-Systems der Barmenia Versicherungen zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf [www.deloitte.com/de/UeberUns](http://www.deloitte.com/de/UeberUns).

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

## **Anlagen**

<b>1</b>	<b>Compliance-Management-System-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex inklusive Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei den Barmenia Versicherungen</b>
	<b>Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften</b>

## 1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 16. Juni 2016 haben uns die Vorstände der

### **Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG, Barmenia Krankenversicherung a. G. und Barmenia Lebensversicherung a. G., Wuppertal**

– nachfolgend auch „Barmenia Versicherungen“ genannt –

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

Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (im Folgenden auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.

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

- Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG
- Barmenia Krankenversicherung a. G.
- Barmenia Lebensversicherung a. G.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 24. März 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

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

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

Der Durchführung des Auftrages und dessen Erfüllung der vorstehend benannten Leistungen für die Auftraggeber und unsere Verantwortlichkeit, auch im Verhältnis zu Dritten, liegen die diesem Bericht als Anlage beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2017 („IDW-AAB“) zu Grunde. Diese begrenzen unsere Haftung auf einen Gesamthöchstbetrag von Mio. EUR 5. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen zur Kenntnis genommen zu haben und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## **2            Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung**

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS haben die Barmenia Versicherungen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie, als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex, die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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 Vorständen der Barmenia Versicherungen.

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

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Management-Systemen (IDW PS 980) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 24. März 2017 implementiert waren.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Barmenia Versicherungen 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 Barmenia Versicherungen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex
- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Barmenia Versicherungen
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Februar bis März 2017 durchgeführt.

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



### **3 Feststellungen zum CMS**

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

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

Die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei den Barmenia Versicherungen beinhaltet Ausführungen zu den relevanten Elementen des CMS. Die im GDV-Verhaltenskodex dargestellten übergeordneten Prinzipien und Grundsätze werden in der CMS-Beschreibung konkretisiert.

Dazu haben die Barmenia Versicherungen in ihrer CMS-Beschreibung zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Umsetzung der Anforderungen des Kodex dargelegt.

Die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse werden durch weitere Dokumente, z.B. in Form von Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Richtlinien oder Leitfäden, ergänzt und deren Implementierung durch Schulungsmaßnahmen flankiert. Dabei werden die Besonderheiten der unterschiedlichen Vertriebswege berücksichtigt.

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

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

## 4 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 24. März 2017 implementiert.


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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei den Barmenia Versicherungen wurde zum 24. März 2017 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Düsseldorf, den 31. März 2017

**Deloitte GmbH**

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



(Schenke)

Wirtschaftsprüfer



(Höhndorf)

Wirtschaftsprüfer

**Compliance-Management-System-  
Beschreibung zur Umsetzung des  
GDV-Verhaltenskodex und der  
Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei den  
Barmenia Versicherungen**



# Compliance-Management-System- Beschreibung

(CMS-Beschreibung)

zur Umsetzung des

GDV-Verhaltenskodex

bei den

**Barmenia**  
Versicherungen

## Inhaltsübersicht

0	Allgemeines .....	3
1	Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren.....	10
2	Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung.....	14
3	Compliance .....	17
4	Beratungsdokumentation bei Abschluss.....	19
5	Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss .....	22
6	Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten.....	25
7	Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden.....	26
8	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation .....	27
9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern .....	30
10	Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen .....	31
11	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung .....	32

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Barmenia.....	3
Abbildung 2: Der Vertrieb .....	4
Abbildung 3: Struktur der Stammorganisation.....	5
Abbildung 4: Struktur des unabhängigen Vertriebs .....	5

## Die Barmenia

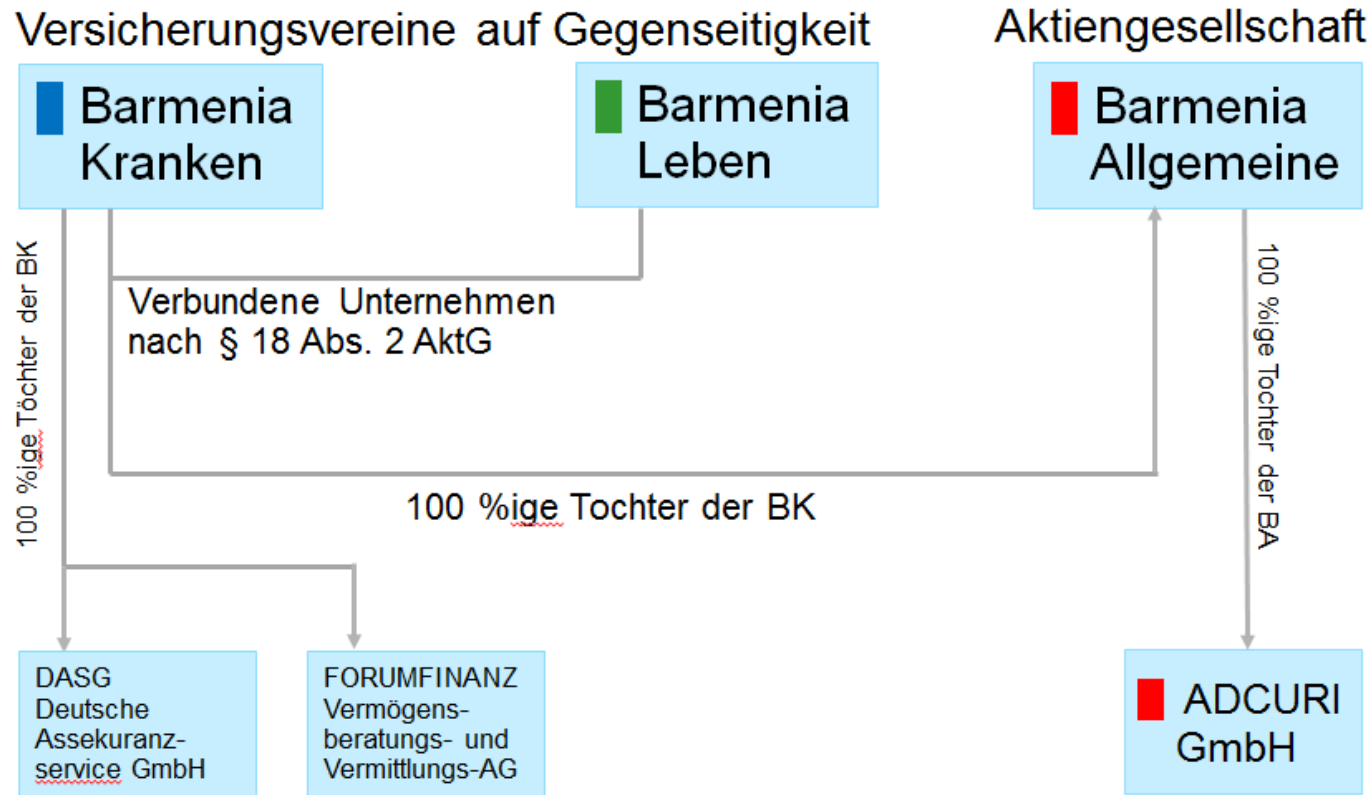


Abbildung 1

***Unter dem Dach des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit bieten wir für unsere Zielgruppen bestmöglichen Versicherungsschutz und erlebbaren Service. Dabei handeln wir ökonomisch, sozial und ökologisch nachhaltig.***

## Der Vertrieb

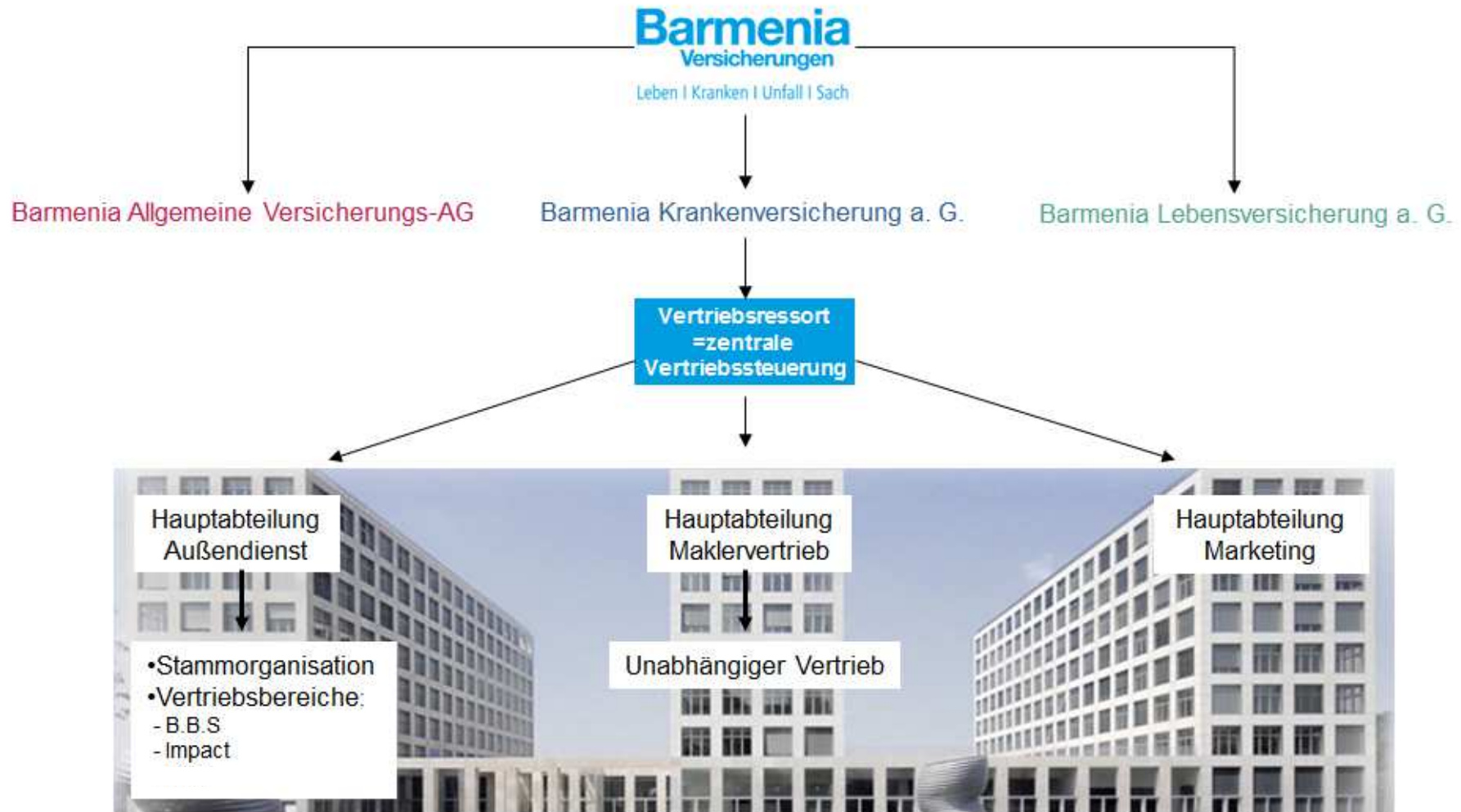


Abbildung 2

## Struktur der Stammorganisation

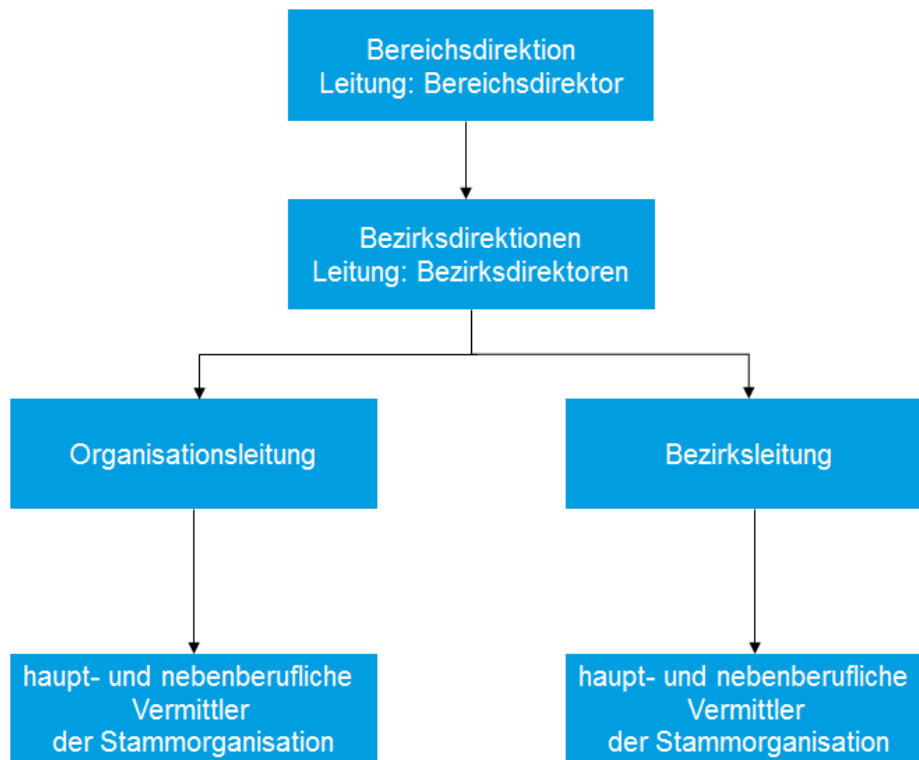


Abbildung 3

## Struktur des unabhängigen Vertriebes

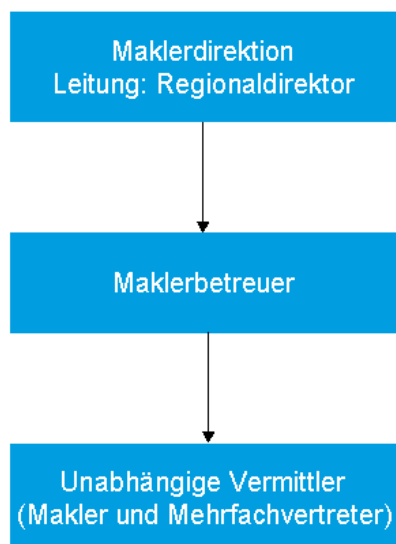


Abbildung 4



Die Barmenia ist eine Versicherungsgruppe mit Angeboten in den Bereichen Kranken-, Lebens-, Unfall-, Kraftfahrzeug-, Haftpflicht- und Sachversicherungen. Die Versicherungsgruppe untergliedert sich in drei Unternehmen:

- **Die Barmenia Krankenversicherung a. G.**

... ist die führende Gesellschaft der Barmenia-Unternehmensgruppe. Die Abkürzung "a. G." steht für "auf Gegenseitigkeit" und bedeutet: Kunden, die eine Krankenversicherung abgeschlossen haben, sind Mitglieder im Versicherungsverein. Das Unternehmen betreibt die Krankenversicherung in allen ihren Arten einschließlich der Pflegepflichtversicherung.

- **Die Barmenia Lebensversicherung a. G.**

... betreibt wie die Barmenia Krankenversicherung ihr Geschäft nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit. Zusammen mit der Krankenversicherung bildet sie einen Gleichordnungskonzern, der sich durch einheitliche Führung ohne kapitalmäßige Beteiligung auszeichnet.

- **Die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG**

... betreibt alle Versicherungszweige mit Ausnahme der Lebensversicherung, der substitutiven Krankenversicherung und der Kreditversicherung. Mit ihr wird die Barmenia als Rundum-Versicherer komplett und das Angebot um Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrzeugversicherungen erweitert. Die Aktien der Barmenia Allgemeine befinden sich zu 100 % in Besitz der Barmenia Krankenversicherung a. G..

## **Vertrieb**

Die Barmenia ist dem „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (GDV-Verhaltenskodex) zum 1. Juli 2013 beigetreten.

Gemäß Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) gelten die Regeln des Verhaltenskodex für den Vertrieb der Versicherungsprodukte an Privatkunden.

Die Barmenia Krankenversicherung a. G. ist Trägerin des Außendienstes und nimmt als Generalvertreter die Vertriebsfunktion für die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG und die Barmenia Lebensversicherung a. G. wahr. Die Barmenia Krankenversicherung a. G. arbeitet mit Versicherungsvermittlern (Einfirmenvertretern, Mehrfachvertretern, Maklern, nebenberuflichen Versicherungsvertretern sowie angestellten Vermittlern) zusammen.

Versicherungsprodukte der Barmenia werden auch über die Webportale „barmenia.de“ und „BarmeniaDirekt“ angeboten. Für gleiche Produkte, die auf den Webportalen oder von Vermittlern angeboten werden, sind identische Versicherungsbeiträge zu leisten.

Produkte der BA werden auch über den Assekurateur Adcuri GmbH (Adcuri) vertrieben.

Adcuri wurde im Jahr 2009 als hundertprozentige Tochter der Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG gegründet. Die Produktpalette der Adcuri bietet neben traditionellen Versicherungen wie Haftpflicht, Unfall und Hausrat auch erweiterte Invaliditätsproduktlösungen an. Risikoträger für die Produkte und Leistungserbringer ist die Barmenia Allgemeine-Versicherung AG.

Versicherungsschutz ist in hohem Maße erklärungsbedürftig. Der Versicherungsvermittler ist Bindeglied zwischen dem Kunden und der Barmenia. Die Barmenia Krankenversicherung a. G. arbeitet ausschließlich mit qualifizierten Versicherungsvermittlern zusammen.

## **Einbindung PKV-Tarifwechsel-Leitlinien**

Die Barmenia Krankenversicherung a. G. ist als Mitgliedsunternehmen des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V. zum 1. Januar 2016 den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien) beigetreten. Zur Umsetzung der Anforderungen aus den Tarifwechsel-Leitlinien wurde ein Regelwerk durch die Barmenia Krankenversicherung a. G. aufgesetzt. Das Regelwerk ergänzt die CMS-Beschreibung.

Die übergeordneten Festlegungen aus diesem CMS für den GDV-Verhaltenskodex bilden somit einen Rahmen um die Regeln zum Tarifwechsel und sind als solche zu beachten.

## **Kultur**

Die Barmenia hat mit ihrem Leitbild Grundsätze formuliert, welche das Selbstverständnis aller Mitarbeiter (ganz gleich ob Vorstand oder Sachbearbeiter), deren Ansichten über den Umgang mit Kunden und deren Vorstellungen über den Umgang miteinander beschreiben. Alle angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außen- und Innendienst sind vertraglich auf die Einhaltung des Barmenia-Leitbildes verpflichtet. Das Leitbild ist zudem Bestandteil der Gesamtbetriebsvereinbarung. Alle Vermittler der Stammorganisation sind per Vertriebsportal über das Leitbild informiert.

Die Vermittler der Barmenia folgen den Geboten der Ehrenhaftigkeit, der Sachkunde und der finanziellen Sorgfalt. Jeder Vermittler ist dazu verpflichtet, Handlungen zu unterlassen, die Anstand und Sitte im geschäftlichen Verkehr verletzen oder die mit den Grundsätzen des lautereren Wettbewerbs oder den Gepflogenheiten im Versicherungsvermittler-Gewerbe nicht im Einklang stehen.

Es ist ein Anliegen aller Vermittler, ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Miteinander zu fördern und aufrecht zu erhalten. Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden. Die Vermittler handeln offen und tolerant. Elementare Grundregel des gemeinsamen Handelns ist die Einhaltung von Gesetz und Recht.

Alle Außen- und Innendienstmitarbeiter prägen durch ihr Handeln und Tun das Bild der Barmenia nach innen und außen. Die Barmenia hat den Anspruch eine Kultur zu entwickeln, die von dem Willen zu kontinuierlichen Verbesserungen geprägt ist. Der GDV-Verhaltenskodex unterstützt und stärkt diese.

## **Ziele**

Ziele sind die Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und Barmenia-Regelungen. Darunter fallen auch alle vertrieblichen Prozesse von der Anwerbung, Ausbildung und laufenden Weiterbildung der Vermittler über die Vermittlung von Versicherungsprodukten, die Vergütung bis hin zur Beratung und Betreuung von Kunden auch nach Vertragsabschluss. Die Barmenia ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst. Das Interesse der Kunden steht im Mittelpunkt.

## **Organisation**

Die Barmenia Versicherungen haben ein unternehmensweites Compliance-Management-System (CMS) eingerichtet. Das Compliance-System setzt sich personell aus dem zentralen Compliance-Beauftragten und den dezentralen Compliance-Beauftragten zusammen. Der zentrale Compliance-Beauftragte ist Ansprechpartner für das Gesamtsystem. Die dezentralen Compliance-Beauftragten sind verantwortlich für Compliance in dem jeweiligen Fachbereich.

Das vorliegende vertriebsbezogene CMS-System zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei den Barmenia Versicherungen ist ein Teilkomplex des unternehmensweiten CMS und in das Gesamtsystem eingebunden.

## Risiken

Die Barmenia handelt vorausschauend und im Sinne der Kodex-Regelungen. Aber wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler.

Die Hauptabteilungen Außendienst und Maklervertrieb überwachen zusammen mit den jeweils zuständigen dezentralen Compliance-Beauftragten die Einhaltung der Kodex-Regelungen. Ein auf das vertriebsbezogene CMS ausgerichtetes internes Kontrollsystem (IKS) ist eingerichtet. Als prozessunabhängige Überwachungseinheit prüft die Interne Revision im Rahmen ihrer risikoorientierten Prüfungsplanung auch die Umsetzung der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben im Vertrieb.

Die Meldung interner und externer Risiken erfolgt entsprechend den eingerichteten Strukturen und Prozessen des Risikomanagementsystems. Hiernach wird an die Risikomanagementfunktion für die materiellen Risiken ein Risikobogen mit sämtlichen für die Berichterstattung geeigneten Inhalten gemeldet. Die Risikobögen werden archiviert, von der Revision geprüft und fließen in die Risikoberichterstattung unter Solvency II mit ein.

Mindestens einmal im Jahr findet ein Risikoidentifikationsgespräch mit den Beauftragten der jeweiligen Fachbereiche statt, in dem über die Entwicklung des Risikomanagements informiert wird und die Identifikation von Risiken sowie die Änderung und Steuerung von Risiken behandelt wird. Die Ergebnisse hiervon fließen in den dokumentierten internen Risikoberichtserstattungsprozess ein. Unter anderem wird in diesem Prozess die Information zur Beurteilung der Materialität eines Risikos hinterfragt.

## Programm

Die Barmenia hat sich das Ziel gesetzt, dass sich alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst Kodex-konform verhalten.

Zur Sicherung der Einhaltung des Verhaltenskodex verfügt die Barmenia auch über ein umfassendes Beschwerdeverfahren. Ziel des Beschwerdemanagements ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Informationsgewinnung für den innerbetrieblichen Qualitätsverbesserungsprozess. Zudem sollen Einzelfehler erkannt und abgestellt werden. Bei systemischen Fehlern werden bestehende Abläufe/Prozesse geändert.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement mit verantwortungsbewusster Beschwerdebearbeitung und entsprechendem Umgang mit Informationen zum Beschwerdewesen passt zu unserer Markenpositionierung.

Im Rahmen des Barmenia Vorschlagswesens **Vorschläge...Ideen...Prämien (V.I.P.)** sind die Mitarbeiter im Außen- und Innendienst angehalten, Wissen und Erfahrungen kreativ – insbesondere zur Verbesserung kundenorientierter Prozesse – einzubringen. Das V.I.P. hat u.a. die Zielsetzungen:

- Eine höhere Wettbewerbsfähigkeit durch verbesserte Produkte und Dienstleistungen zu erzielen.
- Kosteneinsparungen durch verbesserte Arbeitsabläufe zu treffen.
- Die Serviceorientierung weiter zu verbessern.
- Die Unternehmenskultur durch eine stärkere Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das betriebliche Gesamtgeschehen zu fördern.

Die Barmenia sieht Veränderungen als Herausforderung und nutzt die Chance neue Ideen zu entwickeln und anzuwenden. Eigene Fehler und Fehler von Mitarbeitern werden konstruktiv als Chance genutzt, indem diese analysiert werden, um Prozesse zu optimieren.

## Kommunikation

Allen Mitarbeitern im Innen- und Außendienst – auf allen Ebenen – sind die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex bekannt gegeben worden. Der Vorstand der Barmenia hat sich eindeutig zu den Regelungen des Kodex bekannt.

Die Führungskräfte sorgen dafür, dass die Mitarbeiter den GDV-Verhaltenskodex kennen. Sie sind sich ihrer Vorbildfunktion jederzeit bewusst.

Im Bewusstsein der Führungskräfte ist verankert, dass eine zielgerichtete Information die Basis für die Vermittler ist, um richtig Handeln zu können.

Der Verhaltenskodex ist verbindlicher Bestandteil aller Anstellungs- und Vertreterverträge im Außendienst. Gleiches gilt für die Brancheninitiative „gut beraten“.

## **1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren**

Klare und verständliche Versicherungsprodukte gehören zum Selbstverständnis der Barmenia Unternehmen.

Bei der Erstellung von Versicherungsbedingungen steht der Kunde im Mittelpunkt. Bei der Entwicklung neuer Tarife wird auf klare und verständliche Formulierungen der Bedingungen Wert gelegt.

„Klar und verständlich“ bedeutet für die Barmenia, dass sie sich bei der Terminologie der Versicherungsbedingungen sowohl am Kunden als auch am Produkt orientiert. Dies kann in Abhängigkeit von der Komplexität eines Produktes und der jeweiligen Zielgruppe unterschiedlich sein. Die Versicherungsbedingungen sind für den Kunden eindeutig und nachvollziehbar und orientieren sich an den Verbandsempfehlungen (GDV, PKV-Verband).

Die Versicherungsbedingungen werden durch die mathematischen Bereiche erstellt. Diese nutzen hierzu jeweils eigene Prozesse. Bei Prozessen der Produktentwicklung werden die Kodex-Leitsätze berücksichtigt. Je nach Sparte sind unterschiedliche Bereiche an der Abstimmung von Versicherungsbedingungen beteiligt. Immer einbezogen ist der Rechtsbereich.

Die kundennahen Bereiche, wie z. B. der Bereich Kundenservice oder die Vertrags- und Leistungsbereiche, nehmen durch den direkten Kontakt zu Kunden deren Wahrnehmung und Verständnis der Versicherungsbedingungen mit auf. Das Feedback der Kunden ist für die Barmenia Unternehmen eine wichtige Informationsquelle. Es enthält Hinweise auf Anforderungen oder Erwartungen der Kunden und zeigt Verbesserungsmöglichkeiten für die Unternehmen auf. Das Kundenfeedback wird in den kundennahen Bereichen erfasst und dann gezielt bspw. an die Produktentwicklungsbereiche weitergegeben.

Ein gutes Beschwerdemanagement gehört zu den wichtigen Serviceleistungen und ist seit 1998 fester Bestandteil in unserem Unternehmen. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt seitdem nach einheitlichen Qualitätsstandards anhand eines vorgegebenen Erfassungs- und Bearbeitungsbogens. Die systematische unternehmensweite Erfassung, Auswertung und Verdichtung der Beschwerden ist die Grundlage für die Berichterstattung an unsere Vorstände mit Aussagen zu Beschwerdegründen, charakteristischen Beschwerden und Verbesserungsmöglichkeiten.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Informationsgewinnung für den innerbetrieblichen Qualitätsverbesserungsprozess.

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Instrument zur Messung der Verständlichkeit der Versicherungsprodukte aus Kundensicht.

Mit diesem Vorgehen stellt die Barmenia sicher, dass

- a) der Umfang des Versicherungsschutzes für den Kunden transparent ist und
- b) der Vermittler die Produkte und Versicherungsbedingungen versteht und dem Kunden somit verständlich erklären und diesen professionell und qualifiziert beraten kann.

Die Hauptabteilung Außendienst und die regionalen Vertriebseinheiten schulen neue Vertriebspartner der Stammorganisation umfangreich zu den einzelnen Produkten der Barmenia Unternehmen. Das Schulen der Makler und Mehrfachvertreter übernehmen in erster Linie der Vorstandsbeauftragte BL, die Maklerbetreuer bzw. bei zentral betreuten Vertriebspartnern fachlich kompetente Mitarbeiter. Bei Bedarf werden diese Schulungen von Mitarbeitern aus den jeweiligen Fachbereichen flankiert. Von der Hauptverwaltung betreute Großvertriebe erhalten individuelle Lösungen, die eine qualifizierte Beratung der durch die Großvertriebe betreuten Kunden sicherstellen.

Die Vermittler erhalten sämtliche sachgerechten Informationen zu den Produkten der Barmenia. Neue Produkte und Bedingungen werden dem Vertrieb bei Schulungen sowie in Rundschreiben und ergänzend durch Vertriebsinformationen bekannt gegeben. Dies schließt die Informationen zum Zielmarkt ein. Bei Bedarf werden – getrennt nach Vertriebswegen – zentrale Informationsveranstaltungen durchgeführt.

Für Fragen des Vertriebs ist eine Hotline eingerichtet, an die sich die Vertriebsmitarbeiter aller Vertriebswege montags bis freitags von 8:00 - 20:00 Uhr wenden können. Die Mitarbeiter der Vertriebs hotline unterstützen den Vertrieb bei sämtlichen Fragen zu Versicherungsprodukten. Hierzu gehört auch die Erstellung von Versicherungsangeboten. Die Mitarbeiter dieser Hotline werden bei der Einführung neuer Produkte geschult und auf Anrufe des Außendienstes vorbereitet, so dass eine qualifizierte Beantwortung von Fragen erfolgen kann.

Vor Vertragsabschluss erhält der Kunde alle relevanten Vertragsunterlagen für einen gesetzeskonformen Vertragsabschluss. Der Kunde erhält das Beiblatt zu den Informationspflichten und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) vor Abschluss des Versicherungsvertrages vom Vermittler per E-Mail, Postversand, durch Übergabe in ausgedruckter Form oder per Übergabe auf einem Speichermedium. Die Unterlagen entsprechen den gesetzlichen Vorgaben und sind verständlich und transparent gestaltet.

Produktinformationsblätter, Prospekte bzw. Highlightblätter dienen bei der Information des Kunden als zusätzliche Verständnishilfe.

Bei einigen ausgewählten Produkten ist ein Onlineabschluss über die Barmenia-Homepage, BarmeniaDirekt oder über das Vertriebsportal der Vermittler möglich. Der Kunde erhält vor Vertragsabschluss alle relevanten Vertragsunterlagen für einen gesetzeskonformen Vertragsabschluss.

Die Produktentwicklung umschließt im Allgemeinen die Planung, Entwicklung, Einführung und Verwaltung der Produkte. Dazu zählen:

- Klare Positionierung neuer und bestehender Produkte im Zielmarkt über differenzierte Produktmerkmale nach unternehmensstrategischen Vorgaben
- Marktbeobachtung, um entsprechend zügig den Nachfragebedarf der Kunden und die Angebotsänderungen der Mitbewerber zu erkennen sowie Konsequenzen für die eigene Produktpolitik ableiten zu können
- Konsequente Überprüfung der eingeführten Produkte auf ein stimmiges Preis-/Leistungsverhältnis aus Kundensicht und somit Überprüfung auf Marktfähigkeit sowie entsprechender Steuerung nach Solvabilität
- Entwicklung operativer und strategischer Marketingkonzepte sowie Unterstützung der Vertriebe durch Bereitstellung von Produktinformationen
- Sicherung der effizienten Zusammenarbeit aller am Produktentwicklungsprozess beteiligten Unternehmensbereiche

Die einzelnen Prozessschritte von der Produktidee bis hin zur Produkteinführung/ -begleitung inkl. möglicher Handlungsweisen stehen im Fokus.

Der Produktentwicklungsprozess bei der Barmenia stellt sich wie folgt dar:

1. Die Produktentwicklung bzw. -überarbeitung können verschiedene Auslöser haben (z. B. Vertrieb, Kunde, Marktforschung, Studien, Gesetzgeber).
2. Im Rahmen der Produktbewertung erfolgt die Prüfung auch unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten. Hierzu gehören auch die Qualitätsanforderungen sowohl aus Kunden- als auch aus Vermittlersicht.
3. Die Produktentwicklung erfolgt in den Tarifbereichen, wobei der übergreifende Produktmanagement-Kreis die Produktentwicklung begleitet und steuert. Bestandteile sind hierbei die Aufgabenzuordnung, die Planungsphase sowie die Konzepterstellung und Terminplanung. Die Kalkulation erfolgt federführend in den mathematischen Bereichen. Zur Produktentwicklung gehören unter anderem auch die Gestaltung der Annahmegrundsätze und die Formulierung von Versicherungsbedingungen.
4. Die Abstimmung der Versicherungsbedingungen mit den Fachbereichen (z. B. Antrag/Vertrag, Leistung) und den Querschnittsbereichen (z. B. Recht, Vertrieb, Marketing) gewährleistet die Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven.

5. Die Prüfung der Versicherungsbedingungen auf Verständlichkeit erfolgt federführend durch die mathematischen Bereiche (Tarifbereiche).
6. Die Mitarbeiter im Innen- und Außendienst werden informiert.
7. Die Produkteinführung wird oftmals durch Produktschulungen/Vertriebsschulungen sowie Kick-off Veranstaltungen und Presse unterstützt. Beratungsunterlagen und Verkaufshilfen, wie z.B. Highlightblätter sowie Verkaufsunterlagen, werden serviceorientiert zur Verfügung gestellt.
8. Die intensive Produktbegleitung umfasst u.a. ein regelmäßiges Feedback aus dem Vertrieb. Ebenso ist ein Controlling der Produkteinführung selbstverständlich.
9. Die Ergebnisse von Produktratings externer Organisationen werden berücksichtigt.
10. Soweit sinnvoll und erforderlich wird auf die Kompetenz externer Berater oder von Rückversicherern zurückgegriffen.

Das Produktinformationsblatt enthält für den Kunden die Informationen, die für seine Vertragsentscheidung bzw. für die Erfüllung des Vertrages von Bedeutung sind. Bei der Erstellung der Produktinformationsblätter beachtet die Barmenia die gesetzlichen Vorgaben (VVG und VVG-Infopflichtenverordnung).

Bei allen Produkten der Barmenia überwachen die Produktverantwortlichen in den jeweiligen Tarifbereichen die entsprechenden Maßnahmen der Kodex-Umsetzung bzgl. klarer und verständlicher Versicherungsprodukte. Dabei greifen sie auch auf die Informationen des Beschwerdemanagements zurück und holen ggf. Rückinformationen von den Vertrieben ein.

Im Produktentwicklungsprozess hat jedes der drei Barmenia-Unternehmen spezifische gesetzliche Regelungen zu beachten.

### **Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG (BA)**

Bei vielen Produkten sind die Allgemeinen Bedingungen und die Zusatzbedingungen zu einem einheitlichen Bedingungswerk zusammengefasst, damit die Versicherungsbedingungen transparenter sind. Darüber hinaus ist bei diesen Produkten den eigentlichen Versicherungsbedingungen jeweils eine Übersicht vorangestellt, in der die wichtigsten Inhalte der Versicherungsbedingungen aufgeführt sind. In dieser Übersicht ist zu den einzelnen Punkten vermerkt, unter welcher Ziffer und auf welcher Seite der Versicherungsbedingungen die ausführlichen verbindlichen Regelungen zu finden sind.

Bei weiteren Produkten, für die sich die o.g. Vorgehensweise ebenfalls eignet, werden die Versicherungsbedingungen künftig ebenso strukturiert. Bei wenigen Produkten – bei denen das Verfahren nicht sinnvoll ist - sind die Allgemeinen Bedingungen und die Zusatzbedingungen wie in der GDV-Empfehlung getrennte Dokumente/Bedingungswerke.

Produkte, bei denen der GDV Muster-Versicherungsbedingungen unverbindlich zur Verwendung empfiehlt, garantiert die BA in den Versicherungsbedingungen, dass die Barmenia-Bedingungen in keinem Punkt schlechter sind, als die vom GDV empfohlenen Musterbedingungen. Darüber hinaus garantiert die BA in den Versicherungsbedingungen, dass die vom Arbeitskreis „Beratungsprozesse“ empfohlenen Mindestleistungsstandards erfüllt werden. Bei der Produktentwicklung werden künftig auch die vom Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V. (BVK) im Mai 2014 ins Leben gerufenen "BVK-Mindeststandards für Versicherungsprodukte" berücksichtigt.

### **Barmenia Krankenversicherung a. G. (BK)**

Die Versicherungsbedingungen basieren auf einem standardisierten textlichen Raster, so dass Nachvollziehbarkeit und Verständlichkeit gewährleistet sind.

Die Bedingungen sind in der Regel in drei Teile gesplittet: Die jeweiligen Musterbedingungswerke des PKV-Verbandes bilden bei der Erstellung der Versicherungsbedingungen die Basis (Teil I). Es ist eine unternehmenspolitische Grundsatzentscheidung, sich an den jeweiligen PKV-Musterbedingungswerken zu orientieren. Ziel ist, einen qualitativ hohen Standard sowie größtmögliche Rechtssicherheit zu erreichen.

Bei bestimmten Tarifen (Reiseversicherung, betriebliche Krankenversicherung) nutzt die Barmenia eigene Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB), die sich jedoch an den PKV-Musterbedingungen orientieren.

Ergänzt wird Teil I der AVB um die Barmenia-spezifischen Verbesserungen in Teil II, die sogenannten Tarifbedingungen. Gemeinsam bilden Teil I und Teil II den übergeordneten Rahmen für das eigentliche Produkt.

Die Tarifbedingungen (Teil III) transportieren letztlich die spezifische Produktausprägung (spezieller Leistungsumfang). Der Tariftext berücksichtigt dabei stets wiederkehrende Gliederungspunkte wie Versicherungsfähigkeit, Umfang des Versicherungsschutzes, Leistungsausschlüsse etc.

Durch dieses textliche Raster können Kunden die jeweiligen Abschnitte in jedem Tarif identifizieren, was zur besseren Orientierung und Vergleichbarkeit der Tarife untereinander beiträgt.

### **Barmenia Lebensversicherung a. G. (BL)**

Die Barmenia Lebensversicherung orientiert sich grundsätzlich an den Empfehlungen des GDV bezüglich der Gestaltung des Produktinformationsblattes, der Beispielrechnung sowie der allgemeinen Versicherungsbedingungen. Bei Änderungen in den Empfehlungen (z. B. auf Grund von BGH-Rechtsprechung) findet eine regelmäßige Bewertung und i. d. R. eine Integration in die Projektplanung statt, wobei es bei einzelnen Aspekten durchaus auch Ausnahmen gibt.

Der Gesetzgeber fordert im Rahmen des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG) den Ausweis der Effektivkosten. Die Barmenia orientiert sich bei der Berechnung der Effektivkosten grundsätzlich an der GDV-Empfehlung.

In den AVB wird die Überschussbeteiligung im Allgemeinen erläutert (einschließlich der gesetzlichen Bestimmungen) und die vertragliche Überschussbeteiligung (Zusammensetzung, Fälligkeiten, Bemessungsgrößen, Wartezeiten) geregelt. In der Angebotssoftware wird im Rahmen der Beispielrechnung gezielt auf die spezielle Konstellation abhängig von Produkt/Tarif und Überschussverwendung die künftige Entwicklung der Überschussbeteiligung erläutert und dargestellt. Die Aktualität wird hier durch den mathematischen Bereich sichergestellt.

Über Änderungen der Versicherungsbedingungen bzw. der Überschussbeteiligung und sonstige Produktmodifikationen wird der Vertrieb schriftlich z. B. über Rundschreiben und ggf. mit Hilfe gezielter Schulungsmaßnahmen informiert. Bestandskunden werden in geeigneter Form über die Anpassungen informiert.



## 2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

Seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts treffen alle gewerbsmäßig tätigen Vermittler nach § 11 VersVermV in Verbindung mit § 61 VVG umfangreiche Informations-, Beratungs- und Dokumentationsverpflichtungen. Hierbei ist per Gesetz vorgesehen, dass der Vermittler u. a. vor Vertragsschluss berät. Eine Verletzung der Verpflichtung stellt eine Ordnungswidrigkeit dar und richtet sich gegen den Vermittler.

Im Unternehmensleitbild der Barmenia ist u. a. verankert, dass alle Aktivitäten auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet sind. Die Barmenia begegnet ihren Kunden freundlich, aufgeschlossen und verständnisvoll. Sie stellt ihre Wünsche und Probleme in den Mittelpunkt der Beratung und Betreuung.

Das Vertrauen der Kunden muss täglich neu erarbeitet werden. Hierzu versetzen sich die Mitarbeiter der Barmenia in die Lage des Kunden, handeln ihm gegenüber fair und für ihn nachvollziehbar. Die Barmenia und ihre Mitarbeiter sind aufrichtig in der Information und Beratung und selbstkritisch bei Fehlern. Jährlich durchgeführte Service-Rankings (z. B. AMC-Award zur „Nachhaltigen Kundenorientierung“, Deutschlands Kundenchampions, Service-Champions) belegen die serviceorientierte, nachhaltige Kundenorientierung der Barmenia Unternehmen.

Eine adäquate Kundenbetreuung gehört zum Selbstverständnis der Barmenia und damit ihrer Innen- und Außendienstmitarbeiter: Die Vielfalt der versicherbaren Risiken, die Entwicklung der sozialen Sicherungssysteme, die sich daraus ergebende Vielzahl der Versicherungsmöglichkeiten und Versicherungsformen sowie die Erklärungsbedürftigkeit der Versicherungsbedingungen und Chancen-/Risikopotentiale erfordern einen qualifizierten und kompetenten Versicherungsvermittler mit entsprechender Sachkunde.

Für den langfristigen und damit bestandssicheren Vermittlungs- und Unternehmenserfolg ist es von entscheidender Bedeutung, dass die korrekte und bedarfsgerechte Kunden-/Interessentenberatung bei der Versicherungsvermittlung im Vordergrund steht.

Zur Unterstützung des Zieles einer bedarfsgerechten Beratung sind von den Außendienst-Führungskräften sowie von den Antragsbereichen der Hauptverwaltung bei definierten Anlässen Antragsanalysen durchzuführen. Dies gilt insbesondere bei neu zugehörigen Vermittlern.

Makler sind auf Grund ihrer Stellung als Sachwalter des Kunden angehalten im eigenen Interesse die Bedürfnisse ihrer Kunden sorgfältig zu analysieren und eine objektive und für den Kunden nachvollziehbare Beratung durchzuführen. Dies geschieht nicht zuletzt durch die häufige Nutzung von externen oder unternehmenseigenen „Produktanalysetools“ der Makler.

Die Bedürfnisse der Kunden haben Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vertriebs.

Grundsätzlich ist von den gebundenen Vermittlern vor jedem Verkaufsgespräch eine Versorgungsanalyse durchzuführen, damit der Bedarf des Kunden identifiziert und "vermittelt" wird. Unterstützend werden im Verkaufsgespräch Bedarfsermittlungsbögen eingesetzt. Mit Hilfe der Bögen werden die Ziele und Wünsche des Kunden gemeinsam mit diesem erfasst. Zusätzlich wird der Kunde nach bereits bestehenden Versicherungsverträgen befragt. Kunde und Vermittler können auf dieser Grundlage ein Gespräch auf Augenhöhe führen.

Zur Ermittlung der Provision in der Lebensversicherung wird die Beitragszahlungsdauer zur Bestimmung der Beitragszahlungssumme auf eine Höchstdauer begrenzt, so dass den Vermittlern kein Anreiz zu übermäßig langen Laufzeiten gegeben wird. Auch durch die Begrenzung der Provision in der Lebensversicherung auf einen Teil des ersten Jahresbeitrages haben die Vermittler kein finanzielles Interesse an langlaufenden Verträgen. Kürzere Vertragslaufzeiten fördern zudem eine bedarfsgerechte Beratung aus Kundensicht.

In der Sach-/HUK-Versicherung schließt die Barmenia Neuverträge – mit Ausnahme kleinerer Nebensparten wie z. B. die Haftpflichtversicherungen für Jäger und Motorboote – nur mit Jahreslaufzeit ab, obwohl nach dem Versicherungsvertragsgesetz 3-Jahresverträge möglich sind. Die Bindungsdauer des Vertrages spielt für die Vergütung der Vermittler keine Rolle.

Das Provisionsniveau der Barmenia orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben (z.B. Deckelung der Abschlussprovision in der Krankenversicherung). Wettbewerbe/Bonifikationen ergänzen die Einkommensmöglichkeiten des Vertriebes angemessen. In jedem Fall werden Vorbehalte in die

Wettbewerbsausschreibungen eingebaut, wonach bei hohen Stornoquoten und Täuschungsversuchen Vermittler ausgeschlossen werden können. Die Kommunikation von Wettbewerbsbedingungen erfolgt immer in Schriftform.

Alle Mitarbeiter im Außendienst werden so ausgebildet, dass sie den Kunden im Sinne der Unternehmensziele und -grundsätze bedarfsgerecht beraten und betreuen können.

Die Stammorganisation wird unternehmensseitig dadurch unterstützt, dass ihr

- die Versorgungsanalyse,
- Beratungssoftware und
- die Beratungsdokumentation

an die Hand gegeben werden.

Mit der Versorgungsanalyse wird die Ist-Situation der Kunden erfasst. Darüber hinaus werden mit Hilfe der Broschüre „persönliche Versorgungsanalyse kompakt“ Deckungslücken abgeleitet und dem Kunden aufgezeigt. Die Versorgungsanalyse wird in spezifischen Seminaren geschult. Im Seminar „Grundlagen der Bedarfsermittlung“ wird auch der Umgang mit der Bedarfsermittlungsbroschüre geschult.

Als Beratungssoftware wird der Stammorganisation das Barmenia Außendienst-Service-Informationssystem (eBASIS), zur Verfügung gestellt. Neben den Tarifierungs- und Angebotskomponenten sind die elektronische Antragserfassung inkl. Risikoprüfung und die elektronische Signatur implementiert. Zusätzlich hält dieses System weitere vertriebsunterstützende Komponenten vor. Dazu zählen unter anderem Versorgungsanalyse, Akquisedatenerfassung, Kontakt- und Terminverwaltung, Korrespondenz inkl. Selektionstool und einzelne Bedarfsrechner wie beispielsweise dem bAV- oder Basisrentenrechner.

Dem technologischen Wandel hin zu mobilen Endgeräten wird durch die APP „LebensChecker“ Rechnung getragen. Damit können Kundendaten einfach über den Tablet Computer erfasst und bestehender Vorsorgebedarf veranschaulicht werden. Weitere Tools wie z.B. Schätzer für Renten, Lebenserwartungen oder ein Brutto-Netto-Rechner sind flexibel und separat eingebunden.

Die Beratungsdokumentation wird in Vertriebsseminaren thematisiert.

Maklern und Mehrfachvertretern steht ein eigenes Vertriebsportal mit u.a. Beitragsrechnern, Produkt-/ Schulungsvideos und Dokumentationshilfen (z.B. Musterbeiblätter) zur Verfügung. Zur weiteren Unterstützung bietet die Barmenia als akkreditierter Bildungsdienstleister Online-Schulungen für Makler und Mehrfachvertreter an. Diese sind entsprechend der Kriterien der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ ausgestaltet.

Im Arbeitsablauf „Analyse bei LV-, KV- und Sach-/HUK-Anträgen“ sind die Prozesse für die Antragsanalyse dokumentiert. Die Anträge werden systemseitig auf den Status „Analyse erforderlich“ gesetzt und in einen gesonderten Bereich (den Antragspool) verschoben, sobald eines der im Arbeitsablauf definierten Analyse Kriterien zutrifft. Die Anträge bleiben bis zur Freigabe im Antragspool und werden bis dahin nicht durch die Antragsbereiche bearbeitet.

Die Antragsanalyse erfolgt durch eine Außendienst-Führungskraft oder die Antragsbereiche der Hauptverwaltung.

Für die Vertriebspartner im unabhängigen Vertrieb gelten ebensolche Antragsanalysen. Diese sind auch hier an marktgerechte auslösende Faktoren gekoppelt und müssen vom jeweiligen Maklerdirektor/ der jeweiligen Vertriebsführungskraft bzw. einem Vertreter zeitnah bearbeitet werden.

Stellt sich bei der Analyse heraus oder ergibt sich der Verdacht, dass der Vermittler unkorrekt gearbeitet hat oder haben könnte, wird von ihm eine Stellungnahme angefordert. Dies gilt auch dann, wenn der Antrag in der ursprünglich beantragten oder in geänderter Form bestehen bleibt.

Bei einer fehlerhaften oder unzureichenden Beratung durch den Vermittler auf Grund noch mangelnder Fachkenntnisse werden die Schwachpunkte durch sofortige Nachschulungen ausgeräumt. Bei bewusster unkorrekter Beratung des Antragstellers wird in Abstimmung zwischen dem zuständigen Bereichsdirektor und der Hauptabteilung Außendienst bzw. der Hauptabteilung Maklervertrieb geprüft, ob und ggf. welche personellen Maßnahmen erforderlich sind. Je nach Schwere des Falles kann die Konsequenz auch in der Beendigung der Zusammenarbeit bestehen.

Nach Vertragschluss hat der Kunde die Möglichkeit seine Verträge, Bescheinigungen und den Schriftwechsel mit der Barmenia im Online-Kundencenter „meine-barmenia“ einzusehen.

### 3 Compliance

Zur Unterstützung der Einhaltung interner und externer Normen hat die Barmenia ein Compliance-System eingerichtet und sich und ihren Mitarbeitern unternehmensindividuelle Compliance-Regelungen gegeben.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze einzuhalten. Selbstständige Versicherungsvertreter geben die Compliance-Regelungen an ihre Mitarbeiter und Untervermittler verbindlich weiter.

Mit den Compliance-Regelungen hat sich eine Kultur entwickelt, die gleichermaßen von Führungskräften, Innen- und Außendienstmitarbeitern gelebt wird. Die in den Compliance-Regelungen definierten Handlungsempfehlungen sollen die Mitarbeiter vor Fehlhandlungen, unabhängig davon, ob sie aus Unwissenheit, Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen, bewahren.

Durch ihr eigenes Verhalten sind die Führungskräfte ihren Mitarbeitern ein Vorbild.

Die Compliance-Regelungen werden regelmäßig überprüft, spezifiziert und bei Bedarf angepasst. Um Risiken für Compliance-Verstöße rechtzeitig zu erkennen und zu verhindern, hat die Barmenia im Vertrieb ein Risikomanagementsystem implementiert. Die Behandlung von Compliance-Verstößen ist in den Compliance-Regelungen festgehalten.

In der Mitarbeiterrichtlinie, die ein Teil der Compliance-Regelungen ist, hat die Barmenia geregelt, wie mit Geschenken und Einladungen umzugehen ist. Sie spricht sich klar gegen Korruption und Bestechlichkeit aus.

Die Barmenia hat sich in Arbeitsabläufen Regelungen zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen gegeben. Schriftlich festgehalten sind die Regelungen im „Handbuch für Incentives, Wettbewerbe sowie verkaufsfördernde Maßnahmen im Barmenia-Vertrieb und die steuerliche Behandlung und Abrechnung von Geld- und Sachzuwendungen an den Vertrieb sowie von Werbegeschenken“. Die Richtlinie konkretisiert die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex in Bezug auf Incentives und gibt verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Ausschreibung, Ausgestaltung und Abrechnung von allen Anreizen finanzieller, materieller oder immaterieller oder immaterieller Art, die den Zweck haben, den Vertrieb für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren.

Incentive-Maßnahmen für den Vertrieb unterliegen einem Controlling. Die Verantwortlichkeiten sind festgelegt. Die Etatmittel für Incentives werden zentral in der Hauptverwaltung vergeben und sind dadurch jederzeit greif-, überschau- und kontrollierbar. Im Rahmen der turnusmäßigen Organisationsrevision ist bspw. der Einsatz von Bewirtungskosten Teil des Prüfprogramms. Bei Abweichungen von den Unternehmensvorgaben wird unverzüglich das Gespräch mit den verantwortlichen Personen gesucht. Bei sich wiederholenden Fehlern werden entgeltwirkende Steuerungsmaßnahmen eingeleitet.

Auch der vertrauensvolle Umgang mit Informationen wird geregelt. FAQs des Datenschutzbeauftragten geben weitere Informationen zu diesem Thema. Zur Einhaltung des Wettbewerbsrechts sind in den Compliance-Regelungen Hinweise und Regeln festgehalten, welche die Mitarbeiter einhalten müssen. Zur Verbesserung des Umgangs mit personenbezogenen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften haben sich die Barmenia-Unternehmen zur Einhaltung der GDV-Regelungen zum Datenschutz – dem so genannten Code of Conduct (CoC) bekannt. Personenbezogene Daten werden für Zwecke der Werbung nur auf der Grundlage von § 28 Abs. 3 bis 4 BDSG und unter Beachtung von § 7 UWG erhoben, verarbeitet und genutzt. Alle für die Barmenia tätigen Mitarbeiter, Vermittler und Außendienstführungskräfte sind vertraglich verpflichtet, die Belange des Datenschutzes zu beachten. Sie sind darüber hinaus verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, vertraulich zu behandeln.

Zur Vermeidung von Interessenkonflikten werden Ausschließlichkeitsvermittler vertraglich verpflichtet, Versicherungen und sonstige Finanzdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Geschäfte ausschließlich für die Barmenia und für von der Barmenia genannte Unternehmen zu vermitteln.

Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sind Bestandteil aller Außendienstverträge in der Stammorganisation. Die Wettbewerbsrichtlinien beinhalten u. a. die allgemeinen Grundsätze des Wettbewerbs und die Grundsätze für das Verhalten im Wettbewerb. Die Unzulässigkeit der Ausspannung wird in den Wettbewerbsrichtlinien ebenfalls thematisiert.

Zur Förderung einer unternehmensinternen Compliance-Kultur ist allen Mitarbeitern der Stammorganisation die für sie relevante Compliance-Regelung zugänglich gemacht worden. Die Verhaltensrichtlinie für die Außendienstmitarbeiter der Barmenia Krankenversicherung a. G. ist im Vertriebsportal der Barmenia veröffentlicht. Die Vermittler können jederzeit auf die Richtlinie zugreifen.

Die Verhaltensrichtlinie ist allen neuen Außendienstverträgen der Stammorganisation beigefügt. Mit Unterzeichnung des Vertrages erkennen die Vermittler die Richtlinie als Bestandteil des Vertrages an.

Soweit neue Außendienstvertreter und angestellte Vermittler der Stammorganisation die Verhaltensrichtlinie nicht anerkennen, wird kein Vertrag geschlossen.

Alle tätigen Vermittler der Stammorganisation wurden durch ein Rundschreiben über den Inhalt der Verhaltensrichtlinie informiert und aufgefordert, die Regelungen einzuhalten.

Verhaltens-Regeln, die ein unabhängiger Vermittler für sich bzw. sein Unternehmen aufgestellt hat, werden im Rahmen der Zusammenarbeit akzeptiert. Alternativ werden auch im Rahmen einer Mitgliedschaft in einem Vermittlerverband (z.B. BVK, VDVM, VOTUM) von diesem aufgestellte Verhaltens-Regeln anerkannt und zur Grundlage des gemeinsamen Handelns zwischen der Barmenia und dem Vermittler. Voraussetzung ist, dass diese Regeln äquivalent zu der Intention des GDV-Verhaltenskodex sind. Die Barmenia stellt bei Aufnahme der Zusammenarbeit mit einem Makler/Mehrfachvertreter fest, welche Verhaltens-Regeln dieser seiner Geschäftstätigkeit zu Grunde legt. Bei bereits tätigen Maklern/Mehrfachvertretern erfolgt Zug um Zug eine nachträgliche Erfassung.

Zur Festlegung, welche Compliance-Regeln bei Vertragsschluss mit einem Makler/Mehrfachvertreter zum Tragen kommen sollen, stellt die Barmenia im Auskunftsbogen für den freien Vertrieb u.a. die Frage nach Mitgliedschaften in Verbänden.

Tätige unabhängige Vermittler sind schriftlich darüber informiert worden, dass die Barmenia mit dem Beitritt zum Verhaltenskodex nur noch mit Vermittlern zusammenarbeitet, die den Kodex bzw. adäquate Verhaltensrichtlinien beachten und ihrer Geschäftstätigkeit angemessene Compliance-Regelungen zu Grunde legen.

Für Neuanbindungen unabhängiger Vermittler sind die Verträge um einen entsprechenden Passus erweitert worden.

#### **4 Beratungsdokumentation bei Abschluss**

Seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts haben Versicherungsvertreter neben bereits gesetzlich normierten Beratungs- auch Dokumentationspflichten zu erfüllen. Die vertragsspezifischen anlassbezogenen Beratungs- und Dokumentationspflichten sowie die Haftung für eine Falschberatung werden im Versicherungsvertragsgesetz normiert.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Umsetzung der gesetzlichen Dokumentationsverpflichtung liegt in den Hauptabteilungen Außendienst und Maklervertrieb (siehe Abbildung 1).

Die ordnungsgemäße Dokumentation der Beratung hat bei der Barmenia einen hohen Stellenwert. Um das Bewusstsein der Vermittler für eine ordentliche Protokollierung zu schärfen, ist die Stammorganisation vor Inkrafttreten der gesetzlichen Regelungen auf die Dokumentation verpflichtet worden. Die Beratungsprotokolle hat die Barmenia gemeinsam mit den Vermittlern entwickelt. Die verpflichtende Aufnahme von Beratungsprotokollen ist mit den Vermittlern der Barmenia vertraglich vereinbart.

Die gebundenen sowie die angestellten Vermittler der Barmenia Krankenversicherung a. G. haben seit Oktober 2005 die Möglichkeit, Beratungsprotokolle im Barmenia-Agentursystem aufzunehmen. Die Umsetzung der Inhalte der Beratungsprotokolle erfolgte in enger Anlehnung an die gesetzlichen Regelungen der §§ 6 und 61 VVG sowie unter Berücksichtigung der Vorgaben des Verhaltenskodex.

Leitgedanke der Barmenia-Beratungsprotokolle ist die Aufnahme der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden des vom Vermittler erteilten Rates sowie die Begründung des erteilten Rates.

Der Umgang mit der Dokumentationspflicht ist etablierter Bestandteil diverser Schulungsmaßnahmen.

Die Aufnahme des Beratungsprotokolls kann aus einer Versorgungsanalyse, einer Angebotserstellung heraus oder auch nachträglich zu bereits vorhandenen Versicherungsvorschlägen erfolgen. Zur Vermeidung von Redundanzen sind die Versorgungsanalyse und das Angebot mit dem Beratungsprotokoll verknüpft. Dadurch werden bestimmte Angaben aus der Versorgungsanalyse/Angebotserstellung automatisch in das Protokoll übertragen. Den Vermittlern stehen zur Unterstützung vorformulierte Textbausteine zur Verfügung. Diese können ergänzt oder abgeändert werden. Bei allen online vertriebenen Produkten der Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG (eProdukte) wird dem Kunden obligatorisch mit dem VVG-Paket ein Beratungsprotokoll zur Verfügung gestellt. Bei allen Produkten, die über einen Vermittler online abgeschlossen werden können, muss der Vermittler bei der Eingabe bestätigen, dass er dem Kunden ein Beratungsprotokoll ausgehändigt hat. Ohne diese Eingabe ist der technische Abschluss der Vorgaben durch den Vermittler nicht möglich.

Das Protokoll wird dem Kunden vom Vermittler in Textform zur Verfügung gestellt. Sollte der Kunde/Interessent keine Beratung und/oder Dokumentation wünschen, kann der Vermittler entsprechende Verzichtserklärungen aus dem Agentursystem oder auch in Papierform verwenden. Die Vermittler sind angehalten, Verzichtserklärungen nur in Ausnahmefällen bzw. auf Kundenwunsch einzusetzen.

Die Vorschriften des VVG sehen eine Unterschrift des Protokolls durch den Kunden nicht vor. Die gebundenen und alle angestellten Vermittler der Barmenia Krankenversicherung a. G. sind dazu angehalten, eine Unterschrift des Kunden einzuholen. Durch diese wird die im Beratungsprotokoll enthaltene Datenschutzerklärung als auch der Empfang des Protokolls bestätigt.

Die Ablage und der Zugriff auf eingereichte Beratungsprotokolle erfolgt auf Grund der uneingeschränkten Haftungsübernahme für gebundene Vermittler durch die zuständigen Fachbereiche der Barmenia Unternehmen. Die gebundenen und alle angestellten Vermittler der Barmenia Krankenversicherung reichen die Protokolle zusammen mit den Anträgen ein. Die Vermittler sind mittels diverser Schreiben und im Rahmen verschiedener Veranstaltungen eindringlich und wiederholt darauf hingewiesen worden.

Die Organisations-Bereiche der Bezirksdirektionen überprüfen bei Papieranträgen das Vorliegen eines Protokolls. Ein inhaltlicher Abgleich zwischen eingereichtem Antrag und aufgenommenem Protokoll durch die Organisations-Bereiche wird in Form von Stichproben vorgenommen. Hiervon ausgenommen sind die eProdukte der Barmenia

Allgemeine Versicherungs-AG und staatlich geförderte Pflegeprodukte. Hier ist die Ausgabe der Beratungsprotokolle bereits technisch innerhalb der VVG-konformen Kundeninformation sichergestellt.

Zudem werden turnusmäßig Auswertungen erstellt. Aus diesen gehen die Anzahl der „fehlenden“ Beratungsprotokolle hervor inkl. des Vermittlers. Bei Auffälligkeiten zu einzelnen Vermittlern werden Maßnahmen eingeleitet.

Mit der „Sign-App“ besteht die Möglichkeit, den kompletten Antragsprozess digital per Smartphone oder Tablet abzuwickeln. Der Vertragsabschluss kann per App vollständig papierlos am Point of Sale vorgenommen werden. Im Interesse der Kunden besteht die Möglichkeit, Anträge und Formulare im Bedarfsfall automatisiert zur Verfügung zu stellen. Nach Eingabe der Vertragsdaten leistet der Kunde seine Unterschrift direkt auf dem Smartphone oder Tablet und bestätigt damit die Wirksamkeit des Vertrages.

Von einer zwingenden Protokollpflicht sind Reisekrankenversicherungen auf Grund ihrer geringen Komplexität ausgenommen.

Beratungsprotokolle werden zusammen mit den Anträgen eingereicht und mit diesen in der elektronischen Vertragsakte archiviert. Gehen Protokolle zu bereits archivierten Anträgen nachträglich ein, können diese auch zu einem späteren Zeitpunkt zu den Anträgen abgelegt werden.

Auf die Beratungsprotokolle besteht im Dokumentenarchiv für die Dauer der Laufzeit der Versicherungsverträge Zugriff. Die Vertragsnummer (inkl. aller zu ihr abgelegter Dokumente) wird zehn Jahre nach Vertragsende gelöscht.

Bei abgelehnten/abgelegten Neuanträgen wird die Versicherungsnummer (einschl. der hierzu abgelegten Dokumente) nach sieben Jahren gelöscht.

Wird ein Veränderungsantrag abgelehnt/abgelegt oder lehnt der Versicherungsnehmer eine vom Vermittler vorgeschlagene Aufstockung des Versicherungsschutzes ab (z. B. Krankentagegeld-Erhöhung), wird das Beratungsprotokoll zu dem bestehenden Ursprungsvertrag gespeichert.

Eine eigenständige Protokollablage der Vermittler der Stammorganisation wird nicht erwartet.

Sofern ein Vermittler kein Beratungsprotokoll einreicht, wird er von den Organisations-Mitarbeitern der Bezirksdirektionen auf das Fehlen des Beratungsprotokolls hingewiesen. Dieses ist dann kurzfristig nachzureichen. Im Wiederholungsfall sucht der Leiter der Bezirksdirektion ein Gespräch mit dem Vermittler. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann es bis zur Beendigung des Vermittlervertrages kommen.

Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Versicherungsvertrages vom Kunden gewünscht ist, sind die Vermittler der Stammorganisation verpflichtet dies im Beratungsprotokoll zu vermerken inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig für den Kunden auswirken kann.

Seit Einführung der vorgezogenen Dokumentationspflicht bei der Barmenia werden die Vermittler regelmäßig bei Tagungen und Veranstaltungen geschult. Die Verpflichtung dazu wurde und wird durch Informationsschreiben begleitet.

Alle Makler und Mehrfachvertreter sind verpflichtet, ihre Beratung zu dokumentieren und zu protokollieren. Mehrfachvertreter werden vertraglich unter Vereinbarung der „Allgemeinen Vermittlungs- und Provisionsbedingungen“ (AVP) darauf verpflichtet.

Anders als Mehrfachvertreter und gebundene Vermittler haften Makler gegenüber ihren Kunden im Falle einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung. Die Protokollierung und Dokumentation einer Kundenberatung liegt daher im ureigenen Interesse des Maklers.

Es besteht für Makler und Mehrfachvertreter keine Verpflichtung, gemeinsam mit dem Antrag ein Beratungsprotokoll bei der Barmenia einzureichen. Sofern ein Makler/Mehrfachvertreter jedoch eine Ablage

seiner Beratungsdokumentation wünscht, wird das erstellte Beratungsprotokoll – analog der Vorgehensweise zur Stammorganisation – zum Antrag eingescannt und abgelegt.



## 5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

Auch nach Vertragsabschluss beraten die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes den Kunden.

Seit der VVG-Reform ist nach § 6 VVG der „Versicherer“, d. h. das Versicherungsunternehmen, verpflichtet den Kunden anlassbezogen zu beraten und diese Beratung zu dokumentieren und das Beratungsprotokoll auszuhändigen. Täglich werden in den kundennahen Bereichen (z. B. Kundenbetreuung, Antrags-, Vertrags- und Leistungs- bzw. Schadenbereichen) Beratungen auf telefonischem Wege geführt. Die Verpflichtung besteht auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, soweit für den Versicherer ein Anlass für eine Nachfrage und Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist. Der Versicherungsnehmer kann im Einzelfall auf eine Beratung durch schriftliche Erklärung verzichten.

Alle Vermittler der Stammorganisation der Barmenia sind vertraglich dazu verpflichtet, ihre Kunden mindestens einmal jährlich aufzusuchen und ein Beratungsgespräch zu den bestehenden bzw. notwendigen Versicherungen zu führen.

Sofern ein Kunde Kontakt zu einem Innendienstmitarbeiter der Barmenia-Unternehmen hat und während dieses Gesprächs ein Beratungsbedarf deutlich wird, erstellt der Mitarbeiter im Anschluss des Gesprächs einen Besuchsauftrag für den betreuenden Vermittler. Dadurch erfährt der betreuende Vermittler, dass er sich mit dem Kunden in Verbindung setzen soll. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

Die Beratung des Kunden nach Vertragsschluss erfolgt bei der Barmenia außerdem

- a) nach festgelegten Beratungsanlässen oder
- b) aus eigenem Antrieb der Vermittler.

Zur Beratung des Kunden nach Vertragsschluss werden im Bestand der Barmenia-Kunden die Instrumente „Bestandsaktionen“, „Beilagenwerbung“ und „Kampagnen“ genutzt. Im Rahmen von Bestandsaktionen werden die Kunden mit dafür eigens erstellten Mailings auf ein auf sie zugeschnittenes Produkt angesprochen, während für die Beilagenwerbung der ohnehin anfallende Schriftwechsel genutzt wird. Im Rahmen der Bestandsaktionen werden den Kunden gezielt Produkte angeboten, für die nach vorliegenden Informationen konkreter Bedarf besteht. Diese Instrumente werden lediglich bei den Kunden eingesetzt, die im Vorfeld ihre Einwilligung abgegeben haben.

Mit einem internen Kampagnentool (IT-System zur Durchführung automatisierter Marketing-Prozesse von der Selektion bis zum Mailing-Druck) verfügt die Barmenia über ein Dialogmarketing-Instrument, mit dem situations- und anlassbezogene Kundenansprachen abwickelt werden.

- a) Festgelegte Beratungsanlässe

Bestimmte Lebensanlässe und -situationen können Beratungs- und Anpassungsbedarf des Versicherungsschutzes der Kunden in sich bergen. Damit diesem Beratungsbedarf nachgegangen wird, sind im Rahmen eines technischen Kampagnentools bestimmte Geschäftsvorfälle festgelegt worden.

Mit diesem Kampagnentool werden Kunden der Barmenia (Stammorganisation und Maklervertrieb) zu ausgewählten Anlässen angeschrieben.

Hierzu gibt es Geschäftsvorfälle, in denen ein Kunde auf die Anpassung seines Versicherungsschutzes hingewiesen wird. Diese sind z. B.:

- Adressänderungen
- Lebenszyklus: Geburt, schulischer Werdegang, 18-ter Geburtstag, Ausbildung, Familie, etc.

Die definierten Geschäftsvorfälle werden im Rahmen des Kampagnenmanagements maschinell ermittelt. Aus der maschinellen Ermittlung werden Serienbriefe generiert und/oder Leads für den betreuenden Vermittler erstellt. Die Kontaktaufnahme des betreuenden Vermittlers mit dem Kunden wird nachgehalten.

#### b) Eigener Antrieb der Vermittler

Sofern der betreuende Vermittler einen Beratungsbedarf in seinem Kundenbestand erkennt, kann er von sich aus im Agentursystem eigene Beratungsanlässe definieren und daraus Selektionen im Bestand durchführen. Aus diesen Selektionen können dann Kundenanschriften generiert werden.

Zur Unterstützung und als Ideen-Fundus stehen allen Vermittlern Musterselektionen und -briefe im Agentursystem zur Verfügung.

Maklern und Mehrfachvertretern sichert die Barmenia vertraglich zu, die ihnen zugeordneten Kunden nicht planmäßig auf den Abschluss weiterer Versicherungen bei der Barmenia anzusprechen.

Um die bedarfsgerechte Betreuung der Kunden zu sichern, können auf Wunsch des betreuenden Vertriebspartners Mailings und/oder Bestandsaktionen durchgeführt werden. Dabei steht die Barmenia dem Makler/Mehrfachvertreter vertriebsunterstützend zur Seite. Diese Unterstützung kann z.B. Kundenselektionen, individuelle Angebotsberechnungen, etc. beinhalten.

Meldet sich ein von einem Makler/Mehrfachvertreter betreuter Kunde bei der Barmenia, wird der Vertriebspartner unverzüglich mit der Bitte informiert, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen. Hierbei kann er bei Bedarf auf die Fachabteilungen der Barmenia zurückgreifen, um dort Handlungsalternativen, Angebote, etc. zu erhalten. Regulär wird der Kunde dann parallel im Sinne des Servicegedankens informiert, dass seine Anfrage an den ihn betreuenden Vertriebspartner weitergeleitet wurde.

Wahlfreiheit und individueller Versicherungsschutz gehören zu den großen Pluspunkten der Privaten Krankenversicherung. Mit dem Beitritt der Barmenia zu den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (Tarifwechsel-Leitlinien)“ bekräftigt die Barmenia, welche Bedeutung die Wahlfreiheit der Kunden und der individuelle Versicherungsschutz für das Unternehmen haben. Die Tarifwechsel-Leitlinien sind zum 01.01.2016 in Kraft getreten und ergänzen das bereits bestehende gesetzliche Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Im Vordergrund der Leitlinien steht die aktive Unterstützung unserer Kunden beim Wunsch nach einem Tarifwechsel in der Vollversicherung mit Hilfe umfassender Informationen und individueller Beratung.

Angesichts der umfangreichen Barmenia-Produktpalette werden auf der Basis eines Auswahlsystems geeignete und bedarfsgerechte Tarife für den Kunden ausgewählt. Die Barmenia definiert außer den wenigen in der Dokumentation zum Auswahlsystem beschriebenen Sonderfällen keine Schwellenwerte für Bestandsgrößen von Tarifen, da über die sogenannten Stütztarife ausreichende Beitragsstabilität auch in kleineren Tarifen erzielt wird und sieht damit keine Notwendigkeit grundsätzlich weniger bestandsstarke Tarife auszuschließen.

Krankenversicherungstarife sind oft ein Spiegel der Zeit, in der sie entwickelt wurden. Daher werden Tarifwerke, die keinen zeitgemäßen Versicherungsschutz im heutigen Sinn bieten, für den Wechsel nicht angeboten. Kunden, deren Versicherungsschutz sehr individuell gestaltet ist (z. B. auf Grund einer Firmenbeihilfe) oder die in einem Tarif versichert sind, dessen Leistungen ein Alleinstellungsmerkmal im Angebot der Barmenia hat, erhalten bei einem Wechselwunsch kein Angebot über das Auswahlsystem, sondern eine individuelle Beratung

Das Auswahlsystem berücksichtigt außerdem, dass der Wechsel von einem Unisex- in einen Bisextarif auf Grund gesetzlicher Vorgaben ausgeschlossen ist

Unabdingbar bei der Suche nach möglichen Tarifalternativen sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Diese werden anhand bestimmter Kriterien in einer "Bedarfsanalyse" ermittelt. Die Kriterien wurden so gewählt, dass sie

- für die Kunden verständlich und in der Regel nicht weiter erklärungsbedürftig sind,

- sich für die (Leistungs-)Abgrenzung von Tarifen bzw. Tariflinien eignen und
- sich wenn gewünscht auf die Beitragshöhe auswirken.

Versicherte, die ihren Vertrag umstellen wollen, erhalten innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Auswahl an Tarifalternativen (einschließlich der neuen Beiträge). Die Mehr- und Minderleistungen möglicher Alternativen gegenüber dem bisherigen Versicherungsschutz sind verständlich dargestellt.

Wünscht der Kunde weitere persönliche Beratung so kann er sich sowohl an seinen betreuenden Außendienstpartner, als auch an die Mitarbeiter des Innendienstes wenden.

## **6 Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten**

Abwerbungen/Umdeckungen bestehender Versicherungsverträge sind Teil des üblichen Wettbewerbs auf dem Versicherungsmarkt und sind nicht automatisch negativ für den Kunden. Abwerbungen/Umdeckungen können z. B. sehr wohl bestehende Versicherungslücken eines Versicherungsschutzes schließen. Daher sind Abwerbungen/Umdeckungen nicht grundsätzlich ausgeschlossen. Abwerbungen/Umdeckungen von Versicherungsverträgen durch Vermittler sind immer nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Hierzu haben die Verbände der Versicherungswirtschaft die Wettbewerbsrichtlinien geschaffen (zuletzt in der Fassung von 2006). In den Wettbewerbsrichtlinien werden im Wesentlichen die für die Versicherungswirtschaft maßgeblichen Grundsätze des Wettbewerbsrechts und der Verwaltungspraxis der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zusammengefasst. Teilweise finden sich aber auch Regelungen, die über die behördlichen Vorschriften hinausgehen. Die Wettbewerbsrichtlinien geben den im Vertrieb tätigen Personen einen Einblick in die branchenüblichen Regelungen.

Alle Vermittler der Stammorganisation der Barmenia sind vertraglich zur Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet. Darüber hinaus gibt es anlassbezogene Informationen an die Vermittler zu dem Thema der Wettbewerbskonformität. Sofern eine Umdeckung eines bestehenden Versicherungsvertrages vom Kunden gewünscht ist, müssen die Vermittler der Stammorganisation dies im Beratungsprotokoll mit aufnehmen inkl. des Hinweises, dass sich die Umdeckung ggf. nachteilig auswirken kann.

Auch den Verträgen der Mehrfachvertreter liegen die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu Grunde, die den Umgang mit Umdeckungen und Abwerbungen beinhalten. Mit der Unterzeichnung des Vertrages erkennen Mehrfachvertreter die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft in ihrer jeweils gültigen Fassung als verbindlichen Bestandteil des Vertrages an und bestätigen den Erhalt.

Makler sind gefordert, für Abhilfe zu sorgen, wenn sie bei der Risikoanalyse eines Kunden feststellen, dass dieser unzureichend oder falsch versichert ist. Das kann im Interesse des Kunden mit der Umdeckung von Verträgen einhergehen.

Der Makler hat seine Beratung sorgfältig durchzuführen sowie seine Empfehlung verständlich zu erläutern und zu begründen sowie entsprechend zu dokumentieren, denn erweist sich sein Rat als für seinen Kunden nachteilig, ist er diesem im Fall einer Falsch- oder fehlerhaften Beratung zum Schadenersatz verpflichtet. Demgemäß erwartet die Barmenia in der Zusammenarbeit mit Maklern ein den Richtlinien entsprechendes Verhalten zum Vorteil und im Interesse der Kunden.

## 7 Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden

Alle Vermittler treffen seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts folgende Pflichten:

- Information des Versicherungsnehmers nach § 11 VersVermV und
- Mitteilung der Beratungsgrundlage nach § 60 VVG.

Die Zeitpunkte für die Erfüllung der Pflicht sowie deren Form sind unterschiedlich geregelt.

Nach § 7 VersVermV ist ein Versicherungsvermittler verpflichtet, dem Kunden beim Erstkontakt folgende Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen:

- seinen Namen und seine Anschrift,
- ob er als Versicherungsmakler oder als Versicherungsvertreter tätig wird,
- die Anschrift der Schlichtungsstelle,
- bei einer direkten oder indirekten Beteiligung des Vermittlers von über 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens oder umgekehrt ist zusätzlich eine diesbezügliche Mitteilung erforderlich. Eine Negativmeldung muss nicht erfolgen.

Nach § 60 Abs. 2 VVG hat jeder Vermittler dem Kunden seine individuelle Beratungsgrundlage mitzuteilen. Diese Informationen über die Beratungsgrundlage des Vermittlers müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung übermittelt werden:

- die Markt- und Informationsgrundlage seiner Vermittlungsleistung,
- den/die Namen des/der seinem Rat zu Grunde gelegten Versicherer(s),
- für welche(n) Versicherer die Tätigkeit ausgeübt wird und
- ob ein Ausschließlichkeitsverhältnis besteht.

Die Barmenia Krankenversicherung a. G. sieht eine zwingende Informationspflicht für ihre gebundenen und angestellten Vermittler vor.

Damit die gebundenen und angestellten Vermittler der Barmenia ihre Mitteilungspflichten vollständig wahrnehmen können, werden alle neuen Vermittler mit Visitenkarten ausgestattet.

Der Bedeutung der Informationspflicht wird dadurch Rechnung getragen, dass alle gebundenen und angestellten Vermittler Unterstützung bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtung erhalten. Den Vermittlern werden kostenlos Visitenkarten mit dem Eindruck aller erforderlichen Informationen inkl. der für den Vermittler wichtigen Kontaktdaten zur Verfügung gestellt. Die Vermittler sind verpflichtet, ihre Visitenkarten beim Erstkontakt mit Interessenten und Kunden einzusetzen.

Bei sämtlichen Verkaufsschulungen wird das Beratungs- und Verkaufsgespräch mit der Aushändigung einer Visitenkarte eröffnet.

Seit Einführung der Informationspflicht werden die Vermittler anlässlich von Tagungen und Veranstaltungen von der Barmenia geschult. Die Verpflichtung wurde und wird mit Informationsschreiben begleitet. Sofern ein Vermittler seiner Informationspflicht nicht nachkommt, wird dieser von seiner Führungskraft auf sein Fehlverhalten hingewiesen. Im Wiederholungsfall ist der Leiter der Bezirksdirektion angehalten, ein klärendes Gespräch mit dem Vermittler zu suchen. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann dies bis zur Beendigung des Vermittlervertrages führen.

Unabhängige Vermittler (Makler und Mehrvertreter) sind gehalten, sich entsprechend der gesetzlichen Regelungen mit eigenen Unterlagen gegenüber den Kunden eindeutig und klar zu legitimieren.

## 8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

Die Bezirks- und Maklerdirektoren beachten die gesetzlichen Vorschriften sowie Rundschreiben der BaFin zur Zuverlässigkeit von Versicherungsvermittlern. Bei Änderungen und Neuerungen werden die Vermittler durch Rundschreiben informiert. Darüber hinaus sind die Informationen im Intranet der Barmenia veröffentlicht.

Neue Leiter von Bezirks- und Maklerdirektionen werden verpflichtet, nur mit zuverlässigen Vertriebspartnern zusammen zu arbeiten.

Jeder Versicherungsvermittler wird verpflichtet, die gesetzlichen Vorschriften und maßgeblichen Verlautbarungen der BaFin zu beachten.

Zuverlässigkeit und Qualifikation der Vermittler nehmen bei der Barmenia einen besonderen Stellenwert ein, denn nur so ist es möglich, dem hohen Serviceanspruch, den die Barmenia an sich und ihre Vermittler hat, gerecht zu werden.

Vor der Aufnahme der Zusammenarbeit mit neuen Vermittlern, werden diese - unabhängig vom Rechtsverhältnis - im Hinblick auf ihre Zuverlässigkeit überprüft. Die Prüfung erfolgt nach intern festgelegten Kriterien anhand einer Checkliste.

Bei neuen unabhängigen Vermittlern wird ein Selbstauskunftsbogen angefordert sowie eine AVAD- und Wirtschaftsauskunft eingeholt. Sofern zu einem Bewerber negative Auskünfte vorliegen, wird auf eine Zusammenarbeit verzichtet.

Zuverlässigkeit und Qualifikation von Versicherungsvermittlern und Vertriebspartnern werden durch die Barmenia laufend überwacht (z. B. durch Prüfung von Versicherungsanträgen). Sofern es Auffälligkeiten bezüglich der Qualität bzw. der Zuverlässigkeit eines Vermittlers gibt, werden Prüfungen vor Ort durch die Bezirks- oder Maklerdirektionen eingeleitet.

Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer angemessenen Qualifikation für die Barmenia die wesentliche Basis jeder Geschäftsbeziehung mit dem Versicherungsvermittler. Die Vertriebspartner stehen für eine hohe Qualifikation des Berufsstandes.

Die Qualifikation der Vermittler hat für die Barmenia eine besondere Bedeutung. Es wird zwischen der Stammorganisation und dem unabhängigen Vertrieb differenziert.

Im Rahmen der Erstausbildung werden neue branchenfremde Vermittler intern zum/zur Versicherungsfachmann/-fachfrau (IHK) ausgebildet. Die Ausbildung wird mit der Teilnahme an der IHK-Prüfung abgeschlossen.

An der Erstausbildung und Prüfung müssen die Vermittler nicht teilnehmen, die bereits eine vergleichbare oder höherwertige fachliche Ausbildung gemäß § 4 der VersVermV nachweisen.

Neue branchenkundige Vermittler mit Sachkundenachweis werden anhand von produktbezogenen Fach-Intensivtrainings (FIT-Seminare) auf ihre Vermittlungstätigkeit für die Barmenia vorbereitet.

Die Barmenia arbeitet im unabhängigen Vertrieb nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ins Vermittlerregister eingetragen sind und somit die erforderliche Sachkunde bereits nachgewiesen haben.

Neben der Erstausbildung genießt die regelmäßige Weiterbildung bei der Barmenia seit jeher einen hohen Stellenwert. Zu Beginn eines jeden Jahres wird das Schulungsprogramm unter dem Titel „Training für den Außendienst“ veröffentlicht. Das Ausbildungsprogramm wird unter Berücksichtigung der aktuellen Geschäftsziele und der sonstigen Rahmenbedingungen zusammengestellt und im Vertriebsportal veröffentlicht.

Alle Weiterbildungsseminare werden auf Wunsch auch in den Bezirksdirektionen und Maklerdirektionen durchgeführt. Daneben wird den Vermittlern die Teilnahme an "Online-Seminaren" mit monatlich aktualisierten Themen angeboten.

Neben der Nutzung der internen Weiterbildungsangebote, besteht für die Vermittler die Möglichkeit an externen Weiterbildungsmaßnahmen bei akkreditierten Anbietern teilzunehmen, um so Weiterbildungspunkte zu erzielen.

Die Barmenia ist als eines der ersten Unternehmen dem erweiterten Verhaltenskodex beigetreten. Für die Unternehmensführung der Barmenia hat die Unterstützung der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ absolute Priorität. Ziel der Weiterbildungsinitiative ist es, dass sich die Versicherungsvermittler in Bezug auf ihre Fach- und Beratungskompetenz im Interesse ihrer Kunden professionalisieren.

Durch die Teilnahme an entsprechenden Weiterbildungsangeboten halten die Versicherungsvermittler ihr Fachwissen stets aktuell und erweitern es. Gegenüber ihren Kunden weisen sie anhand der erworbenen Zertifikate ihre Qualifikation und Kompetenz nach.

Die entsprechenden Angebote erhöhen das Ansehen der Versicherungsvermittler in der Öffentlichkeit. Für Versicherungsvermittler mit professionellem Berufsverständnis ist die regelmäßige Weiterbildung eine Selbstverständlichkeit.

Die grundsätzliche Verantwortlichkeit für die Implementierung des Weiterbildungssystems und der damit verbundenen Abläufe liegt in Hauptabteilung Außendienst (siehe Abbildung 1). Alle grundsätzlichen Maßnahmen bezüglich der Vermittlerweiterbildung sind in Geschäftsanweisungen beschrieben und dokumentiert.

Jeder Bereichsdirektion stehen Mitarbeiter aus der Hauptabteilung Außendienst als Paten zur Seite, die sämtliche Weiterbildungsveranstaltungen der Bezirksdirektionen begleiten und Qualitätssichern.

Im Rahmen von Vertriebstagungen wird das Thema Vermittlerqualifikation in den Vordergrund gestellt.

Im Vermittlerportal [www.barmenia24.de](http://www.barmenia24.de) sind die Informationsbroschüren zur Brancheninitiative „gut beraten“ für jeden gebundenen Vermittler der Stammorganisation zugänglich eingestellt. Die tätigen hauptberuflichen Vermittler der Stammorganisation wurden und werden schriftlich und in Informationsveranstaltungen über die Weiterbildungsinitiative informiert.

Der Verhaltenskodex ist bei der Barmenia fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die Vermittler der Barmenia verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex und somit auch die regelmäßige Vermittlerweiterbildung einzuhalten. Diesbezüglich enthalten die Verträge eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler (Einfirmenvertreter, angestellte Vermittler und mittlere Führungskräfte).

Die Barmenia veranlasst für die gebundenen sowie angestellten Vermittler die Eröffnung eines Weiterbildungskontos bei der Weiterbildungsdatenbank. Die Pflege der Weiterbildungskonten bei der Weiterbildungsdatenbank obliegt der Hauptabteilung Außendienst. Die Bezirksdirektionen können tagaktuell im elektronischen Außendienstinformationssystem die Punktestände der für die Bezirksdirektionen tätigen Vermittler einsehen. Wird von den Vorgaben abgewichen, werden entsprechende Maßnahmen vor Ort eingeleitet. Die Verantwortlichkeit für die Durchführung von adäquaten Maßnahmen liegt in den Hauptabteilungen Außendienst und Maklervertrieb (siehe Abbildung 1).

Die Weiterbildung der Vermittler wird gemäß den im Arbeitsablauf „Vermittlerweiterbildung“ festgelegten Grundsätzen überwacht. Der Arbeitsablauf sieht auch Maßnahmen vor, wenn Vermittler sich nicht regelmäßig weiterbilden.

Von neuen branchenkundigen Vermittlern lässt sich die Barmenia vor Vertragsschluss einen Auszug aus dem Weiterbildungskonto mit den Bewerbungsunterlagen vorlegen.

Der Verhaltenskodex ist auch für neue nebenberufliche Vermittler (nbV) fester Bestandteil der Vermittlerverträge. Die nbV verpflichten sich mit Vertragsunterzeichnung dazu, den Verhaltenskodex einzuhalten und an der Vermittlerweiterbildung teilzunehmen. Diesbezüglich enthalten auch die Verträge der neuen nbV eine entsprechende Weiterbildungsklausel. Zusätzlich erhalten die Vermittler das Informationsblatt zur Weiterbildung der Versicherungsvermittler.

Innendienstmitarbeiter (IDM) der Barmenia, die nebenberuflich Versicherungen vermitteln, werden nicht auf die Teilnahme an der Weiterbildungsinitiative des GDV verpflichtet. Für sie wird kein Weiterbildungskonto bei der

Weiterbildungsdatenbank eingerichtet. Für IDM, die als nbV tätig sind, besteht die Möglichkeit an Schulungen in den Bezirksdirektionen bzw. der Hauptverwaltung teilzunehmen. Darüber hinaus kann auch die Teilnahme an Seminaren des Berufsbildungswerkes der deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (BWV) und Fachseminaren berücksichtigt werden. Über die Barmenia gebuchte interne und externe Seminarteilnahmen werden elektronisch und personenbezogen erfasst.

Unabhängige Vermittler werden nicht auf den Beitritt zur Initiative verpflichtet, da die Teilnahme an der Initiative „gut beraten“ freiwillig ist.

Das Selbstverständnis des Maklers, seinen Kunden die bestmögliche Beratung zu kommen zu lassen, impliziert, dass er sich informiert und sein Wissen regelmäßig auf Aktualität hin überprüft. Maklern gegenüber weisen wir darauf hin, dass wir als Barmenia der Initiative „gut beraten“ beigetreten sind und in der Zusammenarbeit mit unseren Vermittlern davon ausgehen, dass diese sich regelmäßig im Interesse ihrer Kunden weiterbilden.

Sofern ein Makler es wünscht, übernimmt die Barmenia die Erstanmeldung bei der Initiative „gut beraten“. Die Barmenia bietet als akkreditierter Bildungsdienstleister Schulungen für Makler an, die entsprechend den Kriterien der Weiterbildungsinitiative ausgestaltet sind und angerechnet werden können.

Jeder Maklerdirektion stehen zudem Mitarbeiter aus der Hauptabteilung Außendienst als Paten zur Seite, die die Weiterbildungsveranstaltungen der Maklerdirektionen begleiten und qualitätssichern.

Im Rahmen der Tätigkeit der internen Revision wird das Risiko der Nichterfüllung der Zielvorgaben der Barmenia Unternehmen zur Weiterbildung regelmäßig überprüft. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und - sofern erforderlich - Maßnahmen daraus abgeleitet. Dazu ist allen Bezirksdirektionen ein detaillierter Arbeitsablauf zugestellt worden, der Grundlage dieser Überprüfungen ist.



## 9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Der Versicherungsmakler ist Interessensvertreter des Kunden. Im Auftrag des Kunden bewertet der Versicherungsmakler den Versicherungsmarkt nach den Bedürfnissen und Wünschen des Versicherungsnehmers und gibt daraufhin seine Empfehlung ab. Diese Marktbewertung nimmt der Versicherungsmakler getrennt je Versicherungszweig für den Versicherungsnehmer vor. Der Versicherungsmakler betreibt das Vermittlungsgeschäft unabhängig vom Versicherer.

Die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern hat bei der Barmenia eine lange Tradition. Kompetenz, Service, faire partnerschaftliche und vertrauenswürdige Zusammenarbeit den Vertriebspartnern gegenüber hat für die Barmenia einen hohen Stellenwert.

Ziel ist es, die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gegenüber den Kunden zu wahren. Der Vergütungsrahmen ist so zu gestalten, dass Interessenskonflikte vermieden werden.

Die Courtage ist eine Erfolgsvergütung an den Versicherungsmakler, d. h. das Entgelt für die Herbeiführung des Vermittlungserfolges. Die Courtage wird für das administrative Handling im Rahmen des Abschlusses des Versicherungsvertrages und für diverse generelle Tätigkeiten während der Laufzeit des Vertrages an den Makler gezahlt. Unterschieden werden Abschluss- und Betreuungscourtagen. Die Barmenia achtet bei den mit den Vertriebspartnern geschlossenen Vergütungsvereinbarungen auf Marktkonformität und orientiert sich u. a. an dem vom GDV herausgegebenen Leitfaden „Unverbindliche Orientierungshilfe für Maklervergütungen“.

Die Leiter der Maklerdirektionen und der Bereich Maklervertrieb sind gehalten, sich bei den mit den Maklern zu vereinbarenden Courtagesätzen innerhalb des von der Unternehmensleitung festgelegten Vergütungsrahmens zu bewegen. Dieser ist so gestaltet, dass Interessenskonflikte bzw. schon der Anschein einer gewollten Einflussnahme vermieden wird. Werden in Einzelfällen abweichende Courtagesätze gefordert, wird geprüft, ob für deren Zusage nachvollziehbare und transparente vertriebliche Argumente sprechen, ohne dass die Unabhängigkeit des Maklers in Frage gestellt werden könnte. Vorabzahlungen auf noch nicht eingereichtes Geschäft oder umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden von der Barmenia grundsätzlich nicht gewährt.

Bei der Barmenia wird die Courtage in der Lebens- und Krankenversicherung formal in eine Abschluss- und Zusatzcourtage unterteilt. Dies hat actuarielle Gründe und steht den aufsichtsrechtlichen Begrenzungen der Vermittlerprovisionen und dem Verbot von Umgehungstatbeständen in der substitutiven Krankenversicherung nicht entgegen. Die Umsetzung dieser vom Gesetzgeber vorgegebenen Regelungen wird unternehmensintern durch entsprechende Maßnahmen festgelegt. Die Einhaltung der Courtageregelungen wird regelmäßig überprüft.

Zusatzvergütungen in Form von Zuschüssen an Makler werden nur gewährt, sofern diese sachgerecht und transparent dargelegt werden. Die Genehmigung erfolgt an Hand eines strukturierten Prüfprozesses:

- Zunächst erfolgt die Prüfung anhand objektiver Kriterien, ob der Zuschuss sachgerecht ist.
- Anschließend wird deren transparente Darlegung für die anschließende Verwendung geprüft.
- Dabei wird insbesondere darauf geachtet, dass die Zahlung des Zuschusses nicht gegen gesetzliche Regelungen verstößt.
- Wird der Zuschuss gewährt, erfolgt die Zahlungsanweisung des Zuschusses durch ein „Vier-Augen“ Prinzip.

## 10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Jeder Versicherungsnehmer, der eine Meinungsverschiedenheit mit seinem Versicherungsunternehmen hat, kann sich an den jeweils zuständigen Ombudsmann (für Lebens- und Sachversicherungen „Verein Versicherungsombudsmann e. V.“ und für private Krankenversicherungen „Ombudsmann für private Kranken-/ Pflege-Versicherungen“) für Versicherungen wenden. Der Ombudsmann überprüft neutral, schnell und unbürokratisch die Entscheidungen der Versicherer. Für die Versicherungsnehmer besteht keine Verpflichtung, den Rat des Ombudsmannes anzunehmen.

Die Vorgehensweise der Barmenia bei der Information des Kunden über die Schlichtungsstelle ist eng mit der Unternehmenskultur der Barmenia verbunden. Jeder Versicherungsnehmer der Barmenia hat bei Bedarf die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle zur Hand. Er hat die Möglichkeit, die außergerichtliche Streitschlichtung für sich in Anspruch zu nehmen.

Die Barmenia stellt die Information des Kunden über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung durch den Ombudsmann sicher. Der Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen ist fester Bestandteil

- der Allgemeinen Kundeninformation vor Vertragsabschluss,
- der Versicherungsanträge
- der Website [www.barmenia.de](http://www.barmenia.de)

Zudem verfügen die Visitenkarten der Vermittler der Stammorganisation ausnahmslos über den Hinweis auf den Ombudsmann für Sach- und Lebensversicherungen sowie für Private Krankenversicherungen als Schlichtungsstellen.

Der Vermittler hat grundsätzlich ein eigenes Interesse an der Weitergabe der Visitenkarte. Aus der Kombination der Pflichtangaben (Hinweis auf den Ombudsmann) und der Kontaktdaten des Vermittlers auf einer Visitenkarte ist gewährleistet, dass der Kunde alle erforderlichen Angaben erhält. Die Vermittler händigen die Visitenkarten bei jedem Erstkontakt aus.

Vermittler der Stammorganisation können Agentur-Informationsblätter einsetzen, die einen Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem aufweisen. Dieses können die Vermittler den Kunden/ Interessenten zusätzlich zur Visitenkarte aushändigen.

Die Vermittler der Stammorganisation der Barmenia sind über Pflichtangaben in der E-Mail-Signatur informiert.

Dem Online-Auftritt eines jeden Vermittlers der Stammorganisation können Kunden und Interessenten die Schlichtungsstellen für die private Krankenversicherung sowie die Lebens- und Sachversicherung entnehmen.

Im Rahmen der Vermittlerqualifikation werden die Vermittler über die Verpflichtung zur Weitergabe der Informationen auf das Ombudsmannsystem geschult. Für die Weitergabe der Information „Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen“ ist jeder Vermittler selbst verantwortlich.

Da die Information über die Schlichtungsstelle eine gesetzliche Anforderung ist, die den Vermittlern bekannt ist, wird das Risiko einer Zuwiderhandlung als gering eingestuft.

Auch die unabhängigen Vermittler sind per Gesetz zur Aushändigung der Erstinformation verpflichtet.

Sollte den Führungskräften im Außendienst oder den Hauptabteilungen Außendienst und Maklervertrieb auffallen, dass einzelne Vermittler die Visitenkarte mit dem Hinweis auf die Schlichtungsstelle nicht an die Versicherungsnehmer weitergeben, wird seitens der Bezirksdirektion das Gespräch mit dem Vermittler gesucht. Im Wiederholungsfall schaltet sich der Leiter der Bezirksdirektion ein. Sollte der Vermittler keine Einsicht zeigen, kann es bis zur Beendigung des Vermittlervertrages kommen.

## 11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

Der GDV hat mit seinem Verhaltenskodex Grundsätze definiert, die bei der Beratung des Versicherungsnehmers oder Interessenten einzuhalten sind. Der GDV hat den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten am 14.11.2012 verabschiedet. Dieser sieht vor, dass die Versicherungsunternehmen, die dem Verhaltenskodex beigetreten sind, diesen als für sich verbindlich anerkennen.

Für die Barmenia hat der GDV-Verhaltenskodex einen sehr hohen Stellenwert. Die Barmenia bekennt sich zum neuen GDV-Verhaltenskodex und ist am 01.07.2013 beigetreten. Damit stellt sich die Barmenia hinsichtlich der Umsetzung des Kodex alle zwei Jahre einer Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer. Zu diesem Zweck hat sie ein Compliance Management System für die Umsetzung des Verhaltenskodex geschaffen, mit dem die Prinzipien und Grundsätze des Kodex durch die Barmenia konkretisiert werden.

Das CMS der Barmenia Versicherungsunternehmen zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex weist die sieben Grundelemente (Kultur, Ziele, Organisation, Risiken, Programm, Kommunikation und Überwachung/ Verbesserung) auf.

Die Barmenia hat die notwendigen Maßnahmen ergriffen, die Regeln des Kodex in den Unternehmensgrundsätzen zu verankern. Für sie ist die Relevanz der wesentlichen Elemente der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sehr hoch angesiedelt.

Für jeden Leitsatz sind individuelle Regelungen zur Umsetzung und zur Art und Form der Kommunikation mit den Vermittlern bzw. Führungskräften des Außendienstes getroffen worden. Die einzelnen Regelungen sind den jeweiligen Punkten des Umsetzungskatalogs zu entnehmen.

Die Prozesse und Maßnahmen sind geeignet, mit hinreichender Sicherheit Risiken für Regelverstöße zu erkennen und diese zu verhindern. Die für die Vertriebssteuerung zuständigen Bereiche überprüfen die beschriebenen Prozesse auf deren Aktualität. Sind Prozesse nicht zielführend oder lückenhaft, werden Optimierungen vorgenommen. Bei Auffälligkeiten reagieren die Außendienstbereiche und passen die Prozesse unverzüglich an.

Für die Geschäftsleitung der Barmenia ist die korrekte Vermittlung von Versicherungsverträgen nach den Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex von hoher Priorität. Darüber hinaus informiert die Geschäftsleitung der Barmenia den Aufsichtsrat regelmäßig über die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei der Barmenia.

Den persönlichen Kundenkontakt haben in erster Linie die Außendienstmitarbeiter der Barmenia und die unabhängigen Vermittler. Die Barmenia ist dem Risiko der Missachtung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex durch die Vermittler ausgesetzt. Die Risikobeobachtung erfolgt bei der Beschwerdebearbeitung durch die Außendienstbereiche.

Wenn bereits tätige Vermittler den Verhaltenskodex in seiner Gesamtheit nicht akzeptieren wollen, erkennt die Barmenia das frühzeitig an der fehlenden Vertragsnachtragserklärung. Bei neuen Vermittlern wird die Ablehnung des Verhaltenskodex erkannt, wenn sie den Verhaltenskodex im Vertretervertrag nicht akzeptieren wollen.

Durch Rundschreiben ist den Vermittlern der Inhalt des GDV-Verhaltenskodex und die Konsequenzen der Missachtung bekannt gemacht worden. Die Barmenia arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex für ihre Vermittlungstätigkeit anerkennen und praktizieren.

Die Barmenia bietet für den Außendienst ein umfassendes Schulungsprogramm an. Alle Vermittler nehmen regelmäßig an zentralen und dezentralen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teil. Im Rahmen sämtlicher Bildungsmaßnahmen werden die Anforderungen des Verhaltenskodex bezüglich der Beratung, Vermittlung und Dokumentation thematisch geschult und eingeübt.

Die Führungskräfte des Vertriebes sind zu einer widerspruchsfreien Kommunikation angewiesen. Sie werden in Tagungen auf den GDV-Verhaltenskodex hingewiesen. Die Führungskräfte kommunizieren den Verhaltenskodex positiv gegenüber ihren Vermittlern und füllen die Leitsätze mit Leben. Die laufende Kommunikation des Verhaltenskodex liegt für die Stammorganisation in der Verantwortung des Außendienstbereiches der Hauptverwaltung sowie der Führungskräfte im Vertrieb. Für die Kommunikation mit den Führungskräften des unabhängigen Vertriebs liegt die Verantwortung bei den hierfür zuständigen Außendienstbereichen.

Mit dem Unterzeichnen des Versicherungsvertretervertrages akzeptieren die Vermittler den Verhaltenskodex für sich verbindlich. Alle hauptberuflichen Vermittler der Stammorganisation haben den Verhaltenskodex mit ihrer Unterschrift als für sich verbindlich akzeptiert. Sollte ein neuer Vermittler den Verhaltenskodex für sich nicht akzeptieren wollen, kommt eine Zusammenarbeit für die Barmenia nicht in Frage.

Tätige selbstständige Vermittler haben den Verhaltenskodex erhalten und sich im Rahmen einer Vertragsnachtragsklärung zu deren Einhaltung bekannt. In diesem Zuge sind die Vermittler über den Inhalt, die Bedeutung und die Zielsetzung des Verhaltenskodex informiert worden.

Makler und Mehrfachvertreter sind im Jahr 2014 schriftlich über den Beitritt der Barmenia Unternehmen zum Verhaltenskodex des GDV und der Initiative gut beraten informiert worden. Die die Zusammenarbeit betreffenden zentralen Verhaltensregeln wie die Erfordernis von Compliance-Regelungen und die Forderung, dass die Barmenia-Unternehmen nur noch mit Vermittlern zusammen arbeiten dürfen, die sich laufend weiterbilden und die Intention des Verhaltenskodex in ihrer Vermittlertätigkeit beachten, wurden herausgestellt und zur Grundlage der weiteren Zusammenarbeit gemacht.

Beschwerden über Vermittler der Stammorganisation wie auch über Makler und Mehrfachvertreter werden in den Hauptabteilungen Außendienst und Maklervertrieb bearbeitet. Beschwerden im Zusammenhang mit dem Vertrieb werden laufend durch einen einheitlichen und standardisierten Beschwerdeerfassungsbogen in Beschwerdestatistiken erfasst. Dabei wird zwischen der Stammorganisation und dem unabhängigen Vertrieb differenziert. Die erstellte Statistik wird jährlich ausgewertet und analysiert. Aus den Daten wird ein Unternehmensbericht erstellt, der dem Vorstand vorgelegt wird. Die BaFin wird gemäß der EIOPA-Leitlinien ebenfalls über den Stand der Beschwerden, die Bearbeitungsdauer sowie die Beschwerdegründe informiert. Um Unregelmäßigkeiten in der Vermittlung von Versicherungsgeschäft festzustellen, werden Antragsanalysen durchgeführt. Eventuelle Verstöße gegen den Verhaltenskodex können auf diesem Weg aufgedeckt werden. Sollte ein Fehlverhalten von Vermittlern erkannt werden, sind die für den Vertrieb zuständigen Bereiche zu informieren. Im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagementsystem und der Antragsanalyse nehmen die Außendienstbereiche eine Prüfung vor, ob Leitsätze des Verhaltenskodex missachtet wurden.

Bei erstmaliger Nichtbeachtung der Kodex-Regelungen findet ein Kritikgespräch zwischen dem Vermittler und dessen Führungskraft statt. Das Kritikgespräch wird dokumentiert. Tritt die Missachtung wiederholt ein, sind vertragsrechtliche Konsequenzen vorgesehen. Ziel ist, eine Verhaltensänderung herbeizuführen. Ggf. werden erforderliche Nachschulungen eingeleitet.

Ist eine Zusammenarbeit mit dem Vermittler für die Barmenia-Unternehmen nicht mehr zumutbar, wird im schwersten Fall der Versicherungsvertretervertrag gekündigt bzw. die Courtagezusage zurückgenommen. Angestellte Vermittler der Barmenia werden abgemahnt.

Im Rahmen der Evaluierung des Verhaltenskodex wird eine Angemessenheitsprüfung durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführt. Dabei wird der Umsetzungskatalog daraufhin durchleuchtet, ob die in ihm zusammengefassten Regelungen angemessen die Erfüllung des GDV-Verhaltenskodex gewährleisten können.

Die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien ist Gegenstand der Prüfung. Das Testat für die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien hat die Barmenia erstmalig mit Einführung der Leitlinien zum 01.01.2016 erhalten, weitere Überprüfungen sind im Zweijahres-Rhythmus erforderlich. Die Barmenia lässt die Umsetzung der PKV-Tarifwechsel-Leitlinien zeitgleich mit der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex prüfen.


Wuppertal, 24. März 2017

Barmenia Krankenversicherung a. G.  
DER VORSTAND

  
Dr. Andreas Eurich


  
Frank Lamsfuß

Barmenia Lebensversicherung a. G.  
DER VORSTAND

  
Dr. Andreas Eurich

  
Frank Lamsfuß

Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG  
DER VORSTAND

  
Dr. Andreas Eurich

  
Frank Lamsfuß

# 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 Prüfungen.

(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 Berichtsauftellungen. Weitere Aufstellungen 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, Kapitalverkehrsteuer, 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 Streitbelegungsverfahren 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.