

R+V Versicherung AG Wiesbaden

Prüfungsbericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

Angemessenheit und Implementierung des Compliance
Management Systems zur Einhaltung des Verhaltenskodex
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des
Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft
e. V. (GDV) zum 31. Dezember 2022

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Inhaltsverzeichnis

	Seite
A. Prüfungsauftrag	1
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	4
C. Feststellungen zum Compliance Management System	7
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	7
II. Feststellungen und Empfehlungen	16
1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteil geführt haben	16
2. Sonstige Feststellungen	16
3. Empfehlungen	16
D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil	17

Anlagen

1. CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter

Allgemeine Auftragsbedingungen



Abkürzungsverzeichnis

a. G.	auf Gegenseitigkeit
AG	Aktiengesellschaft
BS WP/vBP	Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer
bzw.	beziehungsweise
CMS	Compliance Management System
d.h.	das heißt
e. V.	eingetragener Verein
GDV	Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.
ggf.	gegebenenfalls
HGB	Handelsgesetzbuch
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V.
insb.	insbesondere
ppa.	per procura
PS 980 n.F. (09.2022)	IDW Prüfungsstandard: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen
QMS 1 (09.2022)	IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis
R+V Versicherung AG	Raiffeisen- und Volksbanken Versicherung Aktiengesellschaft
u.a.	unter anderem
VVaG	Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
WP	Wirtschaftsprüfer
WPO	Wirtschaftsprüferordnung
z.B.	zum Beispiel



A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 2. März 2023 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

R+V Versicherung AG, Wiesbaden,
Condor Allgemeine Versicherungs-AG, Hamburg,
Condor Lebensversicherung-AG, Hamburg,
KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG, Hamburg,
KRAVAG-LOGISTIC Versicherung-AG, Hamburg,
KRAVAG-SACH VVaG, Hamburg,
R+V Allgemeine Versicherung AG, Wiesbaden,
R+V Direktversicherung AG, Wiesbaden,
R+V Krankenversicherung AG, Wiesbaden,
R+V Lebensversicherung AG, Wiesbaden,
R+V Lebensversicherung a. G., Wiesbaden,
R+V Pensionsfonds AG, Wiesbaden,
R+V Pensionskasse AG, Wiesbaden,
R+V Pensionsversicherung a. G., Wiesbaden,
Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G., Wiesbaden,

(im Folgenden gemeinsam auch kurz: "Gesellschaften" oder "R+V Versicherungen") beauftragt, eine Prüfung der Angemessenheit und Implementierung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung ihres Compliance Management Systems (kurz „CMS“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (im Folgenden kurz: „GDV-Verhaltenskodex“) durchzuführen. Unsere Prüfung erstreckte sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften:

- ▶ R+V Versicherung AG
- ▶ Condor Allgemeine Versicherungs-AG
- ▶ Condor Lebensversicherung-AG
- ▶ KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG
- ▶ KRAVAG-LOGISTIC Versicherung-AG
- ▶ KRAVAG-SACH VVaG
- ▶ R+V /Allgemeine Versicherung AG
- ▶ R+V Direktversicherung AG
- ▶ R+V Krankenversicherung AG

- ▶ R+V Lebensversicherung AG
- ▶ R+V Lebensversicherung a. G.
- ▶ R+V Pensionsfonds AG
- ▶ R+V Pensionskasse AG
- ▶ R+V Pensionsversicherung a. G.
- ▶ Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G.

Unter einem Compliance Management System (im Folgenden kurz „CMS“) ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (im Folgenden zusammenfassend: Regelungen) eines Unternehmens zu verstehen, die auf ein regelkonformes Verhalten 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 mit Stand vom 25. September 2018. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen. Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die R+V 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 die bei den R+V 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 Gesellschaften vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaften 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 Gesellschaften geschlossenen Auftrags. Die Prüfung des CMS zum 31. Dezember 2022 wurde für Zwecke der Gesellschaften durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaften über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht den Gesellschaften 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 Gesellschaften gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Für die Durchführung des Auftrags und für unsere Verantwortlichkeit sind, auch im Verhältnis zu Dritten, die diesem Bericht beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 vereinbart.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS haben die Gesellschaften den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaften sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die angemessene Darstellung der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Unsere Prüfung umfasst nicht die Beurteilung, welche Regelungsbereiche von den gesetzlichen Vertretern als Gegenstand der unternehmensweiten Compliance-Organisation festgelegt bzw. welche Teilbereiche als Gegenstand der CMS-Prüfung abgegrenzt wurden. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung auch nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung von Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei den R+V Versicherungen implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße in den genannten Teilbereichen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Regelverstöße in den genannten Teilbereichen zeitnah 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 unter Beachtung des *IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022))* durchgeführt. Unsere Wirtschaftsprüfer-Praxis (im Folgenden kurz: „WP-Praxis“) hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des *IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022))* angewendet. Die Berufspflichten gemäß der Wirtschaftsprüferordnung (kurz „WPO“) und der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer (kurz „BS WP/vBP“) einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten.

Die Prüfung ist so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die im geprüften Zeitraum implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, ob die dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen während des geprüften Zeitraums geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und ob die dargestellten Regelungen in allen wesentlichen Belangen zum 31. Dezember 2022 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der R+V Versicherungen 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 der Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Unternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf der Basis von einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Unser Prüfungsurteil erstreckt sich nicht auf sonstige Informationen in der CMS-Beschreibung, die nicht Gegenstand der Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen sind, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung zu diesen sonstigen Informationen ab.

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

- ▶ Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der R+V Versicherungen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex;
- ▶ Beurteilung der eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- ▶ Überprüfung der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen;
- ▶ Durchführung von Befragungen zu diversen Prozessen bzw. Bereichen mit den dafür verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter;
- ▶ Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

Wir haben die Prüfung in den Monaten März 2023 bis April 2023 durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum Compliance Management System

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Die CMS-Beschreibung bezieht sich somit auf den Teilbereich Vertrieb und alle kundenbezogenen Regelungen, die Vertriebswege übergreifend die Praxis der R+V Versicherungen zum Vertrieb ihrer Produkte betreffen.

Die CMS-Beschreibung enthält Ausführungen zu den einzelnen Compliance-Elementen sowie der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei den R+V Versicherungen. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex werden durch weitere Dokumente, z.B. in Form von Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Rundschreiben konkretisiert. Die implementierten Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse berücksichtigen die Besonderheiten der unterschiedlichen Vertriebswege.

Im Folgenden werden die wesentlichen, in der Konzeption enthaltenen Beschreibungen zu den einzelnen Compliance-Elementen dargestellt. Die nachfolgenden Ausführungen stellen Zitate, bzw. eine sinngemäße Wiedergabe der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Erklärungen oder der diese konkretisierenden Dokumente, dar. Wie auch die CMS-Beschreibung beziehen sich die nachfolgenden Ausführungen nur auf den Teilbereich Vertrieb und die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und nicht auf das gesamte CMS der R+V Versicherungen.

Compliance-Kultur

Dem IDW PS 980 folgend ist die Compliance-Kultur Teil der allgemeinen Compliance-Kultur des Unternehmens und stellt die Grundlage für die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS dar. Sie wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Managements sowie durch die Rolle des Aufsichtsorgans (« tone at the top »). Die Compliance-Kultur beeinflusst die Bedeutung, welche die Mitarbeiter des Unternehmens der Beachtung von Regeln beimessen und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten.

Gemäß der CMS-Beschreibung stellt das Unternehmensleitbild der R+V Versicherungen die Kundenorientierung und einen vorbildlichen Service in den Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeiter. Die Compliance-Kultur wird durch das Handeln und Auftreten der Unternehmensverantwortlichen auf allen Managementebenen und durch die Mitarbeiter gelebt. Beachtung findet die Compliance-Kultur zusätzlich in der Kommunikation der Grundsätze und Werte. Mitarbeiter tragen zudem die Verantwortung, dass die Compliance-Anforderungen durch aktives Mitwirken umgesetzt und weiterentwickelt werden. Ein nachhaltiges Bekenntnis der R+V Versicherungen an ein gesetzeskonformes und ethisch orientiertes Verhalten wird durch den Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV nach innen und nach außen demonstriert.

Aus der Geschäftsstrategie WIR@R+V leitet sich die Nachhaltigkeitsstrategie ab, welche in gegenseitiger Abhängigkeit zur Risikostrategie steht und deren Umsetzung durch den Leiter des Kompetenz-Zentrums Nachhaltigkeit erfolgt. Die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie wird durch die Nachhaltigkeitskommission, welche unter dem Vorsitz des Vorstandsmitglieds des Ressorts Finanzen, Rechnungswesen und Steuern, je einem Ressort-Vertreter, dem Leiter des Kompetenz-Zentrums Nachhaltigkeit sowie Gästen handelt, verantwortet.

Compliance-Ziele

Der IDW PS 980 sieht vor, dass die gesetzlichen Vertreter auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele und einer Analyse und Gewichtung der für das Unternehmen bedeutsamen Regeln die Ziele festlegen, die mit dem CMS erreicht werden sollen. Dies umfasst insbesondere die Festlegung der relevanten Teilbereiche und der in den einzelnen Teilbereichen einzuhaltenden Regeln. Die Compliance-Ziele stellen die Grundlage für die Beurteilung von Compliance-Risiken dar.

Die Compliance-Ziele leiten sich gemäß der CMS-Beschreibung aus den allgemeinen Unternehmenszielen und -werten der R+V Versicherungen ab. Oberstes Compliance-Ziel ist dabei die Einhaltung von gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen sowie internen Regeln und Richtlinien.

Die Compliance-Ziele für den Teilbereich Vertrieb werden durch den Verhaltenskodex des GDV spezifiziert, durch die entsprechenden Richtlinien für jeden Vertriebsweg konkretisiert und in der CMS-Beschreibung dargestellt:

1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.
2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status.
3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.
4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.
5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.
6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.
7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.
8. Die R+V Versicherungen wahren die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers, um das Kundeninteresse nicht zu beeinträchtigen.
9. Der Hinweis gegenüber dem Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem erfolgt, zudem bieten die R+V Versicherungen den Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement.

10. Ziel von Compliance-Regelungen ist es, bei den Vermittlern ein verantwortungsbewusstes und regelkonformes Verhalten zu erreichen. Sie umfassen u.a. neben den Themen Datenschutz, Wettbewerb und Unternehmensveranstaltungen auch konkrete Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten. Die Compliance-Regelungen beinhalten auch Aussagen und Vorgaben zum Umgang mit Geschenken, Einladungen zu Geschäftsessen bzw. Veranstaltungen und sonstigen Zuwendungen.
11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.

Compliance-Risiken

Unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele werden gemäß IDW PS 980 die Compliance-Risiken festgelegt, die Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung der Compliance-Ziele zur Folge haben können. Hierzu wird gemäß IDW PS 980 ein Verfahren zur systematischen Risikoerkennung und -beurteilung eingeführt. Die festgestellten Risiken werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert.

Die Compliance-Risikoanalyse wird gemäß CMS-Beschreibung wie folgt durchgeführt:

In das CMS Vertrieb und somit auch in das Risikomanagement der R+V Versicherungen sind die Risikoidentifizierung und deren Analyse im Rahmen der festgelegten Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex integriert. Das Risikomanagement der R+V Versicherungen ist als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Unternehmensstrategie eingebettet und umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu steuern. Der über alle Gesellschaften der R+V Versicherungen implementierte Risikomanagementprozess legt die Regeln zum Umgang mit Risiken fest und bildet die Grundlage für ein zentrales Frühwarnsystem. Die regelmäßige Risikoberichterstattung soll zudem Transparenz über die bestehende Risikosituation schaffen.

Durch einen fest installierten Risikomanagementprozess mit ausgewiesenen Aufgaben und Rollenverteilungen erfolgt dabei die Bewertung und Berichterstattung über die Risikosituation. Mögliche negative Folgen sollen über Indikator- und Schwellenwerte gesteuert und so frühzeitig vermieden werden. Bewertet werden die Compliance-Risiken für die einzelnen Teilbereiche auf Basis von konkreten Risikoszenarien sowie nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenspotential. Grundlage des Compliance-Programms sowie der Ableitung von notwendigen Grundsätzen und Maßnahmen bildet dabei die Risikoeinschätzung.

Für den Teilbereich Vertrieb wird jährlich, oder bei Bedarf auch unterjährig, eine Risikoanalyse durchgeführt. Zudem erfolgt eine jährliche Analyse der spezifischen Compliance-Risiken, deren Überprüfung durch die/den Ressort-Compliance-beauftragten erfolgt und im Verantwortungsbereich des Compliancebeauftragten der R+V Versicherungen liegt.

Nachhaltigkeitsrisiken werden als Risikotreiber bestehender Risikokategorien verstanden und berücksichtigt, jedoch nicht als eigenständiges Risiko gesehen.

Compliance-Programm

Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken werden Regelungen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Compliance-Verstößen ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst auch die bei festgestellten Compliance-Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Das Compliance-Programm wird im Hinblick auf eine personenunabhängige Funktion des CMS dokumentiert.“

Zur Adressierung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb werden alle Grundsätze und Maßnahmen im Compliance-Programm erläutert und beschrieben. Mit diesem Programm gewährleisten die R+V Versicherungen, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle identifizierten Risiken im Vertrieb vorhanden sind.

Das Compliance-Programm orientiert sich an den 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex und konkretisiert die Vorgaben für die tägliche Arbeit eines jeden Mitarbeiters und in einzelnen Punkten auch für die Versicherungsvermittler. Das Compliance-Programm umfasst zu allen 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex die im Unternehmen bestehenden Grundsätze und Maßnahmen zur Risikovermeidung, Kommunikationsmaßnahmen und Trainings sowie prozessuale, Solvency II-basierte und aufdeckende Kontrollmechanismen. Für den Teilbereich Vertrieb ist das Compliance-Programm in die bestehenden Prozesse und Systeme bei den R+V Versicherungen, insbesondere in das umfassende interne Kontrollsystem integriert.

Compliance-Organisation

Die gesetzlichen Vertreter regeln die Rollen und Verantwortlichkeiten (Aufgaben) sowie Aufbau- und Ablauforganisation im CMS als integralen Bestandteil der Unternehmensorganisation und stellen die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung. Verantwortungsbereiche und Rollen sind klar abgegrenzt, kommuniziert und dokumentiert. Die Aufgabenträger erfüllen die erforderlichen persönlichen und fachlichen Voraussetzungen. Die wesentlichen Regelungen zur Aufbau- und Ablauforganisation des Compliance-Managements sind dokumentiert und verbindlich vorgegeben.

Entsprechend der CMS-Beschreibung ist das CMS für den Vertrieb ein dezentraler Bestandteil des umfassenden Compliance Management Systems der R+V Versicherungen. Der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb trägt die Verantwortung für den Vertrieb und meldet wesentliche Vorfälle an den Risikobeauftragten Vertrieb. Dieser prüft inwieweit wesentliche ad-hoc Fälle, neben der Meldung an den Compliancebeauftragten der R+V Versicherungen und an den Vertriebsvorstand, in die vierteljährliche Risikokommission gemeldet werden müssen. Für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS im Teilbereich Vertrieb ist der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an den Ressort-Compliancebeauftragten des Vertriebsressorts.

Compliance-Kommunikation

Gemäß IDW PS 980 sollen die jeweils betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte über die Compliance-Kultur, das Compliance-Programm sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert werden, damit sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen können. Im Unternehmen wird festgelegt, wie Compliance-Risiken sowie Hinweise auf mögliche und festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen im Unternehmen (z. B. die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls Aufsichtsorgane) berichtet werden.

Gemäß der CMS-Beschreibung werden bekannte Kommunikationsmedien wie E-Mail, Intranet oder Internetportale genutzt, um Anforderungen, Inhalte und Ziele des GDV-Verhaltenskodex sowie des CMS Vertrieb detailliert zu kommunizieren und um die relevanten Zielgruppen mit den Grundsätzen des CMS vertraut zu machen. Die Verantwortung für die fortlaufende und regelmäßige Kommunikation des CMS Vertrieb liegt bei der/dem Ressort-Compliancebeauftragten Vertrieb und wird durch die Abteilungen Vertriebsrecht- und Compliance, Vertriebskommunikation sowie Unternehmenskommunikation unterstützt.

Des Weiteren existiert ein einheitliches Compliance-Schulungskonzept, wonach Mitarbeiter auch zu Compliance-relevanten Themen regelmäßig geschult werden. Das Trainingskonzept umfasst Präsenz- sowie Onlinetrainings.

Normen und Werte des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Regelungen finden Eingang in die Schulungskonzepte und -medien der R+V Versicherungen und werden in die Schulungskonzepte integriert. Zur Sicherstellung das jeder neue Mitarbeiter im verkaufenden Außendienst mit den Regelungen vertraut gemacht wird, sind diese in die Vertriebsausbildung verankert. Diese muss jeder Mitarbeiter im akquirierenden Außendienst durchlaufen und soll sicherstellen, dass die Richtlinien und Anforderungen der R+V Versicherungen erlernt werden.

Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie der Compliance-Richtlinie sind zudem ein fest integrierter Bestandteil bei Schulungen neuer Führungskräfte und in den Schulungsveranstaltungen der jeweiligen Führungskreise des Vertriebs.

Compliance-Überwachung und Verbesserung

Die Angemessenheit und Wirksamkeit eines CMS soll gemäß IDW PS 980 in geeigneter Weise überwacht werden. Voraussetzung für die Überwachung ist demnach eine ausreichende Dokumentation des CMS. Werden im Rahmen der Überwachung Schwachstellen im CMS bzw. Regelverstöße festgestellt, sollen diese an das Management bzw. die hierfür bestimmte Stelle im Unternehmen berichtet werden. Die gesetzlichen Vertreter haben für die Durchsetzung des CMS, die Beseitigung der Mängel und die Verbesserung des Systems zu sorgen.

Gemäß der CMS-Beschreibung besteht zur Sicherstellung der Einhaltung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex ein unternehmensweites Überwachungssystem. Die Einhaltung der Vorgaben wird durch drei Verteidigungslinien gewährleistet.

Die erste Verteidigungslinie betrifft alle Geschäftsprozesse. Die Verantwortlichkeit für das Managen von Risiken und entsprechenden Kontrollen obliegt allen Mitarbeitern und Führungskräften innerhalb der operativen Abläufe.

Die zweite Verteidigungslinie soll auf die vielfältigen Gefährdungen aus der Praxis eingehen. Diese Verteidigungslinie wird durch das CMS im Vertrieb dargestellt. Zusammengefasst werden dabei das Risikomanagement, die Qualitätssicherung, die Überwachung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und die Compliance-Regelungen. Durch anlassbezogene Kontrollen der Verantwortlichen im CMS Vertrieb bspw. zum Compliance-Programm besteht ein zusätzliches Kontrollinstrument, anhand dessen Verstöße aufgedeckt werden sollen. Die Verantwortung obliegt dabei der/dem Ressort-Compliancebeauftragten Vertrieb.

Als unabhängige Instanz im Unternehmen übernimmt die interne Revision die letzte Kontrolle und stellt die dritte Verteidigungslinie, neben der finalen Einheit der Qualitätssicherung, dar.

Die halbjährlichen Compliance-Konferenzen im Vertrieb, die Revisionsberichte sowie der regelmäßige Austausch mit den Compliance-Beauftragten der R+V Versicherungen dienen zudem zur Überwachung und Verbesserung des CMS im Teilbereich Vertrieb.

II. Feststellungen und Empfehlungen

1. Feststellungen, die zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteil geführt haben

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine Feststellungen getroffen, welche zu einer Einschränkung, Versagung oder Erklärung der Nichtabgabe des Prüfungsurteils führen.

2. Sonstige Feststellungen

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine sonstigen Feststellungen getroffen.

3. Empfehlungen

Im Rahmen unserer Prüfung empfehlen wir den Gesellschaften die Ein- und Durchführung einer jährlich für alle Mitarbeitenden der Gesellschaften verpflichtende Compliance-Schulung zu den relevanten Bereichen.



D. Zusammenfassendes Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2022 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex in allen wesentlichen Belangen
 - zum 31. Dezember 2022 geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern
 - zum 31. Dezember 2022 implementiert.

Stuttgart, den 27. April 2023

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Andreas Pyrcek

ppa. Christoph Bohnacker
Wirtschaftsprüfer



CMS-Beschreibung der gesetzlichen Vertreter



**Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten:**

**Beschreibung des Compliance Management Systems
(CMS) für den Teilbereich Vertrieb**

Inhaltsverzeichnis

I	Einleitung.....	3
II	Compliance-Kultur	5
III	Compliance-Ziele.....	8
IV	Compliance-Risiken.....	10
V	Compliance-Programm	15
VI	Compliance-Organisation im Vertrieb.....	40
VII	Compliance-Kommunikation und -Training.....	43
VIII	Compliance-Überwachung und -Verbesserung	46

I Einleitung

Die Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe (nachfolgend R+V) bilden gemeinsam eine der größten Versicherungsgruppen Deutschlands für Privat- und Firmenkunden und gehören zur Genossenschaftlichen FinanzGruppe der Volksbanken Raiffeisenbanken. Sie ist der genossenschaftliche Versicherer und - durch die enge Verbindung zu den Volksbanken und Raiffeisenbanken - der größte Bankenversicherer Deutschlands.

Als genossenschaftlicher Versicherer bietet R+V ihren Kunden maßgeschneiderte, innovative Versicherungslösungen. Unabhängige Ratingagenturen bestätigen immer wieder die guten Serviceleistungen und die hohe Finanzkraft des Unternehmens sowie die Qualität seiner Produkte. Darüber hinaus versteht sich R+V als Serviceversicherer.

Die Qualität im Versicherungsvertrieb steht für R+V im Vordergrund ihres Handelns. Daher war es für R+V selbstverständlich, dem vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) entwickelten Verhaltenskodex für den Vertrieb beizutreten. Durch die Umsetzung der elf Leitlinien des Verhaltenskodex werden die Interessen der Kunden noch stärker in den Vordergrund gerückt, sowie das Bewusstsein der Unternehmen und Vermittler für die Interessen der Verbraucher weiter geschärft und zugleich Vertriebspraktiken unterbunden, die den Belangen der Kunden widersprechen.

Der überarbeiteten Fassung des Verhaltenskodex für den Vertrieb ist R+V im Oktober 2013 beigetreten und hat damit die Regelungen des Verhaltenskodex als für sich verbindlich anerkannt. Die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sind jedoch nicht nur in dessen elf Leitlinien verankert, sondern seit langem ein wesentliches Element der Unternehmensphilosophie der R+V. Der Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie eine umfangreiche Kommunikation des Managements zu dessen Anforderungen, verdeutlichen den hohen Stellenwert von Qualität im Versicherungsvertrieb.

Die Einhaltung und Umsetzung der durch den GDV-Verhaltenskodex vorgegebenen Grundsätze wird über eine Compliance-Organisation und das Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb (nachfolgend CMS) gewährleistet. Das CMS für den Teilbereich Vertrieb ist in das bestehende unternehmensweite Compliance Management System der R+V integriert.

Zweck dieser Compliance Management Beschreibung (nachfolgend CMS-Beschreibung) ist, eine umfassende Erläuterung von Aufbau und Funktionsweise des CMS für den Teilbereich Vertrieb bei der R+V zu geben. Mit der Veröffentlichung der CMS-Beschreibung wird größtmögliche Transparenz geschaffen.

Folgende Unternehmen der R+V sind dem Kodex beigetreten und namentlich auf der Homepage des GDV veröffentlicht:

- Condor Allgemeine Versicherungs-AG
- Condor Lebensversicherungs-AG
- KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG
- KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG
- KRAVAG-SACH VVaG
- R+V Allgemeine Versicherung AG
- R+V Direktversicherung AG
- R+V Krankenversicherung AG
- R+V Lebensversicherung AG
- R+V Lebensversicherung a. G.
- R+V Pensionsfonds AG
- R+V Pensionskasse AG
- R+V Pensionsversicherung a. G.
- R+V Versicherung AG
- Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G.

Die beigetretenen R+V-Gesellschaften bedienen sich im Wesentlichen der folgenden verschiedenen Vertriebswege im Privatkundengeschäft, welche vom CMS für den Teilbereich Vertrieb umfasst sind:

- Bankenvertrieb (BV)

Der Bankenvertrieb über die Volks- und Raiffeisenbanken stellt den Hauptvertriebsweg der R+V dar.

- Ausschließlichkeitsorganisation (AO)
- Angestellter Außendienst
- Straßenverkehrsgenossenschaften (SVG)
- Gewerbliche Verbundgruppen (GVG)
- Makler und Mehrfachagenten
- Direktvertrieb

Des Weiteren erfolgt ein Vertrieb über Kooperationen mit der PSD Bank sowie der Bausparkasse Schwäbisch Hall.

Das CMS für den Teilbereich Vertrieb, insbesondere das Compliance-Programm, berücksichtigt die vertriebswegespezifischen Besonderheiten.

Das CMS und die dazugehörige CMS-Beschreibung werden regelmäßig aktualisiert. Verantwortlich für die Aktualisierung ist der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb.

II Compliance-Kultur

Das Unternehmensleitbild von R+V stellt die Kundenorientierung und den vorbildlichen Service in den Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeitenden. Der Kundenbedarf bildet somit den Maßstab für die Produktgestaltung und den Vertrieb. Ein vorbildlicher Service wird durch qualifizierte Beratung und Betreuung, Kundennähe durch eine bundesweite Außendienstorganisation und Zusammenarbeit mit genossenschaftlichen Banken sowie ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeitenden sichergestellt.

Die Compliance-Kultur von R+V wird durch das Handeln und Auftreten der Unternehmensverantwortlichen auf allen Managementebenen und durch die Mitarbeitenden gelebt. Sie findet zusätzlich in der Kommunikation der Grundsätze und

Werte Beachtung. Jeder Mitarbeitende trägt Verantwortung, dass die Compliance-Anforderungen durch aktives Mitwirken umgesetzt und weiterentwickelt werden.

Der Verhaltenskodex für den Vertrieb stellt für R+V ein Rahmenwerk dar, dessen Anforderungen durch interne Regelungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien umgesetzt werden. Die Bedeutung regelkonformen Verhaltens wird umfassend über interne und externe Medien an alle Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler sowie ggf. weitere Dritte kommuniziert.

Zielsetzung dabei ist ein transparentes, vollständiges und umfassendes Informationsniveau aller Beteiligten, auch im Zusammenhang mit allen anderen (Neu-)Regelungen wie z.B. dem Code of Conduct zum Versicherungsdatschutz, der Insurance Distribution Directive (IDD) oder dem Umgang mit Beschwerden bei R+V. Der Beitritt zum Verhaltenskodex des GDV demonstriert ein nachhaltiges Bekenntnis an ein gesetzeskonformes und ethisch orientiertes Verhalten von R+V, dem sich das Unternehmen nach innen und außen verpflichtet fühlt. Eine fest verankerte Compliance-Kultur im Unternehmen ist die Grundlage für ein angemessenes CMS.



Vertriebsvorstand Jens Hasselbacher

„Jeder Mitarbeitende trägt zur Erfüllung des Kodex bei, indem er den Geist des Verhaltenskodex lebt und umsetzt.“

„Die Anforderungen an R+V sind nicht nur im GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb, sondern über unseren Ansatz „BeratungsQualität“ seit langem zentral in unserer Unternehmensphilosophie verankert.“

Im Juni 2022 hat der Holdingvorstand eine neue Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet. Sie leitet sich aus der Geschäftsstrategie WIR@R+V ab und steht in Interdependenz zur Risikostrategie.

Die Koordination der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie verantwortet der Leiter des KompetenzZentrums Nachhaltigkeit. Für die operative Umsetzung der Strategie ist die Nachhaltigkeitskommission der R+V zuständig. Sie steht unter dem Vorsitz des Vorstandsmitglieds des Ressorts Finanzen, Rechnungswesen und Steuern der R+V Versicherung AG. Die Mitglieder der Nachhaltigkeitskommission bestehen aus je einem Vertreter der Ressorts, dem Leiter des KompetenzZentrums Nachhaltigkeit der R+V Versicherungsgruppe sowie ständigen Gästen.

III Compliance-Ziele

Die Compliance-Ziele der R+V leiten sich aus den allgemeinen Unternehmenszielen und -werten der R+V ab. Die Einhaltung von gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen sowie internen Regeln und Richtlinien ist oberstes Compliance-Ziel. Das Leitbild „solide“, stellt weiterhin Sicherheit und Nachhaltigkeit für den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns der R+V.

Der Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und der Umgang der Mitarbeiter untereinander sollen von Fairness, Vertrauen und Diskretion geprägt sein. Diese Beziehungen entstehen täglich neu: Jeder Kontakt zwischen R+V-Mitarbeitenden und ihren Kunden und Geschäftspartnern – ob am Telefon, per Brief, durch elektronische Medien oder im persönlichen Gespräch – trägt dazu bei. Die Integrität, die Reputation von R+V, Erfolg und Zukunft liegen in den Händen jedes einzelnen Mitarbeitenden, die Bedeutung dieses Ziels zeigt sich auch im Markenwert „begeisternd“.

Die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse und die bedarfsgerechte Betreuung als Compliance-Ziel des GDV-Verhaltenskodex sind somit bereits in den Unternehmenswerten der R+V verankert.

Für den Teilbereich Vertrieb werden die Compliance-Ziele durch den Verhaltenskodex des GDV spezifiziert und durch die entsprechenden Richtlinien für jeden Vertriebsweg konkretisiert:

1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.
2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status.
3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.
4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.
5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.
6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.
8. R+V wahrt die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers, um das Kundeninteresse nicht zu beeinträchtigen.
9. Der Hinweis gegenüber dem Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem erfolgt, zudem bietet R+V den Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement.
10. Ziel von Compliance-Regelungen ist es, bei den Vermittlern ein verantwortungsbewusstes und regelkonformes Verhalten zu erreichen. Sie umfassen u.a. neben den Themen Datenschutz, Wettbewerb und Unternehmensveranstaltungen auch konkrete Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten. Die Compliance-Regelungen beinhalten auch Aussagen und Vorgaben zum Umgang mit Geschenken, Einladungen zu Geschäftsessen bzw. Veranstaltungen und sonstigen Zuwendungen.
11. Der Kodex ist verbindlich und transparent.

IV Compliance-Risiken

Kern des Geschäftsmodells der R+V Gruppe sind die Übernahme und das Managen von Risiken. Dementsprechend ist das Risikomanagement der R+V Gruppe als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Geschäftsstrategie eingebettet. Es umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu steuern.

Hauptziele der Risikomanagementprozesse sind die Sicherstellung der Solidität sowie der Sicherheit für Versicherungsnehmer und Anteilseigner sowie die langfristige Unternehmensfortführung. Darüber hinaus sollen mithilfe der Risikomanagementprozesse Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, frühzeitig erkannt und Gegensteuerungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Ein über alle Gesellschaften der R+V Gruppe implementierter Risikomanagementprozess legt Regeln zum Umgang mit Risiken fest und bildet die Grundlage für ein zentrales Frühwarnsystem. Auch Beteiligungen werden in das Risikomanagement der R+V Gruppe einbezogen.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich zu aktualisierenden Risikostrategie der R+V Gruppe. Diese leitet sich aus der Geschäftsstrategie unter Berücksichtigung der in der Klausur des Vorstands verabschiedeten strategischen Vier-Jahres-Planung ab.

In den Leitlinien Solvency II wird die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten dokumentiert. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikoüberwachung und Risikoverantwortung. Einheiten oder Personen, die für den Aufbau von Risikopositionen verantwortlich sind, werden nicht, - auch nicht mittelbar – mit der Überwachung und Kontrolle dieser Risikopositionen betraut.

Die identifizierten Risiken werden im Ressort Vertrieb den folgenden Risikokategorien zugeordnet:

- Operationelle Risiken
- Strategische Risiken
- Reputationsrisiken

Nachhaltigkeitsrisiken stellen kein eigenständiges Risiko dar. Sie werden aber als Risikotreiber bestehender Risikokategorien verstanden und in diesen berücksichtigt.

Die einmal jährlich konzernweit stattfindende Risikoinventur hat zum Ziel, die für die R+V Gruppe relevanten Risiken zu identifizieren und hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit zu beurteilen. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation aller Risiken im Risikoprofil. Sämtliche Risiken werden anhand des Wesentlichkeitskonzepts eingeteilt. Zusätzlich werden alle wesentlichen Risiken durch verschiedene Frühwarnindikatoren charakterisiert und beurteilt. Frühwarnindikatoren werden systematisch und regelmäßig erhoben. Im Rahmen der Risikoinventur werden die Frühwarnindikatoren und ihre Schwellenwerte überprüft.

Auf der Basis festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte erfolgt vierteljährlich eine aktualisierte Indexbewertung aller wesentlichen Risiken von R+V. Bei Überschreitung eines definierten Indexwertes werden Maßnahmen eingeleitet. Zusätzlich wird durch eine gezielte Abfrage in Form eines Risikofragebogens bei Führungskräften und Mitarbeitern gewährleistet, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Die identifizierten Risiken werden in der vierteljährlich stattfindenden Risikokommission abschließend bewertet.

Die regelmäßige Risikoberichterstattung sorgt für Transparenz über die Risikosituation. Zusätzlich sind bei wesentlichen Veränderungen von Risiken Meldungen an das zuständige Vorstandsmitglied sowie an das für das Risikomanagement zuständige Vorstandsmitglied vorgesehen. Die risikorelevanten Unternehmensinformationen werden den zuständigen Aufsichtsgremien im regelmäßigen Turnus zur Verfügung gestellt.

Bereits im Rahmen der Produktentwicklung werden die Auswirkungen auf das Unternehmensrisikoprofil analysiert und beurteilt. Auch bei der Planung und Durchführung von Projekten werden Risikogesichtspunkte berücksichtigt. Größere Projekte und Investitionen werden regelmäßig in der Investitions-, Omnikanal- und Produktkommission beurteilt. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Ergebnisse und Maßnahmen sowie auf die Budgeteinhaltung gelegt. Erforderliche Kurskorrekturen werden eingeleitet.

Die Ermittlung des Risikokapitalbedarfs für das Operationelle Risiko erfolgt gemäß einer Standardformel auf Basis eines Faktoransatzes auf Volumenmaße von Prämien und Rückstellungen sowie, im Falle des fondsgebundenen Geschäfts, auf Kosten.

Darüber hinaus werden die operationellen Risiken mit Hilfe einer Szenario-basierten Risikobeurteilung identifiziert und quantifiziert. Hierbei wird auf Szenarien abgezielt, die bei einem möglichen Eintritt wesentliche finanzielle Risiken bergen.

Die Einhaltung der Regelungen des Risikomanagementsystems und deren Wirksamkeit werden durch die Konzern-Revision geprüft. Zur Behebung festgestellter Defizite werden Maßnahmen vereinbart und von der Konzern-Revision nachgehalten.

Die Risikoidentifizierung und deren Analyse im Rahmen der festgelegten Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex, sind in das CMS-Vertrieb und somit auch in das Risikomanagement der R+V integriert.

Die identifizierten Risiken werden durch den Leiter des Ressortrisikomanagements Vertrieb (Ressort-Risikomanagementeinheit Vertrieb) und den Bereichsleitern beobachtet und bewertet:

Die initiale Risikoidentifizierung der Compliance-Risiken Vertrieb erfolgte, soweit noch nicht vom bestehenden Prozess umfasst, innerhalb eines Projektes zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex. Die Bewertung und Berichterstattung über

die Risikosituation erfolgt über einen fest installierten Risikomanagementprozess Vertrieb mit ausgewiesenen Aufgaben, Rollenverteilungen sowie Indikator- und Schwellenwert gesteuert, um mögliche negative Folgen frühzeitig zu vermeiden. Auf Basis von konkreten Risikoszenarien für die einzelnen Themenbereiche wurden diese nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenspotential bewertet. Die Risikoeinschätzung ist die Grundlage des Compliance-Programms und der Ableitung von notwendigen Grundsätzen und Maßnahmen.

Gleichzeitig ist dieser Prozess fester Bestandteil im Gesamt-Risikomanagementprozess der R+V. Die Risikoanalyse für den Teilbereich Vertrieb wird jährlich, oder bei Bedarf auch unterjährig durchgeführt. Die Verantwortlichen im Risikomanagementprozess Vertrieb tragen dafür Sorge, dass die identifizierten Compliance-Risiken in den Kontext der Gesamtrisikosituation der R+V gestellt werden. Der Risikobeauftragte Vertrieb sowie der Bereichsleiter beobachten und bewerten anhand der identifizierten wesentlichen Vertriebsrisiken, dem Risiko-Fragebogen Vertrieb sowie über die Abfrage der Beteiligungsgesellschaften Vertrieb neue und bestehende Risiken.

Die Instrumente wie Fragebogen und Kriterienkatalog werden jeweils nach einem vorgegebenen Abfrageturnus über die zuständigen Bereichsleiter der Direktion, an die Controller der Vertriebsdirektionen sowie dem Verantwortlichen für die Beteiligungsgesellschaften Vertrieb zur Vorbereitung der vierteljährlichen stattfindenden Risikokommission zur Verfügung gestellt. In diesen Instrumenten sind auch die durch den GDV-Verhaltenskodex adressierten Compliance-Risiken enthalten. Die Abfrage der Filialdirektoren wird durch die Controller der Vertriebsdirektionen koordiniert und erfolgt über einen speziellen Fragenbogen.

Die Bereichsleiter führen darüber hinaus eigenständig eine Abfrage in der jeweiligen Linie durch, um zusätzlich Risiken zu identifizieren und wiederum in den Risikofragebogen Vertrieb einfließen zu lassen. Anschließend erfolgt eine Konsolidierung der Fragebögen durch den Bereichsleiter und eine Rückmeldung wesentlicher Änderungen und Abstimmung mit dem zentralen Risikomanagement

sowie einer Entscheidungsdokumentation durch das zuständige Entscheidungsgremium Vertrieb. Nach Freigabe erfolgt die Meldung an das Gesamtrisikomanagement für die vierteljährlich stattfindenden Risikokommissionen.

Zudem erfolgt jährlich eine Analyse der spezifischen Compliance-Risiken. Die Überprüfung erfolgt durch den Ressort-Compliance-Beauftragten und liegt im Verantwortungsbereich des R+V Compliance-Beauftragten. Zur Erfassung der Risiken dient die Softwarelösung Contelligence. Auf Basis der identifizierten Risiken legt der R+V Compliance-Beauftragten für das jeweilige Folgejahr einen Compliance-Plan auf, den es im laufenden Jahr umzusetzen gilt.

V Compliance-Programm

Alle Grundsätze und Maßnahmen zur Adressierung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb werden im Compliance-Programm erläutert und beschrieben. R+V gewährleistet mit diesem Programm, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle identifizierten Risiken im Vertrieb vorhanden sind.

Das Compliance-Programm orientiert sich an den 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex und konkretisiert die Vorgaben für die tägliche Arbeit jedes Mitarbeitenden und in einzelnen Punkten auch für die Versicherungsvermittler. Das Compliance-Programm umfasst zu allen 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex, die im Unternehmen bestehenden, Grundsätze und Maßnahmen zur Risikovermeidung, Kommunikationsmaßnahmen und Trainings sowie prozessuale, Solvency II-basierte und aufdeckende Kontrollmechanismen.

1. Ziffer 1 des GDV-Verhaltenskodex: Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

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

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

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

Verständnis der R+V

Die Kundenzufriedenheit, Sicherheit und Nachhaltigkeit der Produkte und bedarfsgerechte Beratung für den Kunden stehen im Mittelpunkt des Handelns der R+V – unabhängig vom Vertriebsweg. Neben dem GDV-Verhaltenskodex ist die R+V Krankenversicherung AG, als privater Krankenversicherer in 2014 auch den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ beigetreten. Auch hierdurch dokumentiert die R+V, dass die Kundeninteressen und -bedürfnisse im Mittelpunkt des Handelns der Mitarbeiter und Vermittler stehen.

Vertriebssteuerung

Eine finanzielle Besserstellung des Vermittlers für den Vertrieb bestimmter Produkte, die dem Kundenbedarf nicht entsprechen, soll durch Produktklassen vermieden werden. Das System der R+V-Vertriebssteuerung schließt etwaige Vergütungsunterschiede gleichartiger Produkte aus. Ziel der R+V Vertriebssteuerung ist es, im Interesse der Kunden zu wirken. Das Vergütungsmodell des R+V Außendienstes definiert sich durch ein Zusammenspiel der verschiedenen Vergütungsarten unter Berücksichtigung einer gleichmäßigen Vertriebsleistung über alle Versicherungssparten hinweg. Unterschiedliche Vertriebsfunktionen (Akquisiteure und Spezialisten) stellen hierbei im engen Zusammenspiel die umfassende Beratung sicher.

Auch bei Wettbewerben werden durch eine zentrale Organisation und Genehmigung Fehlanreize und Interessenkollisionen vermieden. Für die Durchführung von Wettbewerben gibt es klare zentrale Vorgaben für Ablauf, Voraussetzungen und Dokumentation. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird durch die Abteilung Vertriebsmanagement zentral überwacht. Die Überprüfung von Interessenkonflikten findet im Rahmen des Produktmanagementprozesses (PMP) statt. Darüber hinaus wird die Prüfung im Rahmen der Steuerung und den ausgelobten Wettbewerben sowie bei Fördermaßnahmen durch Vertriebsmanagement unter Einbindung von Vertriebsrecht und -compliance vorgenommen. Innerhalb von Vertriebsrecht und -compliance findet neben der rechtlichen Prüfung von Interes-

senkonflikten eine Überprüfung der Grundsätze zur Vermeidung von Interessenkonflikten sowie die Meldung tatsächlich eingetretener Interessenkonflikte im Rahmen der jährlichen Compliance Konferenz statt.

Externe Überprüfung der Beratungsqualität

R+V unterzieht sich jährlich zur Optimierung ihrer kundenorientierten Beratung einem Mystery-Shopping (verdeckte Testberatungen), um die Einhaltung der definierten R+V Qualitätsstandards (Gesprächsankerpunkte) im Beratungsprozess durch den Außendienst zu überprüfen. Zusätzlich wird über Rückmeldungen der Testkunden auch die Weiterempfehlungsbereitschaft für die R+V Beratung (NPS-Beratung) gemessen, Die Messung erfolgt anonym mittels einer externen Agentur.

Beschwerdemanagement

Die korrekte Bearbeitung von Beschwerden wird durch eine standardisierte Bearbeitung, durch einheitliche Schulungsmaßnahmen und das Beschwerdemanagement sichergestellt. R+V unterteilt in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. Das Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es die Zufriedenheit des einzelnen Beschwerdeführers im Umgang mit seiner Beschwerde wiederherzustellen. Dabei sollen die als Beschwerde vorgetragene Kundenanliegen zügig unter Beachtung einer angemessenen Kommunikation gelöst werden. Ziele des indirekten Beschwerdemanagements sind die Analyse von Beschwerden, die Identifikation von systematischen Schwachstellen und die Ableitung von Maßnahmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Die Beschwerdemanagementfunktionen werden gemeinsam von Vertrieb und den Fachbereichen wahrgenommen. Aus den eingehenden Beschwerden und identifizierten Defiziten werden Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservice abgeleitet und umgesetzt sowie regelmäßige Reports an die Aufsichtsbehörde und interne Interessenten geliefert.

2. Ziffer 2 des GDV-Verhaltenskodex: Wer Versicherungen vermittelt erklärt dem Kunden seinen Status.

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

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

Jeder Vermittler ist nach § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung verpflichtet, dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen (Visitenkarte, Briefkopf, Emailsignatur, etc.).

Die Pflicht zur Legitimation ist sowohl im Vermittlervertrag enthalten als auch mit entsprechender Arbeitsanweisung kommuniziert.

Die Legitimation erfolgt für den Vermittler in Form von entsprechenden Visitenkarten bzw. Musterinformationsblättern.

Dabei wird dem Kunden aufgezeigt, in welchem Verhältnis der Vermittler zu R+V steht. Das Erfordernis zur Legitimation ist im standardisierten Beratungsprozess der R+V entsprechend verankert und wird bereits in der Vertriebsausbildung neuer Mitarbeiter geschult. Ziel ist es, vollumfängliche Transparenz zwischen den Gesprächs- / Geschäftspartnern von Anfang an sicherzustellen.

Die Vermittler sind des Weiteren dazu verpflichtet ausschließlich zentral erstellte Visitenkarten und Musterinformationsblätter zu verwenden (siehe hierzu auch Punkt V.1).

Darüber hinaus wird dem Außendienst der R+V mittels Lern- und Ausbildungsprogrammen sowie über seine Führungskraft die wichtige Bedeutung der Legitimation gegenüber dem Kunden vermittelt. Die Inhalte der Legitimationsunterlagen sind vorgegeben und können nicht frei befüllt werden.

Die Legitimation gegenüber dem Kunden wird anhand von Mystery-Shopping überprüft und identifiziert gleichzeitig Verbesserungspotenziale.

3. Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

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

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

Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.

Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche zukünftige Leistungen im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.“

Standardisierter Beratungsprozess

Bei der R+V besteht ein standardisierter, systemgestützter Beratungsansatz. Ziel dieses R+V Beratungsprozesses ist eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung der Kunden. Die Einhaltung des vorgesehenen Beratungsprozesses ist

für den R+V-Außendienst verbindlich. Bei der Beratung werden die Vorkenntnisse des Kunden und dessen Beratungswunsch berücksichtigt. Der Kundenbedarf und dessen Analyse ist in diesem Prozess integraler Bestandteil und systemisch in den R+V Anwendungen verankert.

Auf Basis der individuellen Kundensituation, unter besonderer Berücksichtigung der bereits bestehenden Versicherungen, wird ein entsprechendes Lösungskonzept für den Kunden ermittelt und dessen Vor- und Nachteile transparent dargestellt. Bestandteil des Beratungsprozesses ist ebenfalls die Aushändigung und Erläuterung aller relevanten Informationen an den Kunden. Die Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb erstellt die entsprechenden Trainingskonzepte und koordinieren dezentrale Schulungen über Multiplikatoren für die Außendienstmitarbeitenden für alle Bestandteile des Beratungsprozesses.

Für alle Vertriebswege (außer den Vertriebsweg Makler) gelten dieselben hohen Anforderungen an einen ganzheitlichen und kundenorientierten Beratungsansatz. Dabei steht der systemgestützte Beratungsprozess allen zur Verfügung. Für alle Vermittler, mit Ausnahme der Makler und Mehrfachagenten, ist die Verwendung des standardisierten Beratungsansatzes verpflichtend. Makler und Mehrfachagenten wird über das Maklerportal die Möglichkeit gegeben Beratungsprogramme zu nutzen, diese unterliegen jedoch keiner Verpflichtung.

Nimmt ein Kunde Kontakt mit dem Direktvertrieb auf und äußert hierbei einen Beratungswunsch, bzw. wird ein Beratungsbedarf identifiziert, wird eine Beratung durch den zuständigen Vermittler initiiert.

Angaben über mögliche künftige Leistungen

Dem Kunden sind mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte, transparent und verständlich darzustellen.

Verträge langlaufender Vorsorgeprodukte stellen solche künftigen Leistungen dar. Für diese Verträge werden dem Kunden in der Beispielrechnung und im Ver-

sicherungsschein grundsätzlich alle garantierten Leistungen (Rente, Kapitalabfindung, Todesfalleistung, Rückkaufswert, Leistung nach Beitragsfreistellung), auch während des Vertragsverlaufs, dargestellt.

Für klassische Produkte werden die möglichen zukünftigen Leistungen mittels der zuletzt deklarierten Überschussanteile hochgerechnet. Hierbei werden alle für die Hochrechnung des einzelnen Versicherungsvertrags zu Grunde gelegten Überschussanteilsätze aufgeführt. Um den Einfluss der deklarierten Überschussbeteiligung auf die zukünftigen Leistungen darzustellen, erfolgt zusätzlich die beispielhafte Hochrechnung mit einem für die Zinsüberschussbeteiligung maßgeblichen Anteilsatz, der um einen Prozentpunkt über dem derzeitigen Anteilsatz liegt oder der gegenüber dem derzeitigen Anteilsatz um einen Prozentpunkt – gegebenenfalls auf Null – reduziert ist. Darüber hinaus werden die zukünftigen Leistungen verpflichtend anhand der normierten Modellrechnung gemäß § 2 Abs. 3 VVG-InfoV mit normierten Zinssätzen (derzeit -0,58 %, 0,42 %, 1,42 %) dargestellt.

Für fondsgebundene und IndexInvest-Produkte werden die möglichen zukünftigen Leistungen bei Annahme einer jährlich gleichbleibenden Wertentwicklung der Anteilseinheiten bzw. bei Annahme einer gleichbleibenden Jahresrendite des Policewertes von 0 %, 3 %, 6 % und maximal 9 % dargestellt.

Durch drucktechnische Hervorhebung im Text weist R+V besonders darauf hin, dass zukünftige Leistungen nicht garantiert werden können.

Um darzustellen, wie die im Vertrag enthaltenen Kosten die Wertentwicklung bis zum Beginn der Auszahlphase beeinflussen, werden seit dem 01. Januar 2015 zusätzlich die Effektivkosten des Vertrags dargestellt. Diese geben an, um wie viele Prozentpunkte die Wertentwicklung durch Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten gemindert wird. Auch hier erfolgt die Berechnung auf Basis der zuletzt deklarierten Überschussanteilsätze bzw. bei fondsgebundenen und IndexInvest-Produkten auf Basis einer angenommenen Wertentwicklung von 6 %.

4. Ziffer 4 des GDV-Verhaltenskodex: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

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

Durch eine ordnungsgemäße Beratungsdokumentation (R+V-Beratungsprotokolle), gemäß den gesetzlichen Vorschriften, soll ein einheitliches Verständnis von Berater und Kunden über die Ergebnisse des Beratungsgesprächs sichergestellt werden.

Das Beratungsprotokoll ist dabei elementarer Bestandteil unseres Beratungsprozesses, berücksichtigt im Aufbau alle gesetzlichen und vom GDV-Verhaltenskodex geforderten Komponenten und ist vollumfänglich bei Beratungsabschluss gemeinsam mit dem Kunden auszufüllen und zu unterzeichnen.

Zudem ist die Erstellung des Beratungsprotokolls zwingendes Element des Versicherungsantrages und dementsprechend in den R+V Anwendungen verankert.

Die Erstellung, Unterzeichnung und Aushändigung des Beratungsprotokolls bedingt den ordnungsgemäßen Abschluss des R+V Beratungsprozesses. Die R+V Ausbildungs- und Schulungskonzepte für die Versicherungsvermittler stellen die korrekte Umsetzung des R+V Beratungsprozesses und eine rechtssichere Beratungsdokumentation sicher.

Jeder Mitarbeiter und die Führungskräfte im R+V Außendienst tragen sodann die Verantwortung, dass die Beratungsprotokolle den Anforderungen hinsichtlich Qualität, Vollständigkeit, Richtigkeit und gegenseitigem Einverständnis entsprechen. Die Außendienst-Führungskräfte sind angewiesen, geeignete Maßnahmen z.B. Stichproben vorzunehmen, um fehlerhafte und fehlende Beratungsdokumentationen zu identifizieren und ihnen entgegenzuwirken. Im standardisierten Beratungsprozess ist geregelt, dass dem Kunden die Beratungsdokumentation auszuhändigen ist. Sowohl im Arbeitsvertrag der angestellten Vermittler sowie in

den Verträgen der selbständigen Vermittler findet sich die Verpflichtung auf die Erstellung des Beratungsprotokolls wieder.

5. Ziffer 5 des GDV-Verhaltenskodex: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

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

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

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

Verständnis der R+V

Ein klares und verständliches Produkt definiert sich für R+V durch ein hinreichendes Bewusstsein des Kunden über Vor- und Nachteile des Produktes, Risikschutz und die finanziellen Rahmenbedingungen. Die Zufriedenheit mit einem Produkt überprüft R+V durch Kundenbefragungen und lässt die Erkenntnisse hieraus in die laufende Produktentwicklung und -verbesserung einfließen. Die Versicherungsvermittler sind zusätzlich aufgefordert mögliche Probleme in Bezug auf den Zielmarkt an R+V zu kommunizieren. Die Produktvertriebsvorkehrungen der R+V Versicherungsgruppe sind veröffentlicht.

Standardisierter Produktentwicklungsprozess

R+V stellt über einen unternehmensweit integrierten Produktmanagementprozess für alle neuen und weiterentwickelten Produkte eine kundenorientierte Pro-

duktentwicklung sicher, welche alle juristischen und ökonomischen Rahmenbedingungen berücksichtigt. Die Kommunikation des Produktmanagementprozesses erfolgt für alle Betroffenen und Verantwortlichen über das Intranet und Trainings. Die Umsetzung des Prozesses erfolgt in der Zusammenarbeit des Produktmanagements im Ressort Vertrieb und den jeweils relevanten Einheiten der Fachbereiche.

Beteiligte Funktionen in diesem Prozess sind im Wesentlichen die Produktentwicklung der Fachbereiche, das vertriebliche Produktmanagement, die Organisationsentwicklung und die omnikanale Produktkommission als Entscheidungsgremium. Die omnikanale Produktkommission ist mit Entscheidern aus allen Ressorts besetzt.

Der Produktmanagementprozess umfasst fünf Phasen: Idee, Konzeption, Umsetzung, Controlling und Produkteinstellung.

In der **Ideenphase** werden Bedarfe für neue Produkte entwickelt, Produktideen gesammelt, bewertet und priorisiert – unter Einbeziehung der Marktbedarfe und Kundenanforderungen. Zur Konkretisierung des Kundenbedarfs werden entsprechende Marktforschungen durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in die Ideenphase, in die Konzeption und die Umsetzung eines Produktes ein.

Im Rahmen der **Konzeption** wird die Produktidee im Detail ausgearbeitet. Dazu werden seitens des Fachbereichs die fachlichen Inhalte im Rahmen eines Produktkonzeptes beschrieben. Das Produktmanagement beschreibt im Rahmen des vertrieblichen Produktkonzeptes die strategische Positionierung und zielgruppengerechte Umsetzung.

In der **Umsetzung** wird das Produkt fachlich, vertrieblich und technisch umgesetzt. Dazu gehören die Erstellung eines Vermarktungs- und Trainingskonzeptes für den Außendienst sowie die Erstellung der Kundendokumente.

Im Anschluss wird die vertriebliche Markteinführung vorbereitet, durchgeführt und ein **Controlling** sichergestellt.

Ergebnisse des Produktmanagementprozesses sind die Bedingungen, Verkaufs- und Schulungsunterlagen sowie Produktinformationen. In den Produktinformationen werden die wesentlichen Merkmale der vertriebenen Produkte klar und übersichtlich dargestellt. Welche Merkmale aufgeführt werden, richtet sich nach den rechtlichen und aufsichtsbehördlichen Vorgaben, den Marktstandards, den Verbandsempfehlungen und den Marktforschungsergebnissen der R+V.

Die Produktinformationsblätter und allgemeinen Versicherungsbedingungen erfüllen sowohl die gesetzlichen Anforderungen als auch die Empfehlungen des GDV. Dies ist durch die Einbindung der Fachbereiche und den juristischen Referenten bei Erstellung im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses sichergestellt.

Externe Überprüfung

Unabhängige Ratingagenturen prüfen die Qualität und Verständlichkeit der Produkte. Die Ratings sind für R+V ein wichtiger Maßstab in der weiteren Produktarbeit und dienen dem Kunden außerdem zur Orientierung. Die Ergebnisse werden den Kunden transparent und öffentlich zugänglich auf der R+V Homepage dargestellt (www.ruv.de).

Unterstützung des Vertriebs

Die Prüfung aller Kundenkorrespondenz durch das zentrale Dokumentenmanagement stellt sicher, dass die vom Vorstand verabschiedeten Markenziele durch eine konsequente und nachhaltige Anwendung des verabschiedeten Corporate-Designs und Schriftbild gesichert wird.

Zudem gibt es klar definierte Anweisungen zur ausschließlichen Nutzung zentral zur Verfügung gestellter Verkaufsförderungs- und Schulungsunterlagen. Der Außendienst und die Versicherungsvermittler können über ein zentrales Bestellportal die Materialien zu Produktinformationen beziehen. Somit wird eine einheitliche Außenwirkung der R+V-Kommunikation und Produktdarstellung in allen kundenrelevanten Geschäftsbereichen sichergestellt.

Dem Außendienst stehen umfangreiche Informations- und Verkaufsmaterialien zur Verfügung, die einen einheitlichen Außenauftritt und einer Weitergabe und Vermittlung aller Produktinformationen und Bedingungen sicherstellen, um dem Kunden eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen.

Über regelmäßige Aus- und Weiterbildung des Vertriebs erfolgt sowohl eine Schulung über neue und bestehende Produkte, sowie über die verfügbaren Informationsmaterialien und die Informationspflichten.

6. Ziffer 6 des GDV-Verhaltenskodex: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

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

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

Verständnis der R+V

Der persönliche Beratungswunsch des Kunden steht im Mittelpunkt, auch im Rahmen der nachvertraglichen Beratung.

Der dargestellte standardisierte Beratungsprozess berücksichtigt auch einen regelmäßigen Kontakt zwischen Kunden und Versicherungsvermittler zur Sicherstellung eines bedarfs- und zeitgerechten Versicherungsschutzes.

Der Beratungsrhythmus kann hierbei bereits zu Vertragsabschluss zwischen Kunde und Vermittler individuell vereinbart werden. Die Beratung nach Vertragsabschluss hat für R+V besonderen Stellenwert, als Basis einer langfristigen und vertrauensvollen Beziehung zu ihren Kunden.

Nachvertragliche, anlassbezogene Beratung

Die Beratung des Kunden erfolgt zudem nach Vertragsabschluss auch bei gegebenem Anlass. Entsprechende Anlässe sind durch die R+V definiert, dies ist z.B. dann der Fall, wenn sich ein Schaden ereignet hat, Versicherungsbedingungen ändern, der Versicherungsvermittler Kenntnis über Änderungen der individuellen Situation des Kunden erlangt oder Vertragsabläufe Neuordnungen bedingen. In solchen Fällen erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen die direkte Ansprache des Kunden vor Ort, telefonisch oder im Zuge postalischer Kontaktaufnahme über die verschiedenen R+V Service Instanzen (z.B. Versicherungsvermittler, R+V Service Center, Fachbereich). Die Schulungskonzepte der R+V vermitteln die Beratungsanlässe sowie die Inhalte der zugrundeliegenden Arbeitsanweisungen. Die eingesetzten R+V-Anwendungen unterstützen systematisch die nachvertragliche Beratung.

Neben der Betreuung des Kunden durch die Versicherungsvermittler, hält R+V weitere betreuende Service-Instanzen für Ihre Kunden vor.

Schaden- und Leistungsfall

Schaden- und Leistungsmeldungen werden in der Regel durch das R+V Servicecenter bzw. die entsprechende Fachabteilung bearbeitet. Im Schaden- und Leistungsfall stehen dem Kunden außerdem die R+V Tochtergesellschaften zur Meldung, Abwicklung und Sanierung zur Verfügung. Während des Vertragsverlaufs kann der Kunde des Weiteren Deckungsfragen oder auch juristische Voranfragen bspw. über die R+V Anwaltshotline klären. Der zuständige Vermittler erhält eine Meldung über die Schadensmeldung, um diese im Rahmen seiner Kundenbetreuung berücksichtigen zu können.

R+V erkennt die in den Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft normierten Verfahren zur Aufdeckung, Vermeidung und Korrektur unlauterer Abwerbungen und Umdeckungen an.

Das Management fordert die Umsetzung nachhaltig ein. Dies geschieht durch die Integration der Richtlinieninhalte in die R+V-Ausbildungs- und Schulungskonzepte sowie in die individuelle Vertragsgestaltung der Versicherungsvermittler mit R+V. Darüber hinaus regelt R+V durch Arbeitsanweisungen und entsprechende systemintegrierte Prozessschritte bei der Antragsaufnahme die Abfrage der Vorversicherung im Sachversicherungsbereich und risikobasierten Personenversicherungsbereich.

Der systemgestützte Beratungsprozess sieht eine Analyse der bestehenden Absicherungssituation des Kunden vor und berücksichtigt diese bei der Angebotserstellung zur Abdeckung von Deckungslücken. Eine Abwerbung oder Umdeckung, die dem Kundeninteresse entgegensteht, soll bereits durch unseren Beratungsansatz verhindert werden.

Zudem werden die Kunden bei Abwerbungen oder Umdeckungen im Rahmen der Beratung über die damit verbundenen Chancen und Risiken informiert. Die Beratung sowie die Vor- und Nachteile sind entsprechend im Beratungsprotokoll zu dokumentieren.

Bei der Abwerbung eines R+V-Vertrages im Personenversicherungsbereich wird der Kunde über die Nachteile einer Stornierung seines Vertrages schriftlich durch den Fachbereich Personenversicherung informiert. Dies erfolgt automatisch im Rahmen der Prozessdefinition des Fachbereichs. Der Versicherungsvermittler erhält zusätzlich bei jeder Vertragsstornierung im Personenversicherungsbereich eine Kopie dieser Mitteilung, um Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und ihn über die Auswirkungen einer Umdeckung aufzuklären.

7. Ziffer 7 des GDV-Verhaltenskodex: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.

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

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

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

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

Auswahl von Vermittlern

Die Auswahl der Vermittler erfolgt bei R+V mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlicher Vorschriften. Die R+V arbeitet nur mit zuverlässigen Vermittlern in geordneten Vermögensverhältnissen zusammen. Die Rekrutierung und Auswahl von Vermittlern erfolgt auf Basis eines

gruppenweit einheitlichen Auswahlprozesses. Bewerbungsunterlagen werden auf Vollständigkeit und Qualität überprüft. Für bestimmte Funktionsgruppen findet zusätzlich im Auswahlverfahren ein Assessmentcenter mit professionellen Moderatoren und Beobachtern statt. Vor Einstellung erfolgt eine Abfrage der AVAD-Auskunft. Neben der AVAD-Auskunft wird auch ein polizeiliches Führungszeugnis, ggf. ein Gewerbezentralregisterauszug sowie eine SCHUFA-Auskunft eingeholt. Negative Eintragungen führen zu Nichteinstellung. Mit Umsetzung der IDD ist die Zielgruppe der notwendig zu überprüfenden Mitarbeitenden auch auf die entsprechenden Innendienstfunktionen erweitert worden.

Aus- und Weiterbildung

Zu Beginn der Tätigkeit durchlaufen alle Vermittler ein einheitliches Ausbildungsprogramm. Der erfolgreiche Abschluss des Ausbildungsprogramms ist Voraussetzung für die Beratungstätigkeit.

Zu einem hohen Qualifikationsniveau der Versicherungsvermittler ist neben einer soliden Grundausbildung auch eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen – notwendig. R+V arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, für welche eine regelmäßige Weiterbildung selbstverständlich ist. Diese Vermittler nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden und damit auch im eigenen Interesse.

Die Führungskräfte werden bei ihrer Ausbildung zur Mitarbeiterführung speziell geschult und erhalten hierbei umfangreiche Unterstützung. Die Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Erreichung der R+V Qualitätsziele ist dabei ebenso Auftrag der Führungskraft wie die Koordination der Mitarbeitendenqualifikation zu bestehenden Prozessen und Prozessveränderungen. Die Aus- und Weiterbildung wird zentral durch die Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb konzipiert, koordiniert und umgesetzt. Neben standardisierten Ausbildungsprogrammen können zusätzlich individuelle Maßnahmen für die Mitarbeitenden vereinbart werden.

Der Qualifizierungsbedarf wird durch jährliche Orientierungsgespräche zwischen Mitarbeiter und Führungskraft analysiert. Auf Basis dieser werden auf die Mitarbeitenden angepasste Maßnahmen festgelegt und umgesetzt. Als Unterstützung dient ein Weiterbildungskatalog im Learning Management System, der eine Übersicht über die Aus- und Weiterbildungsprogramme bietet. Die Ausbildungskonzepte sehen einen schnellen und effizienten Ansatz vor um Mitarbeitende und Versicherungsvermittler für neue oder veränderte Produkte, gesetzliche Regelungen, Marktbearbeitungsinstrumente und Vertriebstechnologien zu qualifizieren. Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden wird für ein Tracking systemisch in der Abteilung Training & Entwicklung Vertrieb festgehalten. Ein Prozess zur Überprüfung der Einhaltung der jährlichen Weiterbildung sichert die Durchführung zusätzlich ab.

Die Qualität der Aus- und Weiterbildung wird durch Qualitätssicherungskonzepte und -maßnahmen gemessen, bewertet und kontinuierlich verbessert.

R+V hat die branchenweite Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ des GDV mit entwickelt und setzt diese im Unternehmen aktiv um. Ziel dieser freiwilligen Initiative der Verbände der Versicherungswirtschaft ist die weitere Professionalisierung des Berufsstands der Versicherungsvermittler. Das anspruchsvolle Berufsbild des Versicherungsvermittlers im Sinne dieser Initiative umfasst alle diejenigen, die Kunden beraten, Versicherungsschutz vermitteln und Kunden betreuen (www.gutberaten.de).

Zur Überprüfung wird die notwendige Fach- bzw. Beratungskompetenz der Vermittler herangezogen, um zu beurteilen, ob sich unsere Vermittler ausreichend weitergebildet haben. R+V ist akkreditierter Bildungsdienstleister des BWV und Trusted-Partner der Initiative für alle gebundenen und auch ungebundenen Vermittler. Eine ausreichende Weiterbildung ist gegeben, wenn der Versicherungsvermittler seinem regelmäßigen Weiterbildungsauftrag analog den Anforderungen der Brancheninitiative „gut beraten“ nachkommt. Diese Initiative sieht aktuell 30 Stunden fachspezifische Weiterbildung im Jahr vor.

Es ist davon auszugehen, dass der Versicherungsvermittler die Anforderung an Fach- und Beratungskompetenz erfüllt, wenn er seinen Weiterbildungsauftrag wie oben beschrieben nachkommt und sich diese Weiterbildung positiv auf die Qualität der Kundenberatung niederschlägt. Dies ist vor allem wichtig, um den Kunden jederzeit optimal beraten zu können. Die Kontrolle zur Weiterbildung ist ein fortwährender Bestandteil in den Gesprächen zwischen betreuendem Außendienst und unseren Vermittlern. Sollten Umständen bekannt werden, die an der Weiterbildung eines Vermittlers zweifeln lassen, werden diese einer intensiven Prüfung unterzogen und entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Über einen Prozess wird dies zusätzlich sichergestellt.

Innerhalb der Außendienstorganisation von R+V übernehmen geschulte und qualifizierte Mitarbeiter vor Ort die praktische Ausbildung neuer Mitarbeiter. Auf die erfolgsabhängige Bezahlung von Mitarbeitenden in Einarbeitung wird bewusst verzichtet, um eine qualitativ hochwertige Ausbildung zu gewährleisten. Im Rahmen des Bankenvertriebs und der weiteren Kooperationen bietet die R+V regelmäßig Produktschulungen an. Die zuständigen Betreuer der Vertriebswege (Bankenbetreuer, Maklerbetreuer etc.) stehen außerdem beratend zur Verfügung und überwachen im Rahmen ihres Führungsauftrages die Qualifizierung der Vermittler.

Externe Überprüfung

R+V überprüft kontinuierlich über das R+V Mystery-Shopping die Einhaltung des definierten R+V Beratungsprozesses. Identifizierte Handlungsfelder im Kontext Prozesseinhaltung und Schulung werden an die jeweiligen Verantwortlichen kommuniziert.

8. Ziffer 8 des GDV-Verhaltenskodex: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

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

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

Die Unabhängigkeit der Makler ist für eine bedarfsgerechte Beratung der Kunden Grundvoraussetzung und wird daher bei der R+V gewahrt und respektiert.

Daher gibt es nur Zusatzvergütungen mit Qualitätszielen. Umsatzbezogene Zusatzvergütungen sind nicht gestattet. Dies ist durch eine offizielle Vorgabe durch das Management an alle Beteiligten im Maklervertrieb kommuniziert und sichergestellt.

Eine zentrale Kontrolle, Verwaltung und Abrechnung der Courtagen und sonstiger Zusatzvergütungen sorgt für die Einhaltung der Vorgaben. Maklerreisen unterliegen den internen Regularien und müssen bestimmte Kriterien erfüllen, welche die Unabhängigkeit wahren. Sofern Makler für die R+V Dienstleistungen erbringen, wird sichergestellt, dass daraus keine Interessenkonflikte erwachsen.

9. Ziffer 9 des GDV-Verhaltenskodex: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem an.

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

Der Hinweis auf die Teilnahme am Ombudsmannverfahren ist in allen maßgeblichen Digital- und Printmedien der R+V integriert. Er findet sich beispielsweise auf den Visitenkarten, Informationsblättern, den Versicherungspolicen sowie auf den verschiedenen Unternehmenshomepages, z.B. (www.ruv.de) und in Form eines Hinweises bei einer ablehnenden Beschwerdeentscheidung.

Innerhalb des direkten Beschwerdemanagements ist eine enge Zusammenarbeit mit dem Ombudsmann gewährleistet und systematisch in allen Fachbereichen implementiert. Das direkte Beschwerdemanagement ist über die gesamte Unternehmensgruppe etabliert. Das indirekte Beschwerdemanagement stellt durch regelmäßige Analyse, Einleitung von Gegenmaßnahmen, Dokumentation und Reporting an die Aufsichtsbehörden und das Management eine faire und korrekte Bearbeitung von Beschwerden sicher.

10. Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

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

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

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in gu-

ten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“

Zielgruppengerechte Compliance-Regelungen

R+V verpflichtet ihre Mitarbeitenden und Vermittler auf detaillierte Compliance-Regelungen. Sämtliche Compliance-Regelungen und -Vorschriften werden durch die klaren Vorgaben des Vorstands („*Tone from the top*“), einer intensiven internen Kommunikation und Schulungen in der Unternehmenskultur verankert.

Für Mitarbeitende der R+V gilt:

R+V verpflichtet ihre Mitarbeitenden auf die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze für den Geschäftsverkehr“. Die Compliance-Richtlinie wird zum Gegenstand des Arbeitsvertrages gemacht und verpflichtet die Mitarbeitenden zur Einhaltung der dort niedergelegten Grundsätze unmittelbar und verbindlich. Darüber hinaus wird die Compliance-Richtlinie im Intranet im Richtlinienverzeichnis hinterlegt. Die Compliance-Richtlinie gibt den Mitarbeitenden verbindliche Regeln für ein verantwortungsbewusstes und regelkonformes Verhalten. Sie umfasst u.a. neben den Themen Datenschutz, Wettbewerb und Unternehmensveranstaltungen auch konkrete Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten. Die Compliance-Richtlinie beinhaltet auch Aussagen und Vorgaben zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen. Eine direkte Weisung lautet: „Wir dulden keinerlei Form der Bestechung und Korruption.“

Insbesondere die Inhalte der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ werden auf einer separaten Intranetseite „Compliance im Vertriebsressort“ anschaulich dargestellt. Dieser Auftritt im R+V Net erläutert die

zentralen Compliance-Themen im Vertriebsressort, also den Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Veranstaltungen. Hier werden zu den genannten Themenbereichen sog. Checklisten zur Verfügung gestellt, anhand derer die Mitarbeiter eine Selbsteinschätzung der Zulässigkeit der Annahme bzw. des Gewährs von Geschenken, Einladungen zu Geschäftsessen und der Teilnahme an Veranstaltungen mit bzw. ohne fachlichen Bezug vornehmen können. Ein für die Mitarbeitenden verpflichtendes Lernprogramm wurde 2019 installiert und stellt die nötige Sensibilisierung sicher.

Die Überprüfung der Einhaltung dieser Regelungen erfolgt in der ersten Linie durch die Führungskräfte, in der zweiten Linie durch den Compliance-Beauftragten der R+V Versicherungsgruppe und auf der dritten Ebene durch die Interne Revision. Für Fragen steht die Gruppe Recht & Compliance der Abteilung Vertriebsrecht und -compliance sowohl Mitarbeitenden als auch Führungskräften zur Seite.

Für Vertreter und Makler gilt:

Der Verhaltenskodex des GDV gibt im Hinblick auf die Verpflichtung von Versicherungsvermittlern verschiedene Möglichkeiten vor.

R+V setzt dies bezogen auf die verschiedenen Versicherungsvermittler individuell um. R+V verpflichtet ihre Versicherungsvermittler entweder auf ein unternehmensindividuell ausgearbeitetes Regelwerk oder akzeptiert geeignete Regelungen der Versicherungsvermittler bzw. deren Verbände, die den Vorgaben des Verhaltenskodex entsprechen. Die Compliance-Vorschriften werden Vertragsbestandteil der Vertriebsvereinbarungen und mit entsprechenden Nachträgen an diese kommuniziert.

Diese Compliance-Vorschriften für die Versicherungsvermittler umfassen die Vorgaben des Verhaltenskodex sowie wesentliche Elemente der Compliance-Richtlinie der R+V und geben den Vermittlern Sicherheit für ein regelkonformes und verantwortungsbewusstes Verhalten.

Überwachung der Compliance-Regelungen

Das CMS im Vertrieb hat geeignete Maßnahmen zur Einhaltung und Überwachung der Vermittler eingerichtet. Beschwerdemanagement und Revision tragen dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Der aufgrund der selektierten Compliance-Risiken aufgestellte Compliance-Plan überprüft die Einhaltung der unternehmensinternen Vorgaben und ermöglicht ein unmittelbares Eingreifen bei Auffälligkeiten.

Gegenüber unseren Kunden wahren wir stets eine hohe Transparenz und informieren über den Verhaltenskodex in unserem Internetauftritt.

Datenschutz und Beitritt zum „Code of Conduct“ (Datenschutz) des GDV

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Regelungen hat bei R+V höchste Priorität. Es bestehen Vorgaben zum Umgang mit personenbezogenen Daten und die Einhaltung dieser Vorgaben wird laufend überwacht.

Zur weiteren Verbesserung des Datenschutzes hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) zusammen mit den Verbraucherzentralen und den Landesdatenschutzbeauftragten die Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten deutscher Versicherer aufgesetzt - den sogenannten „Code of Conduct“ (Datenschutz). R+V ist diesem zum 01. Januar 2014 beigetreten. Der „Code of Conduct“ (Datenschutz) berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die Versicherungsunternehmen bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungsverträgen anwenden.

Gleichermaßen wird die im Mai 2018 wirksam gewordene EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) beachtet und konzernweit umgesetzt.

11. Ziffer 11 des GDV-Verhaltenskodex: Der Kodex ist verbindlich und transparent.

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

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

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

Der GDV-Verhaltenskodex wurde für alle Vermittler verbindlich gemacht. Für die Ausschließlichkeitsorganisation im Rahmen von Nachträgen zu den Vermittlerverträgen im Anerkennungsverfahren und die Aufnahme in neue Vermittlerverträge. Bei den Kooperationspartnern sowie Maklern und Mehrfachagenten akzeptiert die R+V eigene vergleichbare Vorgaben, z.B. über die Mitgliedschaft in einem Verband.

Die Überwachung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex erfolgt durch ein Überwachungssystem (vergleiche hierzu auch Punkt VIII.).

Verstöße gegen die niedergelegten Grundsätze werden bei R+V im Rahmen einer Einzelfallbetrachtung analysiert und von der zuständigen Führungskraft sanktioniert. Abgewogen werden dabei unter anderem Art und Schwere des Verstoßes, der Verschuldensgrad, sowie die Mithilfe zur Sachverhaltsaufklärung. Sanktionen können von einfachen Ermahnungen bis zur fristlosen und außerordentlichen Beendigung der Zusammenarbeit führen.

Die R+V erkennt den GDV-Verhaltenskodex als verbindlich an und unterzieht sich alle drei Jahre einer Prüfung durch eine unabhängige Stelle.

VI Compliance-Organisation im Vertrieb

Das CMS für den Vertrieb ist ein dezentraler Bestandteil des umfassenden Compliance Management Systems der R+V. Das Compliance Management System der R+V deckt die folgenden Themen ab:

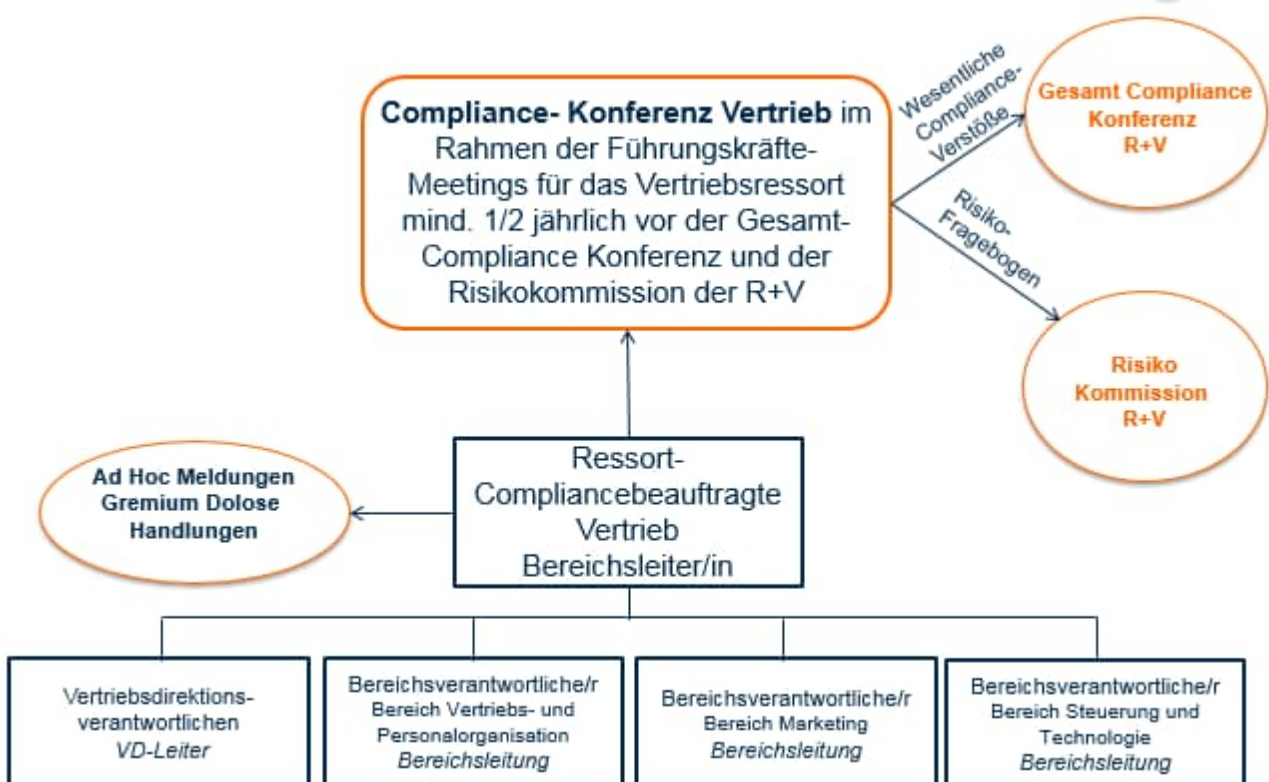
- Wettbewerbs- und Kartellrecht,
- Insiderhandel,
- dolose Handlungen und Diebstähle,
- Datenschutz,
- Geldwäsche,
- Antidiskriminierung und Gleichstellung,
- sowie Verstöße gegen die Außenwirtschaftsverordnung.

Mit dem am 02.07.2016 in Kraft getretenen § 23 Abs. 6 VAG sind Versicherungsunternehmen nunmehr verpflichtet, ein Hinweisgebersystem einzurichten. Bei R+V besteht ein Hinweisgebersystem bereits seit 2002. Die Mitarbeitenden der R+V haben die Möglichkeit, Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten an den Inhaber der Compliance-Funktion oder den Inhaber der Revisions-Funktion oder eine externe Vertrauensanwältin zu melden. Auf Wunsch des Meldenden können Hinweise durch die Vertrauensanwältin im Rahmen der besonderen Rechtsvorschriften für Rechtsanwälte anonym behandelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind im R+V Net und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt. Wichtige Regeln für ein korrektes Verhalten im Geschäftsverkehr sind in der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ niedergelegt. In der Gesamt-Compliance-Konferenz erörtern die jeweiligen Verantwortlichen wesentliche Vorfälle innerhalb der R+V sowie eingeleitete Maßnahmen. Der Compliance-Beauftragte der R+V (Bereichsleiter Konzern-Recht im Ressort Vorstandsvorsitz) berichtet sowohl an die Risikokommission als auch unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden, in dessen Ressortzuständigkeit das Thema Compliance bei R+V fällt.

Die Verantwortung für Vertrieb trägt der Ressort-Compliancebeauftragte des Ressorts Vertrieb. Eine Verzahnung mit dem Risikomanagementprozess Vertrieb

wird sichergestellt, indem der Ressort-Compliancebeauftragte des Ressorts Vertrieb wesentliche Vorfälle an den Risikobeauftragten Vertrieb meldet, wo eine Prüfung erfolgt, inwieweit wesentliche ad-hoc-Fälle in die vierteljährliche Risikokommission gemeldet werden müssen.

Darüber hinaus erfolgt eine Meldung an den Compliance-Beauftragten der R+V sowie an den Vertriebsvorstand. Der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb ist für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS im Vertrieb zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an den Ressort-Compliancebeauftragten des Vertriebsressorts.



Verdachtsmeldungen oder Verstöße gegen Richtlinien und Regeln (Compliance-Vorschriften, Verhaltenskodex etc.) werden an den Ressort-Compliancebeauftragten des Vertriebsressorts gemeldet. Es erfolgt eine juristisch fundierte systematische Überprüfung und Dokumentation aller eingereichten Verdachtsmeldungen, um gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen zeitnah einleiten zu können.

Es findet halbjährlich eine Compliance-Konferenz im Vertrieb statt, welche im Rahmen der bestehenden Führungskräfte-Meetings durchgeführt wird. Teilneh-

mende der Compliance-Konferenz Vertrieb sind der Vertriebsvorstand, der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb, die Bereichsverantwortlichen und die erste Führungsebene der Außendienstorganisation. Der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb nimmt zusätzlich an der Gesamt-Compliance-Konferenz teil und berichtet im Rahmen dieser an den Compliance Beauftragten der R+V. Ebenso werden Fehlentwicklungen des CMS-Vertrieb innerhalb dieser Konferenzen identifiziert, bewertet und etwaige Maßnahmen zur Korrektur eingeleitet.

Nach Solvency II hat jedes Unternehmen die Aufbau- und Ablauforganisation des Richtlinienprozesses ordnungsgemäß zu dokumentieren. Richtlinien bilden einen wesentlichen Bestandteil der Aufbau- und Ablauforganisation. Infolgedessen hat die zentrale Compliance-Stelle aus den ihr vorgelegten Unterlagen alle Richtlinien der R+V identifiziert, ein Verfahren zur Neuerstellung und Aktualisierung von Richtlinien festgelegt sowie ein zentrales Richtlinienverzeichnis geschaffen. Das zentrale Richtlinienverzeichnis ist im R+V Net aktiv. Bei Aufruf der Seite werden den Mitarbeitenden je nach Ressortzugehörigkeit die Richtlinien zielgruppenorientiert unter der Bezeichnung „Meine Richtlinie“ angezeigt. Das Kernteam Richtlinienprüfung setzt sich aus dem Inhaber der Compliance-Funktion, einem Vertreter aus der Konzern-Revision, des Personalbereichs sowie aus Vertrieb zusammen. Hinzu kommt der jeweilige Richtlinienkoordinator, aus dessen Ressort eine Richtlinie im Gremium behandelt wird. Das Gremium prüft, ob Richtlinieneigenschaft gegeben ist und nimmt eine inhaltliche Plausibilitätsprüfung vor. Im Falle eines positiven Votums ist die Richtlinie dem Vorstand der R+V Versicherung AG zur Beschlussfassung vorzulegen.

VII Compliance-Kommunikation und -Training

Um die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler über die Entstehung, die Inhalte, die Ziele, die Risiken und die konsequente Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei R+V nachhaltig zu informieren, kommuniziert das Unternehmen in regelmäßigen Abständen über die zielgruppenspezifischen Kommunikationsmedien, z.B. per E-Mail, Intranet und Internetportale (z.B. Makler-, Bankenportal).

Ziel der Kommunikation ist stets ein umfassendes und tiefgreifendes Informationsniveau von allen Mitarbeitenden und Versicherungsvermittlern zum GDV-Verhaltenskodex sicherzustellen. Die zielgruppengerechte Kommunikation vertrieblicher Themen wird durch einen implementierten Prozess sichergestellt. Die bekannten Kommunikationsmedien werden genutzt, um die Anforderungen, Inhalte und Ziele des GDV-Verhaltenskodex und des CMS-Vertrieb der R+V detailliert zu kommunizieren. Somit werden alle relevanten Zielgruppen mit den Grundsätzen des CMS vertraut gemacht.

Die Kommunikation erfolgt durch Artikel im R+V Net, Platzierung einer R+V Net-Seite und durch den Vorstand anlässlich von Führungskräfte tagungen. Der Vertriebsvorstand betont die hohe Bedeutung des GDV-Verhaltenskodex für R+V bei seinen internen und externen Auftritten und durch Integration in die Geschäfts- und Unternehmensberichte der R+V. Der GDV-Verhaltenskodex wird von R+V an die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler in Papierform oder auf elektronischem Wege ausgehändigt. Hierzu werden die Führungskräfte vorab informiert, um die positive Wahrnehmung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex zu unterstützen. Insbesondere die Inhalte der Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ werden auf einer separaten Intranetseite „Compliance im Vertriebsressort“ anschaulich dargestellt. Dieser Intranetauftritt erläutert die zentralen Compliance-Themen im Vertriebsressort, also den Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Veranstaltungen. Hier werden zu den genannten Themenbereichen sog. Checklisten zur Verfügung gestellt, anhand derer die Mitarbeitenden eine Selbsteinschätzung der Zulässigkeit der Annahme bzw. Gewähren von Geschenken, der Einladung zu Geschäftsessen und der Teilnahme an Veranstaltungen mit bzw. ohne fachlichen Bezug vornehmen

können. Bei Rückfragen stehen den Mitarbeitenden, Vermittlern und Versicherungsvermittlern umfangreiche Informationsmedien, Ansprechpartner CMS Vertrieb und Informationsunterlagen zur Verfügung.

Der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb erstellt jährlich einen „Compliance-Jahresbericht Vertrieb“, aus dem die jeweiligen Aktivitäten mit Compliance-Bezug hervorgehen. Der Compliance-Jahresbericht Vertrieb wird gegenüber den Teilnehmern der Compliance-Konferenz Vertrieb kommuniziert und wird seitens des R+V Compliance-Beauftragten in den Compliance-Jahresbericht des Unternehmens übernommen.

Die Verantwortung für die fortlaufende regelmäßige Kommunikation bzgl. des CMS-Vertrieb liegt beim Ressort-Compliancebeauftragten Vertrieb. Dieser wird hierbei durch die Abteilungen Vertriebsrecht- und Compliance, Vertriebskommunikation und die Unternehmenskommunikation unterstützt und nutzt die bekannten Informationsmedien von R+V.

In regelmäßigen Abständen werden die Mitarbeitenden und Versicherungsvermittler z.B. über Weiterentwicklung oder Änderungen von Prozessen, Änderung des Verhaltenskodex, Best Practice Beispielen und Ergebnisse zu Kundenzufriedenheitsbefragungen informiert.

Die Integration der Normen und Werte des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Regelungen finden Eingang in die Schulungskonzepte und -medien der R+V. Um sicherzustellen, dass neue Mitarbeitende mit den genannten Regelungen vertraut gemacht wird, sind diese in der Vertriebsausbildung verankert, welche die Mitarbeitenden im akquirierenden Außendienst durchlaufen.

Die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex und der Compliance-Richtlinie sind als fester Bestandteil in die Schulungen der neuen Führungskräfte integriert. Zudem werden regelmäßig entsprechende Schulungsveranstaltungen in den Führungskreisen des Außendienstes durchgeführt.

Die Vertriebsausbildung stellt sicher, dass die Mitarbeitenden die Richtlinien und Anforderungen von R+V erlernt. Dazu zählt insbesondere die standardisierte Vorgehensweise im Beratungsprozess, welche u.a. die Legitimationspflicht gegenüber dem Kunden, die Phasen des Beratungsgesprächs und die Beratungsdokumentation enthält. In der Vertriebsausbildung werden die gesetzlichen Anforderungen, Datenschutz- und Wettbewerbsrichtlinien sowie der GDV-Verhaltenskodex berücksichtigt.

Im Rahmen des einheitlichen Compliance-Schulungskonzeptes werden die Mitarbeitenden im Rahmen von Schulungen außerdem auch zu Compliance-relevanten Themen regelmäßig geschult. Das Trainingskonzept umfasst Präsenz- sowie Onlinetrainings. Die Teilnahme an den Trainings ist verpflichtend. Das Angebot von intensiven Präsenzs Schulungen wird intensiv wahrgenommen und wurde zwischenzeitlich auch auf die Mitarbeiter ebene ausgedehnt. Zudem erfolgte im Oktober 2019 der Rollout eines einstündigen Compliance-Lernprogrammes. Die Durchführung des Lernprogrammes ist für alle angestellten R+V Mitarbeitenden verpflichtend und schließt mit einer Lernerfolgskontrolle ab.

VIII Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Zur Sicherstellung der Einhaltung der Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex besteht ein unternehmensweites Überwachungssystem.

Um die Einhaltung der Vorgaben zu gewährleisten, gibt es drei Verteidigungslinien. Die erste betrifft alle Geschäftsprozesse. Hier sind alle Mitarbeitenden und Führungskräfte innerhalb der operativen Abläufe für das Managen von Risiken und entsprechende Kontrollen verantwortlich.

Um auf die vielfältigen Gefährdungen aus der Praxis eingehen zu können, gibt es eine zweite Verteidigungslinie, welche durch das CMS im Vertrieb dargestellt wird. Dabei werden Risikomanagement, Qualitätssicherung, die Überwachung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und die Compliance-Regelungen zusammengefasst. So finden z.B. zum Compliance-Programm anlassbezogene Kontrollen statt, welche in der Verantwortung des Ressort-Compliance-beauftragten Vertrieb liegen.

Die Interne Revision übernimmt als unabhängige Instanz im Unternehmen die letzte Kontrolle (dritte Verteidigungslinie) und stellt die finale Einheit der Qualitätssicherung dar.

Zur Überwachung und Verbesserung des CMS im Teilbereich Vertrieb dienen außerdem die halbjährlichen Compliance-Konferenzen im Vertrieb, die Revisionsberichte und der regelmäßige Austausch mit dem Compliance-Beauftragten der R+V. Hinweise auf Fehlentwicklungen und Verdachtsfälle werden von allen Mitarbeitenden entgegengenommen.

Die Erkenntnisse aus den Überwachungstätigkeiten werden analysiert und, sofern notwendig, wird eine Anpassung der Prozesse und Kontrollen, um festgestellte Lücken im System zu schließen, vorgenommen.


Die jeweiligen Compliance-Regelungen sind als Bestandteil des Vertrages bzw. Arbeitsvertrages verbindlich. Verstöße gegen die Compliance-Regelungen werden nicht toleriert. Zuwiderhandlungen können zu arbeitsrechtlichen, zivilrechtlichen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen führen.

Die Auswahl der jeweiligen Sanktion ist abhängig vom Schweregrad der verhaltensbedingten Pflichtverletzung.

Die Entscheidung, ob und welche Sanktionen ergriffen werden, obliegt dem Ressort-Compliancebeauftragten Vertrieb in enger Abstimmung mit der Abteilung Vertriebsrecht und -compliance.

Wiesbaden, 30. Dezember 2022

Für den Vorstand der R+V Versicherung AG


Dr. Norbert Rollinger


Jens Hasselbacher

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

7. Mängelbeseitigung

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

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

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

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

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

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

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

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

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

15. Anzuwendendes Recht

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