

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

PRÜFUNGSBERICHT

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance Management Systems (CMS) der VHV Allgemeine Versicherung AG zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

VHV Allgemeine Versicherung AG
Hannover

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

INHALTSVERZEICHNIS:

	Seite
1. Prüfungsauftrag	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	V
3. Feststellungen zum CMS	VIII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	VIII
3.2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	VIII
4. Prüfungsurteil	IX
5. Anlage 1: Beschreibung des Compliance Management Systems der VHV Allgemeine Versicherung AG zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	X
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen	XI

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

An die VHV Allgemeine Versicherung AG, Hannover

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben 29. März 2023 hat uns die VHV Allgemeine Versicherung AG für die

VHV Allgemeine Versicherung AG

-- im Folgenden auch „VHV Versicherung“ genannt --

beauftragt, eine Prüfung zur Angemessenheit ihres Compliance Management Systems (CMS) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

Unter einem CMS ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen tatsächlich zum 30. August 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vermittler u.a. Compliance-Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften verlangt. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex (Vertrieb) beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen begrenzt, die die VHV Versicherung innerhalb ihrer Unternehmenssphäre

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

eingrichtet hat. Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der VHV Versicherung eingerichteten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf der Grundlage des mit der VHV Allgemeine Versicherung AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der VHV Versicherung durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der VHV Versicherung über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der VHV Versicherung dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der VHV Versicherung gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

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

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

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

Die gesetzlichen Vertreter der VHV Versicherung 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. Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen zu Angemessenheit und Implementierung 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.

Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen des CMS für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der VHV Versicherung sind angemessen, wenn sie geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden.

Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

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 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 WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) 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 sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden, und
- ob die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 30. August 2023 implementiert waren.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der VHV Versicherung berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex;
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der VHV Versicherung mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex;
- Beurteilung der eingerichteten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VHV Versicherung.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten September 2023 bis Dezember 2023 (bis zum 22. Dezember 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.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

3. Feststellungen zum CMS

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

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

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

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance Kultur, Compliance Ziele und Compliance Organisation, Compliance Risiken, Compliance Kommunikation und Compliance-Überwachung und Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

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

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

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

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 30.08.2023 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
- waren die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 30. August 2023 implementiert.

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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der VHV Versicherung wurde zum 30. August 2023 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 15. Januar 2024

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dr. Jens Schumacher



Prof. Dr. Jochen Axer

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

- Anlage 1: Beschreibung des Compliance Management Systems der VHV Allgemeine Versicherung AG zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Beschreibung des Compliance Management Systems
der VHV Allgemeine Versicherung AG
zur Einhaltung des
Verhaltenskodex des Gesamtverbands der
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zum
30.08.2023

Inhalt

I. Einleitung.....	4
II. Compliance Management System der VHV Allgemeine	5
A. Compliance-Kultur und "Tone from the Top"	5
B. Compliance Ziele und Compliance-Organisation.....	7
C. Compliance-Risiken	9
D. Compliance-Kommunikation.....	9
E. Compliance-Überwachung und Verbesserung.....	11
III. Compliance-Programm der VHV Allgemeine zur Umsetzung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex.....	13
A. Leitsatz 1: Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.	13
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	13
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	13
B. Leitsatz 2: Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.	15
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	15
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	15
C. Leitsatz 3: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.	17
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	17
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	17
D. Leitsatz 4: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.	19
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	19
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	19
E. Leitsatz 5: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben. 21	
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	21
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	21
F. Leitsatz 6: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten. .	22
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	22
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	22
G. Leitsatz 7: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.	25
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:.....	25

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	25
H. Leitsatz 8: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.	27
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:	27
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	27
I. Leitsatz 9: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.	28
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:	28
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	28
J. Leitsatz 10: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.	29
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:	29
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	29
K. Leitsatz 11: Der Kodex ist verbindlich und transparent.	33
1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:	33
2. Maßnahmen der VHV Allgemeine	33

I. Einleitung

Der vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) entwickelte Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (nachfolgend: GDV-Verhaltenskodex) stellt die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent dar und setzt für die Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten, damit sie den Interessen der Kunden gerecht werden.

Die VHV Allgemeine Versicherung AG (nachfolgend: VHV Allgemeine) unterstützt diesen Ansatz und ist am 03.02.2016 dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten.

Die VHV Allgemeine hat ihr Compliance Management System (nachfolgend: CMS) in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut und als Bestandteil des übergreifenden CMS eine Vertriebs-Compliance etabliert. Unter dem Begriff Vertriebs-Compliance werden im Folgenden die organisatorischen Einrichtungen und Maßnahmen verstanden, die ein rechtskonformes Verhalten sowohl der internen Vertriebsmitarbeiter, der „IDD-relevanten“ Kundenservice-Mitarbeiter als auch der externen Vertriebspartner zum Ziel haben (IDD: Insurance Distribution Directive).

Der Vertrieb der Produkte der VHV Allgemeine erfolgt hauptsächlich über den Vertriebsweg der selbständigen Versicherungsvertreter. Zurzeit arbeitet die VHV Allgemeine mit ca. 14.000 Maklern und Mehrfachvertretern zusammen. Hinzu kommt der Vertriebsweg Baukunden über den angestellten Außendienst in der Vertriebsdirektion Bauwirtschaft (nachfolgend: VD Bau) und das Vertrieb Servicecenter (VSC), das Bau-Kunden bis zur Grenze von 750 EUR Beitrag betreut, sowie der Direktvertrieb über die Internetseiten der VHV Allgemeine und den VHV-Kundenservice.

Die Regeln des GDV-Verhaltenskodex gelten für den Vertrieb der Versicherungsprodukte an Privatkunden. Dementsprechend sind Risiken, die überwiegend oder ausschließlich der gewerblichen bzw. selbständigen beruflichen Tätigkeit des Versicherungsnehmers dienen, von der Betrachtung im Rahmen dieser CMS-Beschreibung grundsätzlich ausgenommen. So steht im Vertriebsweg VD Bau die Betreuung gewerblicher Kunden der Bauwirtschaft im Fokus. Sofern und soweit jedoch „bei Gelegenheit“ die Absicherung privater Risiken, z.B. einer Privathaftpflichtversicherung oder Kraftfahrtversicherung, erfolgt, behandelt die VHV Allgemeine die Versicherungsnehmer als Privatkunden im Sinne der vorgenannten Kundendefinition.

Die VHV Allgemeine ist ein Unternehmen der VHV Gruppe mit Sitz in Hannover. Die VHV Allgemeine ist eine 100 %-ige Tochtergesellschaft der VHV Holding AG, die wiederum eine 100 %-ige Tochter der Konzernmuttergesellschaft VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a.G. (nachfolgend: VHV a.G.) ist. Das Erstversicherungsgeschäft der VHV Gruppe wird über fünf Schaden- und Unfallversicherer, davon je ein Unternehmen in Österreich, Italien und der Türkei, sowie einen Lebensversicherer, das Rückversicherungsgeschäft durch einen Rückversicherer betrieben. Steuerungstätigkeiten und übergreifende Dienstleistungen für den Geschäftsbetrieb der Gruppe wie Rechnungswesen, Verwaltung, Einkauf, Recht und IT werden zentral von verschiedenen Konzerngesellschaften bzw. von der VHV a.G. erbracht, der Kundenservice im VHV-Privatkundengeschäft durch die VHV solutions GmbH.

Dieses Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmen die VHV Allgemeine vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen. Es orientiert sich an den Vorgaben des Prüfungsstandards PS 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer (IDW).

II. Compliance Management System der VHV Allgemeine

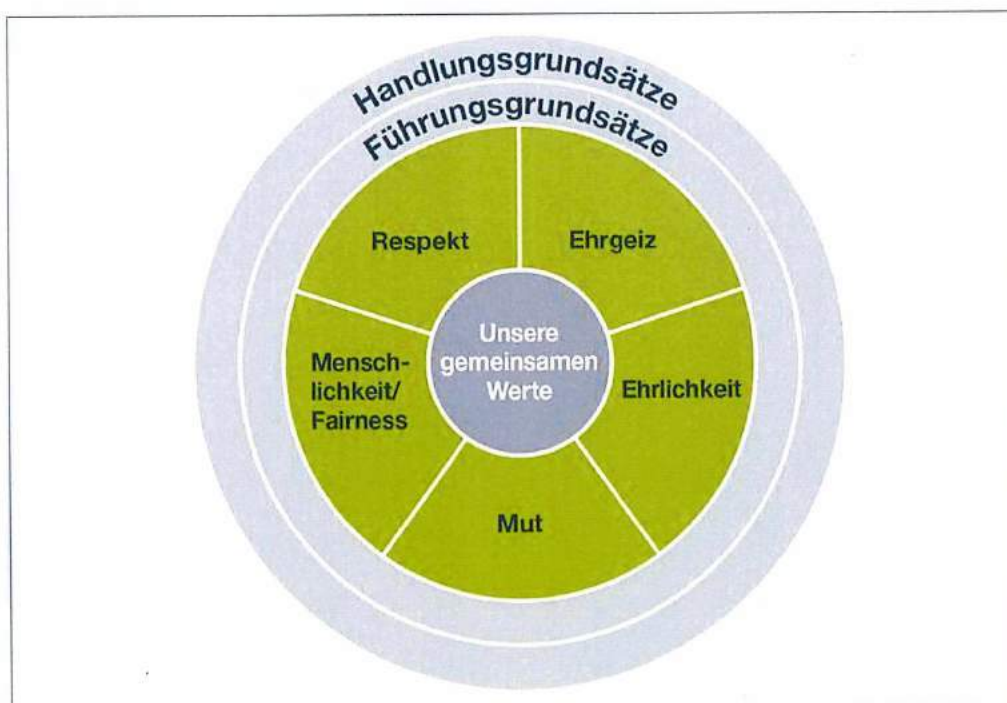
Ab 01.01.2015 ist mit dem Inkrafttreten der Konzernrichtlinie Compliance Management System eine Compliance-Organisation in der VHV Gruppe etabliert worden.

Die materiellen Regelungen in der Compliance-Organisation der VHV Gruppe finden sich im Verhaltenskodex für die VHV Gruppe sowie der Konzernrichtlinie Compliance Management System und den ergänzenden Regelwerken, wie etwa der Konzernrichtlinie Datenschutz und Informationssicherheit und der Konzernrichtlinie Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung. Aufgaben, Befugnisse und Schnittstellen zu den anderen Schlüsselfunktionen sind in der Richtlinie Compliance Management System dokumentiert. Nachfolgend werden die Elemente des Compliance Management Systems der VHV Gruppe beschrieben.

A. Compliance-Kultur und “Tone from the Top”

Für die VHV Allgemeine liegt der Schlüssel zum Unternehmenserfolg nicht nur in der Qualität der Produkte und Dienstleistungen, sondern auch in einer unternehmensweiten, von Rechtfchaffenheit, Ethik und persönlicher Verantwortung geprägten Unternehmenskultur. Die Wahrnehmung des Unternehmens in der Öffentlichkeit hängt maßgeblich von jedem einzelnen Mitarbeiter ab.

Bereits im Jahr 2009 haben die Unternehmen der VHV Gruppe ihre gemeinsamen Unternehmenswerte als Grundlage der gemeinsamen Arbeit definiert. Im Rahmen einer Mitarbeiterkonferenz und nachgelagerten Workshops hat der Vorstand die folgenden Werte, welche vom Vorstand als Handlungs- und Führungsgrundsätze vorgelebt werden, vorgestellt:



Die Werte der VHV Gruppe sind:

- Ehrgeiz
 - als Gesellschaft zu den Besten zu gehören
 - als Führungskraft / als Mitarbeiter zu den Besten in seinem Verantwortungsbereich zu gehören
- Ehrlichkeit
 - gegenüber jedem Gesprächspartner
 - gegenüber sich selbst, d. h. auch eigene Defizite werden offen dargelegt
 - Freiheit und Verpflichtung seine ehrliche Meinung zu sagen – auch gegenüber Vorgesetzten
- Mut
 - zu Eigeninitiative, Zivilcourage, Verantwortung
 - zu konstruktiver Kritik – auch gegenüber Vorgesetzten
 - Entscheidungen zu korrigieren, wenn sie sich als nicht optimal erweisen
 - für Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Entwicklungen
 - wir akzeptieren Misserfolg beim professionellen Versuch von Neuem
- Menschlichkeit / Fairness
 - faire Lösungen für unsere Kunden und Vertriebspartner
 - gerechte Behandlung unserer Mitarbeiter
 - „Was“ getan werden soll, richtet sich an wirtschaftlichen Kriterien aus,
 - das „Wie“ berücksichtigt auch Interessen und Würde der Mitarbeiter und Führungskräfte
 - wir sind hilfsbereit gegenüber Jedem – auch unaufgefordert
- Respekt
 - vor Mitarbeitern, Kollegen, Kunden und Vertriebspartnern
 - wir respektieren unsere Mitarbeiter als kompetente Experten und Berater
 - wir nehmen konstruktive Kritik unserer Mitarbeiter ernst und fördern sie
 - wir achten die individuelle Persönlichkeit unserer Mitarbeiter

Die nachfolgenden Handlungsgrundsätze sind maßgeblich für die Arbeit der Mitarbeiter der VHV Gruppe und somit der VHV Allgemeine:

- Kunden- / Service-Orientierung,
- Leistungs- / Ergebnis-Orientierung,
- Konstruktive Zusammenarbeit,
- Streben nach verbessernder Veränderung,
- Eigenverantwortung / Risikobereitschaft und
- Effizienz.

Darauf aufbauend wurde ein verbindlicher Verhaltenskodex für die VHV Gruppe (nachfolgend: VHV Verhaltenskodex) als Fundament der Compliance-Kultur der VHV Gruppe erarbeitet. Im VHV Verhaltenskodex setzt der Vorstand den Orientierungsrahmen und legt wesentliche Regeln und Grundsätzen für ein korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten untereinander, gegenüber den Geschäftspartnern und gegenüber der Öffentlichkeit fest. Dieser Verhaltenskodex spiegelt zum einen die Wertvorstellungen wider, die verbindlich für die Unternehmen, Mitarbeiter und Geschäftsleitung der VHV Gruppe sind, zum anderen die bezeichnende Haltung des Vorstands zu Compliance („Tone from the Top“).

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex hat sich der Vorstand der VHV Allgemeine schließlich zum hohen Stellenwert der bedarfs- und kundenorientierten Beratung auf Basis maßgeschneiderter und hochwertiger Versicherungsprodukte bekannt.

B. Compliance Ziele und Compliance-Organisation

Der Begriff Compliance bedeutet die Einhaltung der für das Unternehmen und seine Geschäftstätigkeit einschlägigen Gesetze, Vorschriften und Regelungen sowie regulatorischer Standards und Erfüllung weiterer, wesentlicher und vom Unternehmen selbst gesetzter Standards und Anforderungen.

Ziel des Compliance-Management-Systems der VHV Gruppe (nachfolgend: CMS) ist es, die Einhaltung dieser Vorschriften sicherzustellen, um das Risiko von wesentlichen finanziellen Verlusten, Haftungsansprüchen und anderen Rechtsnachteilen sowie Reputationsverlusten für die VHV Gruppe, ihre Mitarbeiter und Organmitglieder zu vermeiden. Mit der Implementierung des CMS verfolgt die VHV Gruppe aber auch das Ziel, Interessenkonflikte zum Schutz ihrer Kunden zu vermeiden und erforderlichenfalls zu lösen. Ein zentrales Compliance-Ziel im Vertrieb ist dabei die Einhaltung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex.

Die Compliance-Funktion wird seitens der VHV a.G. für die Gesellschaften der VHV Gruppe wahrgenommen. Organisatorisch ist Konzerncompliance in der Abteilung Konzernrecht / Compliance verankert unter der Leitung des Chief Compliance Officers. Die nachfolgenden Themengebiete werden von Konzerncompliance durch die jeweiligen Compliance Officer bearbeitet:

- Aufsichts- und Kartellrecht,
- Vertriebsrecht und
- Versicherungsvertragsrecht.

Die Themenfelder

- Datenschutz und Datensicherheit sowie
- Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung / Finanzsanktionen und Embargo nebst Anti-Fraud-Management (Prevention & Detection)

sind jedoch organisatorisch nicht der Abteilung Konzernrecht / Compliance zugeordnet, sondern werden jeweils von unabhängigen Beauftragten in einer eigenständigen Abteilung bzw. einer dem Vorstand zugeordneten Stabsstelle bearbeitet.

Die Compliance-Funktion hat folgende wesentlichen Aufgaben:

- Beratungsaufgabe:
Beratung der Vorstands- bzw. Geschäftsführungsgremien in Bezug auf die Einhaltung der in Übereinstimmung mit der Solvency II-Rahmenrichtlinie erlassenen Rechts- und Verwaltungsvorschriften bzw. aller für den Versicherungsbetrieb compliancerelevanten Gesetze.
- Frühwarnaufgabe:
Beurteilung der möglichen Auswirkungen von sich abzeichnenden Änderungen des Rechtsumfeldes auf die Tätigkeit der Unternehmen der VHV Gruppe („Rechtsänderungsrisiko“).

- Risikokontrollaufgabe:
Identifizierung und Beurteilung des mit der Nichteinhaltung der rechtlichen Vorgaben verbundenen Risikos („Compliance-Risiko“).
- Überwachungsaufgabe:
Überwachung der Einhaltung der rechtlichen Anforderungen.

Die vorgenannten Aufgaben der Compliance-Funktion werden für den Bereich Vertriebsrecht und Vertriebscompliance durch einen zentralen Compliance Officer (nachfolgend: Compliance Officer Vertrieb) als „Second Line of Defense“ wahrgenommen. Der Compliance Officer Vertrieb steht hierbei im Austausch mit Mitarbeitern aus der Zentralen Vertriebssteuerung, dem/der Compliance-Koordinator(in) des Vertriebsressorts (nachfolgend: Compliance-Koordinator(in) Vertrieb) sowie den Verantwortlichen der einzelnen Vertriebs- und Fachbereiche, welche erste Ansprechpartner von Konzerncompliance sind und im Rahmen der fachbereichsseitigen Kontrollen die Aufgaben der „First Line of Defense“ wahrnehmen. Die Interne Revision prüft als „Third Line of Defense“ im Rahmen ihrer turnusmäßigen Prüfungshandlungen sowohl ausgewählte vertriebliche Themenkomplexe auf Fachbereichsebene als auch jährlich Konzerncompliance als Schlüsselfunktion im Sinne von § 24 Abs. 1 VAG und § 29 VAG.

Um den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex gerecht zu werden, hat die VHV Allgemeine ein CMS für den GDV-Verhaltenskodex (nachfolgend: Vertriebs-CMS) entwickelt. Zur Sicherstellung der Einhaltung der aus dem GDV-Verhaltenskodex abgeleiteten Regeln hat die VHV Allgemeine Maßnahmen und Prozesse eingerichtet, deren Rahmen eine etablierte Aufbau- und Ablauforganisation bildet. Einzelheiten des Vertriebs-CMS werden im Rahmen des Compliance-Programms unter Ziffer III. beschrieben.

Die im Rahmen des Vertriebs-CMS benannten Maßnahmen-Verantwortlichen sind verantwortlich für die Kontrolle und Bewertung der Maßnahmen, die hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem jeweiligen Leitsatz getroffen wurden. Die Maßnahmen-Verantwortlichen bewerten als Experten laufend, mindestens aber zweimal jährlich den aktuellen Stand der Umsetzung und berichten hierüber in einem standardisierten Reporting an den Compliance Officer Vertrieb. Der Compliance Officer Vertrieb bewertet die Rückmeldungen der Maßnahmen-Verantwortlichen und führt die Ergebnisse der halbjährlichen Berichte für den Chief Compliance Officer zusammen. Darüber hinaus informieren die Maßnahmen-Verantwortlichen den Compliance Officer Vertrieb ad hoc sowie turnusmäßig über Auffälligkeiten und Verstöße im Zusammenhang mit dem VHV Verhaltenskodex. Die Berichte umfassen auch die Meldung eventueller Betrugsfälle und relevanter Kundenbeschwerden. Schließlich erfolgt im Rahmen des Jahres-Compliance-Berichtes eine jährliche Berichterstattung an den Vorstand zum Status der Umsetzung und Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex.

In die regelmäßige Risikoanalyse sowie die Überwachungshandlungen von Konzerncompliance ist auch das Vertriebs-CMS integriert, hierzu mehr unter C. „Compliance-Risiken“ und E. „Compliance-Überwachung und Verbesserung“.

C. Compliance-Risiken

Eine der Kernaufgaben von Konzerncompliance ist die fortwährende Beobachtung, Identifizierung und Beurteilung von Compliance-Risiken. Konzerncompliance führt eine solche Risikoanalyse in regelmäßigen, mindestens jährlichen Abständen durch, um die Aktualität und Angemessenheit der Festlegung zu überprüfen. Neben der regelmäßigen Überprüfung identifizierter Risiken wird im Bedarfsfall eine Ad-hoc-Prüfung vorgenommen, um aufkommende Risiken in die Betrachtung mit einzubeziehen.

Die festgestellten Compliance-Risiken werden im Rahmen der Risikoanalyse durch Konzerncompliance anhand der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schwere der zu erwartenden Folgen analysiert.

Zu den Compliance-Risiken gehören

- das Risiko rechtlicher, (aufsichts-) behördlicher Sanktionen,
- das Risiko wesentlicher finanzieller Verluste und
- das Risiko von Reputationsverlusten,

soweit diese Risiken aus der Nicht-Einhaltung der für das Unternehmen und seine Geschäftstätigkeit einschlägigen Gesetze, Vorschriften und Regelungen sowie regulatorischer Standards und vom Unternehmen selbst gesetzter Standards und Vorgaben resultieren. Wird im Rahmen der Risikoanalyse das Bestehen eines Risikos festgestellt, erfolgt eine Einteilung der Risiken in drei Risikokategorien. Es wird dabei zwischen Risiken aus der Verletzung von Regularien und deren Auswirkung auf die Reputation unterschieden. Den aufgeführten qualitativen Kriterien kommt dabei eine Indizwirkung zu. Maßgeblich ist jedoch die Gesamtschau nach einer Experteneinschätzung durch Konzerncompliance.

Neben den im Rahmen der Compliance-Risikoanalyse identifizierten Risiken aus dem Bereich Vertriebscompliance sind insbesondere die im Rahmen des Vertriebs-CMS etablierten Maßnahmen und Kontrollen zur Gewährleistung der Konformität mit dem GDV-Verhaltenskodex Bestandteil der Risiko-Landkarte und der hierauf aufbauenden risikobasierten Prüfungsplanung des Compliance Officers Vertrieb. Die Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse dienen im Übrigen der Ableitung, Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen, insbesondere in Form von Schulungen und Kontrollen.

D. Compliance-Kommunikation

Die Compliance-Kommunikation ist das entscheidende Bindeglied zwischen der Konzeption des CMS und ihrer tatsächlichen Wirksamkeit.

Sämtliche Mitarbeiter und kooperierenden Versicherungsvermittler wurden über den Beitritt der VHV Allgemeine zum GDV-Verhaltenskodex informiert und über die konkreten Auswirkungen zielgruppenbezogen informiert. Im Rahmen der Intranet-Seite zum GDV-Verhaltenskodex wurden für die Mitarbeiter die Auswirkungen des GDV-Verhaltenskodex auf die einzelnen Bereiche des Vertriebs beschrieben.

Zu allen laufenden Fragen in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex wurden zudem zentrale Ansprechpartner im Vertrieb (Vertriebssteuerung und Compliance-Koordinator Vertrieb) sowie in Konzerncompliance (Compliance Officer Vertrieb) benannt.

Alle compliancerelevanten Dokumente und Arbeitsrichtlinien sind im verbindlichen Unternehmenshandbuch (nachfolgend: UHB) im Intranet der VHV Gruppe veröffentlicht und werden regelmäßig aktualisiert. Daneben werden die Mitarbeiter des Unternehmens regelmäßig zum VHV Verhaltenskodex bzw. weiteren compliancerelevanten Themen geschult.

Die Mitarbeiter des Vertriebsressorts erhalten zusätzlich regelmäßig und anlassbezogen weitere vertriebsspezifische Schulungen, die im Ausbildungskonzept der VHV Vertriebsakademie verankert sind. Das Trainingskonzept umfasst sowohl Präsenz- als auch Online-Trainings.

Die Mitarbeiter der vertragsbearbeitenden Servicegesellschaft VHV solutions GmbH werden regelmäßig im Rahmen von Online-Schulungen zum VHV Verhaltenskodex sowie weiteren compliancerelevanten Themen geschult. Die Compliance-Schulungen sind Bestandteil des Schulungs- und Ausbildungskonzepts der VHV solutions Akademie.

Die Mitarbeiter der VHV Allgemeine und der VHV solutions GmbH können sich jederzeit an Konzerncompliance über hierfür eingerichtete E-Mail-Postfächer wenden. Darüber hinaus steht der Compliance-Koordinator Vertrieb als Ansprechpartner für alle Fragen im Zusammenhang mit Compliance zur Verfügung.

Zusätzlich zur Kommunikation der Regelwerke und ihrer Implikationen an die Mitarbeiter sind Berichtspflichten und -wege für die Kommunikation von Compliance-Risiken und möglichen oder tatsächlichen Regelverstößen festgelegt sowie Berichtswege für Feststellungen aus Überwachungsmaßnahmen definiert, um eine kontinuierliche Aktualität und Verbesserung des CMS zu gewährleisten. Der Compliance-Koordinator Vertrieb steht in ständigem Austausch mit Konzerncompliance, insbesondere dem Compliance Officer Vertrieb.

Die dezentralen Maßnahmen-Verantwortlichen im Rahmen des Vertriebs-CMS berichten im Rahmen des turnusmäßigen Reportings an Konzerncompliance über die Umsetzung der Compliance-Maßnahmen und die Durchführung der vorgesehenen Kontrollen.

Alle Mitarbeiter sind angehalten, ihre Vorgesetzten und Konzerncompliance auf mögliche Compliance-Risiken für das Unternehmen sowie etwaige Regel- und Gesetzesverstöße hinzuweisen. Bei Verdacht auf schwerwiegende Verstöße wird gegebenenfalls zusätzlich der Anti-Fraud-Manager informiert, welcher in Zusammenarbeit mit der Internen Revision weitere Maßnahmen ergreift.

E. Compliance-Überwachung und Verbesserung

Das CMS der VHV Gruppe und das Vertriebs-CMS der VHV Allgemeine im Speziellen unterliegen einem fortlaufenden Prozess der Überwachung und Verbesserung.

Konzerncompliance hat auf Basis einer Risikoanalyse ein risikobasiertes Überwachungskonzept entwickelt, um mögliche Compliance-Risiken sowie Defizite zu identifizieren und bestehende Prozesse entsprechend zu verbessern und ggfs. anzupassen. Der durch den Vorstand verabschiedete Überwachungsplan definiert dazu regelmäßige Überwachungsaktivitäten, die in einem festgelegten Turnus von Konzerncompliance selbst durchgeführt werden. Darüber hinaus führt Konzerncompliance im Rahmen ihrer Überwachungshandlungen Interviews mit den Verantwortlichen auf Fachbereichsebene und überprüft, ob in der so genannten „First Line of Defense“ die definierten Prozesse eingehalten und Maßnahmen zur Risikominimierung, u.a. regelmäßige Stichproben, durchgeführt werden.

Die Ergebnisse werden dokumentiert und ausgewertet und fließen in den Jahres-Compliance-Bericht ein. Ergeben sich Erkenntnisse aus den Überwachungshandlungen sowie Ad-hoc-Meldungen über etwaige Compliance-Verstöße, fließen diese im Rahmen der regelmäßigen Überarbeitung der Risikoanalyse und des risikobasierten Überwachungsplans von Konzerncompliance ein.

Des Weiteren werden im Rahmen der jährlichen Aktualisierung der Risikoanalyse der Bericht des Beschwerdemanagements, der Jahresbericht der Internen Revision und die Berichte des Risikomanagements ausgewertet. Sofern und soweit erforderlich ist Konzerncompliance im Rahmen ihrer Beratungsfunktion aktiv in die Konzeption und Implementierung angemessener Gegenmaßnahmen zur Minimierung bzw. Abstellung identifizierter Compliance-Defizite eingebunden.

Im Aufgabenbereich Anti-Fraud-Management besteht eine geregelte Schnittstelle zwischen der Stabsstelle Geldwäsche / Wirtschaftskriminalität und der Internen Revision. Der Anti-Fraud-Manager ist für Prävention und Detektion zuständig, während die Interne Revision Deliktprüfungen bei Fraud-Fällen durchführt.

Konzerncompliance als Schlüsselfunktion ist darüber hinaus als Eckpfeiler des Governance-Systems aktiv in das Risikomanagement und das interne Kontrollsystem der VHV Gruppe eingebunden. Der Chief Compliance Officer hat einen ständigen Sitz im so genannten „Risk Committee“, einem gesellschaftsübergreifenden Gremium auf Vorstandsebene, welches den Vorstand in der Wahrnehmung seiner Risikomanagementverantwortung unterstützt. Der Jahres-Compliance-Bericht wird dem Risk Committee vorgelegt und dort erörtert. Eine Einschätzung zur Wirksamkeit des Compliance Management Systems sowie der Veränderung in der Organisation und den Instrumenten sowie der BaFin-Kommunikation von Konzerncompliance sind weitere periodische Berichtsgegenstände von Konzerncompliance im Risk Committee.

Des Weiteren nimmt der Chief Compliance Officer regelmäßig an den Sitzungen der Risikoausschüsse der Aufsichtsräte der VHV Gesellschaften teil. Im Risikoausschuss erfolgt eine Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse des Jahres-Compliance-Berichts, eine Einschätzung zur Wirksamkeit des CMS sowie der Veränderung in der Organisation und den Instrumenten sowie der BaFin-Kommunikation von Konzerncompliance.

Der Jahres-Compliance-Bericht wird zudem in den Vorstandsgremien der Gesellschaften der VHV Gruppe vorgestellt, erörtert und beschlossen.

Die Unternehmen der VHV Gruppe stellen schließlich sicher, dass Konzerncompliance in die Entwicklung der compliancerelevanten Grundsätze und Verfahren, insbesondere in die Erstellung interner Organisations- und Arbeitsanweisungen und deren ständige Weiterentwicklung - soweit diese eine Compliance-Relevanz aufweisen - eingebunden wird.

Die Einhaltung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex im Rahmen des Vertriebs-CMS wird durch Prozesse und Maßnahmen im Rahmen eines mehrstufigen Systems sichergestellt:

Die VHV Allgemeine hat für jeden Leitsatz Maßnahmen, Verantwortliche und Kontrollen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex definiert. Im Rahmen von regelmäßigen, halbjährlichen Reportings berichten die Maßnahmen-Verantwortlichen über die Durchführung der im Rahmen des Vertriebs-CMS definierten Maßnahmen an Konzerncompliance. Im Falle festgestellter Defizite bzw. Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex erfolgen ggfs. eine Anpassung des Vertriebs-CMS und der hierin definierten Maßnahmen sowie etwaige Eskalationsschritte im Hinblick auf die Maßnahmen-Verantwortlichen.

Es erfolgt eine jährliche Berichterstattung zum Status der Umsetzung und Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex im Rahmen des Jahres-Compliance-Berichtes. Die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex sind zudem Gegenstand der turnusmäßigen Überwachungshandlungen des Compliance Officers Vertrieb im Rahmen des Compliance-Prüfungsplans.

Zentrales Instrument der Kontrolle, insbesondere der selbständigen Versicherungsvermittler der VHV Allgemeine im Rahmen des Vertriebs-CMS ist das Konzern-Beschwerdemanagement, das zentral anhand spezifischer Beschwerdegründe alle Kundenbeschwerden erfasst, quartalsweise auswertet und den Fachbereichen entsprechende Auswertungen hinsichtlich der einzelnen Beschwerdetypen zurückmeldet. In den Fachbereichen erfolgt eine individuelle Analyse der Beschwerdeberichte durch die Maßnahmen-Verantwortlichen bzgl. möglicher Konsequenzen im Hinblick auf die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex anhand definierter Schwellwerte. Die Ergebnisse aus der Analyse der Beschwerdeberichte fließen in das halbjährliche Reporting der Maßnahmen-Verantwortlichen an den Compliance Officer Vertrieb ein.

III. Compliance-Programm der VHV Allgemeine zur Umsetzung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

„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.“

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

a) Vertrieb über selbständige Versicherungsvermittler

Die selbständigen Versicherungsvermittler (Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter) unterliegen originären, eigenen Beratungs- und Dokumentationspflichten gegenüber dem Kunden. Die VHV Allgemeine unterstützt die selbständigen Versicherungsvermittler bei der Erfüllung ihrer Beratungs- und Dokumentationspflicht und bietet im Rahmen ihrer Angebots- und Tarifierungssoftware VOKIS ein standardisiertes IT-gestütztes Verfahren zur strukturierten Dokumentation ihrer Beratung an. Im Rahmen der Menüführung ermöglicht die VHV Allgemeine dem Vermittler eine individuelle Erfassung der Kundenwünsche / Kundenbedürfnisse, welche anschließend automatisch in die Beratungsdokumentation einfließen. Dadurch kann das Kundenbedürfnis des Interessenten analysiert und entweder elektronisch oder in Papierform dokumentiert werden. Das Controlling der Beratungsqualität der selbständigen Versicherungsvermittler erfolgt im Rahmen des operativen Beschwerdemanagements der VHV Gruppe anhand der Auswertung eines spezifischen Beschwerdegrundes zur Beratung bzw. Betreuung durch Vermittler. Dabei geht die Zentrale Vertriebssteuerung jeder Beschwerde über die selbständigen Versicherungsvermittler nach und beantwortet diese individuell.

Die Zentrale Vertriebssteuerung der VHV Allgemeine vermeidet Fehlanreize gegenüber den externen Vertrieben. Die Vergabe von Incentives an externe Vertriebspartner, zulässige Zuwendungen, budgetarische Fragen, Genehmigungsprozesse und Dokumentation sind im Rahmen einer Arbeitsrichtlinie verbindlich geregelt. Bei der Einladung von Vertriebspartnern zu Veranstaltungen sowie Zuwendungen im Allgemeinen gelten die Bestimmungen des VHV Verhaltenskodex nebst ergänzender Arbeitsrichtlinie für das Vertriebs-Ressort (siehe hierzu

die Ausführungen zu Leitsatz 3, „Compliance“). Im Übrigen gelten hinsichtlich der Wettbewerbe und Zusatzvergütungen folgende Grundsätze:

- Für selbständige Versicherungsvermittler verzichtet die VHV Allgemeine gänzlich auf Wettbewerbe.
- Umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden mit selbständigen Versicherungsvermittlern nicht vereinbart.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau) und Vertrieb Servicecenter (VSC)

Die VHV Allgemeine hat durch die Einführung eines strukturierten Vertriebsprozesses ihrem angestellten Bauvertrieb die Erfüllung der Beratungs- und Dokumentationspflichten erleichtert. Hilfestellungen zur Dokumentation der Beratungen erfolgen hier IT-gestützt im Rahmen der VHV-Angebots- und Tarifierungssoftware VOKIS, deren Verwendung für die Mitarbeiter der VD Bau verpflichtend ist. Die Mitarbeiter der VD Bau und des VSC erfassen dabei die Kundenwünsche und -bedürfnisse systematisch mit Hilfe der in VOKIS bereitgestellten Unterlagen zur Beratungsdokumentation. Erfasst werden die Kundenwünsche und der Kundenbedarf, danach erfolgt die Risikobewertung und es werden die in Betracht kommenden Versicherungssparten aufgeführt. Die Empfehlung sowie die vom Kunden getroffene Entscheidung werden durch die VD Bau und das VSC obligatorisch dokumentiert.

Die VHV Allgemeine hat den Anspruch, den Interessen und Wünschen der Kunden höchste Priorität einzuräumen. Daher finden als Qualitätskontrolle monatliche Stichproben der Beratungsdokumentation der VD Bau und des VSC durch die Führungskräfte statt. Die Zentrale Vertriebssteuerung der VHV Allgemeine unterstützt die bedarfsgerechte Beratung in der VD Bau und im VSC. Um etwaige Fehlanreize von vornherein zu vermeiden, verzichtet die VHV Allgemeine im Privatkundengeschäft der VD Bau und des VSC auf produktspezifische Wettbewerbe.

B. Leitsatz 2:

Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

a) Vertrieb über selbständige Versicherungsvermittler

Die selbständigen Versicherungsvermittler (Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter) unterliegen originären, eigenen Informationspflichten gegenüber dem Kunden gemäß den Vorgaben der VersVermV. Mehrfachvertreter verpflichtet die VHV Allgemeine im Rahmen der Vermittlervereinbarung auf die Einhaltung der statusbezogenen Informationspflicht. Versicherungsmakler sind als treuhänderische Sachwalter Ihres Kunden diesem gegenüber verpflichtet, die originären statusbezogenen Informationspflichten einzuhalten.

Die VHV Allgemeine unterstützt jedoch selbständige Versicherungsvermittler, indem sie ihnen die Möglichkeit bietet, in der VHV-Tarifierungssoftware VOKIS einen individualisierten Briefkopf zu erzeugen und z.B. im Rahmen von Angeboten mit aufzudrucken, welcher die statusbezogenen Informationen enthält.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau)

Die Mitarbeiter der VD Bau sind per Arbeitsrichtlinie verpflichtet, beim Erstkontakt mit dem Kunden / Interessenten die einheitliche Visitenkarte der VD Bau auszuhändigen. Im Rahmen der Corporate Design-Vorgaben der VHV Versicherungen bestehen einheitliche Vorgaben für die Gestaltung und den Inhalt von Visitenkarten und E-Mail-Signaturen. Bei der Angebotserstellung über die VHV-Angebots- und Tarifierungssoftware VOKIS ist die elektronische Visitenkarte mit zu übermitteln. Zudem sind die Mitarbeiter verpflichtet, die vorvertraglichen Informationen mittels VOKIS zu personalisieren. Aus sämtlichen Medien / Informationen geht der Status als Mitarbeiter der VHV Versicherungen eindeutig hervor.

c) Vertrieb Servicecenter (VSC)

Die Mitarbeiter des Vertrieb Servicecenter (VSC) haben lediglich telefonischen bzw. postalischen (inkl. E-Mail) Kontakt zu Kunden. Die Mitarbeiter stellen sich bei telefonischem Kontakt als Mitarbeiter der VHV vor und verwenden E-Mail-Signaturen im Rahmen der Corporate Design-Vorgaben der VHV Versicherungen. Die Mitarbeiter sind zudem verpflichtet, die vorvertraglichen Informationen mittels VOKIS zu personalisieren.

d) Direktvertrieb

Im Fernabsatz-Vertrieb online über die Webseiten der VHV, insbesondere www.vhv.de, ist klar erkennbar, dass es sich um ein Angebot des Versicherungsunternehmens VHV Allgemeine Versicherung AG handelt.

Im Kundenservice der VHV solutions GmbH sind die Mitarbeiter gehalten, sich als Mitarbeiter der VHV Versicherungen vorzustellen. Bei E-Mail bzw. postalischem Kontakt ist aus der E-Mail-Signatur bzw. dem Briefkopf der Status als Mitarbeiter der VHV Versicherungen ersichtlich.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Die VHV Allgemeine vertreibt lediglich Komposit-Versicherungen, insoweit bedarf es keiner Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte.

a) Vertrieb über selbstständige Vermittler

Die VHV Allgemeine stellt sicher, dass im Antragsprozess dem Versicherungsnehmer / Antragsteller alle vorvertraglichen Informationen vor Vertragsschluss ausgehändigt werden.

Die VHV schließt Versicherungsverträge grundsätzlich im Antragsmodell ab. Hierzu muss der externe Versicherungsvermittler im Angebotssystem VOKIS bestätigen, dass er dem Versicherungsnehmer / Antragsteller rechtzeitig vor Vertragsschluss alle erforderlichen Informationen ausgehändigt hat. Der Versicherungsnehmer hat die Möglichkeit, explizit auf die Aushändigung der Unterlagen zu verzichten. Um alle Informationspflichten zu erfüllen, werden Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) und Produktinformationsblatt (PIB) zusammen mit der Police an den Kunden gesendet. Sollten die Unterlagen nicht ausgehändigt werden oder darauf durch den Versicherungsnehmer / Antragsteller verzichtet worden sein, muss dies gesondert bestätigt werden, um den weiteren Antragsprozess fortzusetzen.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau)

Die Gebiets- und Regionalleiter der VD Bau werden per Arbeitsrichtlinie verpflichtet, die bestehenden Versicherungsverträge im Zusammenhang mit der betroffenen Versicherungssparte in die Beratungsdokumentation aufzunehmen. Im Rahmen der Angebotssoftware

VOKIS wird der Antragsprozess entsprechend gesteuert. Auf wesentliche Ein- und Ausschlüsse des Versicherungsschutzes wird im Rahmen des PIB und der AVB hingewiesen. Das Beratungsprotokoll spiegelt den Kundenbedarf wider bzw. grenzt diesen ein. Auf dieser Basis wird eine Empfehlung zum Versicherungsschutz an den Kunden ausgesprochen, welche sich im Beratungsprotokoll wiederfindet. Diese Empfehlung wird durch das Angebot bzw. den Antrag konkretisiert. Der Versicherungsnehmer bestätigt den Erhalt der erforderlichen vorvertraglichen Informationen durch Unterschrift auf dem Antrag. In einer Arbeitsrichtlinie für die Mitarbeiter der Vertriebsdirektion Bau ist geregelt, dass immer VOR Vertragsabschluss die vorvertraglichen Informationen auszuhändigen sind.

c) Vertrieb Servicecenter (VSC)

Die Mitarbeiter des VSC werden per Arbeitsrichtlinie verpflichtet, die bestehenden Versicherungsverträge im Zusammenhang mit der betroffenen Versicherungssparte in die Beratungsdokumentation aufzunehmen. *Die Mitarbeiter des VSC geben alle Angebote über VIPER-VOKIS ab.* Im Rahmen der Angebotssoftware VOKIS wird der Antragsprozess entsprechend gesteuert. Ohne Beantwortung der Fragen zur Vorversicherung ist es technisch nicht möglich, einen Antrag zu generieren. Auf wesentliche Ein- und Ausschlüsse des Versicherungsschutzes wird im Rahmen des PIB und der AVB hingewiesen. Das Beratungsprotokoll spiegelt den Kundenbedarf wider bzw. grenzt diesen ein. Auf dieser Basis wird eine Empfehlung zum Versicherungsschutz an den Kunden ausgesprochen, welche sich im Beratungsprotokoll wiederfindet. Diese Empfehlung wird durch das Angebot bzw. den Antrag konkretisiert.

d) Direktvertrieb

Ruft ein Versicherungsnehmer bei der VHV an und ergibt sich hieraus der Abschluss eines neuen Versicherungsvertrags, wird durch den Mitarbeiter des Kundenservice unter Verwendung der VHV-Angebotssoftware VOKIS ein entsprechendes Angebot erstellt und dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Der Kundenwunsch und die Empfehlungen des Kundenservice werden im Rahmen des Beratungsprotokolls dokumentiert. Das Angebot enthält das Produktinformationsblatt und die Verbraucherinformationen, in denen die Vertragsinformationen, Bedingungen, Tarifbestimmungen und das Merkblatt zur Datenverarbeitung enthalten sind.

Vor dem Abschluss des Versicherungsvertrags online über die Webseite www.vhv.de muss der Versicherungsnehmer / Antragsteller die erforderlichen Informationen (AVB und PIB) herunterladen und die Kenntnisnahme bestätigen. Die Kenntnisnahme wird per Zeitstempel auf den Informationen dokumentiert und in der Vertragsakte abgelegt.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

„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.“

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

a) Vertrieb über selbstständige Versicherungsvermittler

Die selbständigen Versicherungsvermittler unterliegen originären, eigenen Beratungs- und Dokumentationspflichten gegenüber dem Kunden. Die VHV Allgemeine unterstützt die mit ihr kooperierenden Versicherungsvermittler bei der Erfüllung ihrer Beratungs- und Dokumentationspflicht und bietet diesen im Rahmen ihrer Angebots- und Tarifierungssoftware VOKIS ein standardisiertes IT-gestütztes Verfahren zur strukturierten Dokumentation ihrer Beratung an. VOKIS bietet die Möglichkeit, die erstellte Beratungsdokumentation in Dateiform an den Kunden zu versenden und auszudrucken.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau)

Alle Vertriebsmitarbeiter der Vertriebsdirektion Bau sind angewiesen, eine einheitliche Beratungsdokumentation zu jedem Antrag zu erstellen und dem Kunden auszuhändigen. Dazu wird ihnen IT-gestützt durch das Angebotssystem VOKIS eine einheitliche Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt. VOKIS bietet die Möglichkeit, die erstellte Beratungsdokumentation in Dateiform an den Kunden zu versenden und auszudrucken.

Der Kunde bestätigt obligatorisch den Erhalt durch seine Unterschrift auf der Beratungsdokumentation. Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist per Arbeitsanweisung ausgeschlossen.

Im Rahmen einer monatlich durchgeführten Stichprobe werden durch die Führungskräfte der VD Bau die formalen Kriterien Vorhandensein eines Protokolls und Unterschrift des Kunden auf dem Protokoll sowie die inhaltliche Qualität überprüft und mit einem Scoring bewertet. Pro Vertriebsregion werden die Scoring-Werte aggregiert. In den monatlichen Führungskreistreffen werden die Scoring-Werte und ausgewählte kritische Protokolle diskutiert, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen.

c) Vertrieb Servicecenter (VSC)

Alle Mitarbeiter des VSC sind angewiesen, eine einheitliche Beratungsdokumentation zu jedem Antrag zu erstellen und dem Kunden auszuhändigen. Dazu wird ihnen durch das Angebotssystem VOKIS eine einheitliche Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt sowie für Ausnahmefälle ein beschreibbares Dokument im Dateiformat PDF.

Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist per Arbeitsanweisung ausgeschlossen.

d) Direktvertrieb

Im Direktvertrieb über die VHV-Webseite www.vhv.de ist die Beratungsdokumentation bei Abschluss kein Bestandteil des Antragsverfahrens, der Kunde hat jedoch jederzeit die Möglichkeit, den Kundenservice der VHV telefonisch zu kontaktieren und sich dort beraten zu lassen. Entscheidet sich der Kunde, den Antrag auf Abschluss eines Versicherungsvertrages online über die VHV-Webseite www.vhv.de zu stellen, verzichtet der Kunde auf die Beratung und Dokumentation entsprechend der Vorgaben des § 6 Abs. 3 S. 2 VVG.

Wenn ein Versicherungsnehmer den Kundenservice der VHV in Anspruch nehmen möchte, wählt er die auf dem Versicherungsschein oder der VHV-Webseite www.vhv.de angegebene Rufnummer, die ihn mit den für den jeweiligen Versicherungsvertrag zuständigen Sachbearbeitern verbindet. Dort erfolgt die qualifizierte Kundenberatung und der Kundenwunsch wird, soweit wie möglich, erfüllt. Alle Mitarbeiter des Kundenservice der VHV sind angewiesen, eine einheitliche Beratungsdokumentation zu jedem Antrag zu erstellen und dem Kunden zukommen zu lassen. Dazu wird ihnen durch das Angebotssystem VOKIS eine einheitliche Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt. Bereits während der Angebotserstellung wird die Beratungsdokumentation automatisiert / teilautomatisiert vorbereitet. Die Beratungsdokumentation wird dem Kunden zusammen mit dem Angebot übermittelt, bei Vertragsschluss wird diese automatisch in der Vertragsakte abgelegt.

E. Leitsatz 5: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

„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.“

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Die VHV Allgemeine arbeitet in der Produktentwicklung und -umsetzung nach einem fest definierten Produktentwicklungsprozess, der in die Schritte "Ideengenerierung / Vorstudie", "Konzeption", "Umsetzung" und "Monitoring" gegliedert ist. In diesen Prozess sind sämtliche relevanten Fachabteilungen eingebunden.

GDV-Musterbedingungen etc. sind von der Prüfung ausgenommen. Im Falle von Abweichungen vom GDV-Standard setzt die Prüfung bei den Abweichungen an. In diesem Fall stellt der Fachbereich der Compliance ein mit den erstellten Änderungen markiertes Dokument und eine juristische Ersteinschätzung zur Verfügung.

Die Verständlichkeit der erstellten Druckstücke und erarbeiteten Kommunikation wird durch ein internes VHV-Gremium in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen der jeweiligen Sparte bewertet. Nur als nach vorgegebenen Kriterien als "verständlich" bewertete Druckstücke und Kommunikation wird freigegeben. Die Prüfung erfolgt dabei nach der „Hamburger Verständlichkeitskonzeption“ von Langer, Schulz von Thun & Tausch auf Basis der Kriterien Einfachheit, Gliederung – Ordnung, Kürze – Prägnanz, anregende Zusätze. Durch das Prüfungsgremium, das in der Regel aus sachlich neutralen Auszubildenden der VHV Allgemeine besteht, wird eine Einzelbewertung der vorgenannten Kriterien auf einer Skala von -2 bis +2 vorgenommen und anschließend eine Gesamt-Einschätzung des geprüften Druckstücks vorgenommen, die im positiven Bereich liegen muss.

Änderungen am Produktentwicklungsprozess, die das Thema „Verständlichkeitsprüfung“ betreffen, werden vom Fachbereich an Compliance gemeldet.

Alle neuen Produkte werden gem. der Vorgaben des § 23 Abs. 1a - 1c VAG entwickelt. Hierfür existiert die hausinterne Beschreibung des Produktentwicklungsprozesses. Es erfolgt keine Freigabe für Produkte, die den vorgegebenen Prozess nicht durchlaufen haben.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

„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.“

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Die VHV Allgemeine bietet als reiner Kompositversicherer keine Produkte der Lebens- und Krankenversicherung an, bei denen eine Abwerbung von Versicherungsverträgen mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein kann. Die VHV Allgemeine hat sich zudem den Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet und nimmt dementsprechend u.a. keine aktiven Abwerbungen und Umdeckungen vor.

a) Vertrieb über selbständige Versicherungsvermittler

Die mit der VHV Allgemeine zusammenarbeitenden Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter, die das VHV-Vermittler-Portal Max.Net nutzen, werden aktiv über neu eingegangene Beratungsanlässe informiert. Beratungsanlässe sind beispielsweise die Änderung von Versicherungsbedingungen, Vertragsabläufe, Schadenfälle, Adressänderungen des Kunden. Über Max.Net besteht zudem die Möglichkeit, diese herunterzuladen, zugehörige Dokumente einzusehen und sofort Termine in einem persönlichen Terminsystem einzutragen.

Sofern eine Betreuung über selbständige Versicherungsvermittler erfolgt, ist in den Versicherungspolice der jeweilige externe Versicherungsvermittler als Ansprechpartner des Versicherungsnehmers mit Namen, Adresse und Telefonnummer angegeben.

Im Rahmen der standardisierten Produktentwicklungsprozesse wird bei Einführung eines neuen Produkts im Rahmen der Produktabnahme kontrolliert, ob der Andruck des Betreuungsvermerks in der Police erfolgt. Die Beratungsqualität der selbständigen Versicherungsvermittler wird nachgelagert über die systematische Auswertung des Beschwerdemanagements anhand eines spezifischen Beschwerdegrunds kontrolliert.

Die Mehrfachvertreter werden im Rahmen der Vermittlervereinbarung auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft verpflichtet. Versicherungsmakler, welche als treuhänderische Sachwalter des Kunden tätig sind, kann die VHV Allgemeine rechtlich nicht auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien verpflichten.

Es erfolgt zudem eine nachgelagerte Kontrolle der Beratungsqualität der selbständigen Versicherungsvermittler über die systematische Auswertung des Beschwerdemanagements.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau)

Die Beratung der Kunden im angestellten Bauvertrieb der VD Bau erfolgt auch nach Vertragsschluss mindestens bei gegebenen Anlässen. Beratungsanlässe wie beispielsweise Änderung von Versicherungsbedingungen, Vertragsabläufe, Schadenfälle, Adressänderungen des Kunden oder sonstiger Beratungsbedarf sind durch die VHV Allgemeine definiert und werden bei Bedarf aktualisiert. Zentrales Werkzeug bei der Information der VD Bau ist dabei das Vermittler-Portal Max.Net. Jeder Vertriebsmitarbeiter der VD Bau kann über das Max.Net seinen Bestand einsehen und wird aktiv über neu eingegangene Beratungsanlässe informiert. Er kann die Anlässe herunterladen, zugehörige Dokumente einsehen und sofort Termine in sein Terminsystem eintragen.

In den Versicherungspolice ist der jeweilige Ansprechpartner des Versicherungsnehmers mit Namen, Adresse und Telefonnummer angegeben, um dem Kunden im Bedarfsfalle eine Kontaktaufnahme zum jeweiligen Betreuer zu ermöglichen. In der VD Bau ist dies der jeweilige betreuende Vertriebsmitarbeiter. Im Rahmen der standardisierten Produktentwicklungsprozesse wird bei Einführung eines neuen Produkts bei der Produktabnahme kontrolliert, ob der Andruck des Betreuungsvermerks in der Police erfolgt.

Entsprechend den Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft nehmen die Mitarbeiter der VD Bau keine aktiven Abwerbungen und Umdeckungen vor.

Die Mitarbeiter der VD Bau sind durch eine Arbeitsanweisung verpflichtet worden, für jede beantragte Versicherung die bereits bestehenden Vorversicherungen des Kunden zu erfassen und in der Beratungsdokumentation festzuhalten. Auf wesentliche Ein- und Ausschlüsse des Versicherungsschutzes wird im Rahmen des Produktinformationsblattes (PIB) und der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) hingewiesen. Vertriebsmitarbeiter der VD Bau werden per Arbeitsrichtlinie verpflichtet, dem Kunden rechtzeitig vor Antragstellung das PIB und die AVB auszuhändigen.

Eine nachgelagerte Kontrolle der Beratungsqualität erfolgt bei der VD Bau über regelmäßige Stichproben und die systematische Auswertung des Beschwerdemanagements anhand eines spezifischen Beschwerdegrunds.

c) Vertrieb Servicecenter (VSC)

Jeder Mitarbeiter des VSC kann über das Vermittler-Extranet VHV Max.Net den Bestand einsehen und sich über neu eingegangene Beratungsanlässe informieren. Er kann die Anlässe herunterladen, zugehörige Dokumente einsehen und Termine in sein Terminsystem eintragen. Offene Referenzen werden bei jedem Telefonat mit Versicherungsnehmern für dessen Vertragsverhältnis geprüft. Entsprechend erfolgt die Beratung der Versicherungsnehmer.

Den Mitarbeitern des VSC wurden Sinn und Zweck der nachvertraglichen Beratung dargestellt. In diesem Zusammenhang wird auf die Erfassung von Vorversicherungen hingewiesen, um bei Abwerbung eventuelle Nachteile verdeutlichen zu können.

d) Direktvertrieb

Wenn ein Versicherungsnehmer den Kundenservice der VHV in Anspruch nehmen möchte, wählt er die auf dem Versicherungsschein bzw. dem Dokument angegebene Rufnummer des VHV-Kundenservice, die ihn mit den für den Versicherungsvertrag zuständigen Sachbearbeitern verbindet. Dort erfolgen die qualifizierte Kundenberatung und Erledigung des Kundenwunsches, ggfs. nach vorheriger Rücksprache mit dem jeweiligen Fachbereich.

Neben der systematischen Auswertung des Beschwerdemanagements anhand eines spezifischen Beschwerdegrunds erfolgt im Direktvertrieb über den VHV Kundenservice in der VHV solutions GmbH eine laufende Qualitätssicherung der telefonischen Beratung durch so genannte „Mystery Calls“. Das Mystery Call-Verfahren wird begleitet durch interne Coaching-Prozesse.

Abwerbungen bzw. Umdeckungen im Direktvertrieb sind ausgeschlossen, da die VHV Allgemeine Bestandskunden und potenzielle Neukunden hier nicht aktiv anspricht. Insbesondere findet – außerhalb der anlassbezogenen Beratung der Kunden (vgl. § 6 Abs. 4 VVG) und der Betreuung im Schadenfall – kein aktiver „Outbound-Telefonvertrieb“ im Direktvertrieb der VHV Allgemeine statt.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

a) Vertrieb über selbstständige Versicherungsvermittler

Die VHV Allgemeine arbeitet nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Versicherungsvermittlern zusammen. Im Rahmen des standardisierten Vermittler-Akkreditierungsprozesses, den jeder neue externe Vermittler durchläuft, überprüft die VHV Allgemeine vor Beginn der Zusammenarbeit anhand einer Checkliste unter anderem die IHK-Registrierung der Versicherungsvermittler und holt Bonitätsauskünfte, AVAD-Meldungen und polizeiliche Führungszeugnisse ein. Im Rahmen regelmäßiger Stichproben erfolgt eine Überprüfung des Vermittler-Akkreditierungsprozesses anhand ausgewählter Neuanbahnungen. Zuverlässigkeit und Qualifikation der Vermittler werden laufend überwacht, so wird beispielsweise regelmäßig die IHK Kontroll-Liste mit dem VHV-Vermittlerbestand abgeglichen.

Im Rahmen der Information über den Beitritt der VHV Allgemeine zum GDV-Verhaltenskodex Vertrieb haben alle Vermittler einen Basis-Compliance Kodex erhalten, der auch die Selbstverpflichtung des Vermittlers zur regelmäßigen Weiterbildung enthält.

Darüber hinaus unterstützt die VHV Allgemeine die Weiterbildung ihrer selbstständigen Vertriebspartner, indem sie an der Weiterbildungs-Initiative des GDV „gut beraten“ teilnimmt und als „trusted partner“ ein regelmäßig aktualisiertes Weiterbildungsprogramm anbietet, das die Beratungsqualität auch der selbständigen Versicherungsvermittler steigert. Die Vermittler können im Rahmen der VHV-Vermittlerakademie an Online- und Präsenzs Schulungen der VHV Allgemeine, etwa im Rahmen von Messen bzw. Fachveranstaltungen, teilnehmen und auf diese Weise Weiterbildungspunkte der Initiative „gut beraten“ erhalten. Die Inhalte der Trainings reichen von produktspezifischen fachlichen Themen über technische Inhalte bis hin zu vertriebsspezifischen Spezialthemen.

b) Angestellter Bauvertrieb (VD Bau)

An den angestellten Außendienst in der VD Bau werden hohe Anforderungen in Bezug auf Qualifikation und Zuverlässigkeit gestellt. Die VHV Allgemeine setzt daher bei der Einstellung neuer Mitarbeiter in der VD Bau als Mindestqualifikation den/die „Geprüfte/n Versicherungsfachmann/-frau (IHK)“ gem. § 17 Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe voraus.

Die Zuverlässigkeitsprüfung erfolgt analog zum Akkreditierungsprozess für ungebundene Versicherungsvermittler durch die Vorlage eines aktuellen polizeilichen Führungszeugnisses sowie die Einholung einer AVAD-Auskunft.

Die VHV Allgemeine hat einen hohen Anspruch an Qualifikation und regelmäßige Weiterbildung ihrer Vertriebsmitarbeiter. Sie hat daher bereits 2009 für ihren Vertriebsbereich die so genannte VHV-Vertriebsakademie eingerichtet. Die laufende Weiterbildung der VD Bau-Mitarbeiter erfolgt im Rahmen der VHV-Vertriebsakademie:

Die VHV Vertriebsakademie und die von ihr angebotenen Seminare orientieren sich an den Vorgaben der Anforderungen der Brancheninitiative „gut beraten“ und den verpflichtenden Komponenten der EU-Richtlinie über den Versicherungsvertrieb (IDD). Die Zielgruppe der VHV-Vertriebsakademie umfasst alle Mitarbeiter des Vorstandsressort Vertrieb. Darüber hinaus steht den Mitarbeitern der VD Bau auch das Weiterbildungsangebot der VHV-Vermittlerakademie offen (siehe hierzu a).

Die über die Anforderungen der IDD hinausgehende Selbstverpflichtung des Vertriebes der VHV Allgemeine beträgt 30 Stunden pro Mitarbeiter/in im Jahr.

c) Direktvertrieb

Die Mitarbeiter des Kundenservices in der VHV solutions GmbH besitzen als Mindestqualifikation den Abschluss "Geprüfte/-r Versicherungsfachmann/-frau IHK" bzw. erfüllen die Anforderungen der "Alte-Hasen-Regelung" für Versicherungsvermittler (Entbehrlichkeit der Sachkundeprüfung für langjährig tätige Vermittler gemäß § 1 Abs. 4 VersVermV). Diese Anforderung wird im Rahmen der Einstellungsprüfung sichergestellt.

Die Mitarbeiter werden fortlaufend in einer internen Akademie („VHV solutions Akademie“) weitergebildet. Ziel dieser Weiterbildung ist unter anderem die Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen und einheitlichen Bearbeitung von Kunden- und Vermittleranliegen. Im Rahmen der laufenden Weiterbildung in der VHV solutions Akademie wird u.a. sichergestellt,

dass die „IDD-relevanten“ Mitarbeiter im Sinne des § 48 Abs. 2 VAG sich im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtung weiterbilden.

H. Leitsatz 8: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

a) Klare Regelungen für Zusatzvergütungen, kein Umsatzbezug

In der Standard-Vermittlervereinbarung bzw. Courtagezusage werden die grundlegenden Regeln der Zusammenarbeit einschließlich der Vergütung festgelegt. Die VHV Allgemeine hat sich interne Arbeitsanweisungen für den Umgang mit Provisionen / Courtagen und Zusatzvergütungen an ungebundene Versicherungsvermittler gegeben. Diese stellen sicher, dass Vereinbarungen über Zusatzvergütungen nicht das Kundeninteresse beeinträchtigen können. Insbesondere umsatzbezogene Vergütungsregeln werden durch die VHV Allgemeine nicht vereinbart.

b) Incentives und Wettbewerbe

Die Vergabe von Incentives an externe Vertriebspartner ist geregelt in einer Incentive-Richtlinie. Durch klare Genehmigungsprozesse und Schwellenwerte stellt die VHV Allgemeine sicher, dass die Unabhängigkeit der selbständigen Versicherungsvermittler, insbesondere der Versicherungsmakler, nicht beeinträchtigt wird.

Aus diesem Grund verzichtet die VHV Allgemeine auch generell auf Wettbewerbe für ihre externen Versicherungsvermittler.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Zentrales Instrument der Kontrolle, insbesondere der selbständigen Versicherungsvermittler der VHV Allgemeine im Rahmen des Vertriebs-CMS ist das Konzern-Beschwerdemanagement, das zentral anhand spezifischer Beschwerdegründe alle Kundenbeschwerden erfasst, quartalsweise auswertet und den jeweiligen Fachbereichen entsprechende Auswertungen hinsichtlich der einzelnen Beschwerdetypen zurückmeldet. In den Fachbereichen erfolgt eine individuelle Analyse der Beschwerdeberichte durch die Maßnahmen-Verantwortlichen bzgl. möglicher Konsequenzen im Hinblick auf die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex anhand definierter Schwellwerte. Die Ergebnisse aus der Analyse der Beschwerdeberichte fließen in das halbjährliche Reporting der Maßnahmen-Verantwortlichen an den Compliance Officer Vertrieb ein.

Das Beschwerdemanagement der VHV Allgemeine wird zentral durch die Unternehmensentwicklung gesteuert. In der Beschwerdemanagement-Richtlinie der VHV Allgemeine ist für unterschiedliche Arten von Beschwerdetypen geregelt, in welchem Zeitraum die Beschwerde abgearbeitet werden muss. Jährlich findet ein Review statt, ob die gemachten Vorgaben eingehalten wurden. Alle Abteilungen der VHV Allgemeine haben in Anlehnung an die Konzernrichtlinie Beschwerdemanagement spezifische Abteilungsrichtlinien erlassen, um der Bearbeitung Rechnung zu tragen.

Um ihren Versicherungsnehmern eine unabhängige Einrichtung zur Schlichtung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Versicherer zur Verfügung zu stellen, unterstützt die VHV Allgemeine das Versicherungsombudsmann-System der Branche.

Der Kunde wird durch die VHV Allgemeine daher sowohl in der Verbraucherinformation (AVB) als auch im Impressum ihrer Internetseite www.vhv.de in E-Mail-Signaturen der VD Bau und des VSC auf das bestehende Ombudsmannsystem hingewiesen. Es bestehen einheitliche Vorgaben für die Gestaltung und den Inhalt der E-Mail-Signaturen im Rahmen der Corporate Design-Vorgaben der VHV Versicherungen.

Im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses wird bei der Einführung neuer Produkte geprüft, ob der Hinweis auf den Versicherungsombudsmann in der Allgemeinen Verbraucherinformation enthalten ist.

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

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Für die VHV Allgemeine und ihre Mitarbeiter wurden einheitliche, unternehmensweite und verbindliche Compliance-Vorschriften definiert, die die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex abdecken. Für Angestellte – darunter der angestellte Bauvertrieb der VD Bau – gelten verbindliche Regelungen für Geschenke, Einladungen und sonstige Zuwendungen.

a) VHV Verhaltenskodex

Der VHV Verhaltenskodex beinhaltet die wichtigsten Regeln und Verhaltensgrundsätze, die für alle Mitarbeiter der VHV Gruppe (Vorstandsmitglieder, Geschäftsführer, leitende Angestellte sowie alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) gelten. Der VHV Verhaltenskodex dient dazu, den Mitarbeitern die grundlegenden rechtlichen und ethischen Anforderungen, denen sie im Rahmen ihrer Tätigkeit für die jeweiligen Gruppengesellschaften entsprechen müssen, transparent und bewusst zu machen sowie ihnen hierfür eine Orientierungshilfe zu geben.

Die Mitarbeiter sind gehalten, die jeweils geltenden gesetzlichen und rechtlichen Vorschriften zu beachten. Das Gleiche gilt für interne Anweisungen und Richtlinien sowie vertragliche Verpflichtungen und freiwillig eingegangene Selbstverpflichtungen der Gesellschaften der VHV Gruppe. Jede Beteiligung an Geschäften, die erkennbar darauf abzielen, gesetzliche oder rechtliche Bestimmungen zu umgehen, ist zu vermeiden.

Der VHV Verhaltenskodex enthält verbindliche Regelungen:

- zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit,
- zum Umgang mit Einladungen, Geschenken und sonstigen Zuwendungen,
- zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen,
- zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen,
- zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten,
- zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften sowie
- zur Beachtung bestehender Handels- und Finanzsanktionen.

Eine der Kernaussagen des VHV Verhaltenskodex ist es, die Annahme oder Gewährung von Zuwendungen nur nach Maßgabe einer intern verbindlichen Richtlinie als zulässig anzusehen. Darüber hinaus besteht eine schriftliche Meldepflicht an den Vorgesetzten. In Zweifelsfragen ist Konzerncompliance hinzuzuziehen. Weitere Detailfragen werden im Fragen- und Antwortenkatalog zum VHV Verhaltenskodex erläutert. Das Vertriebs-Ressort der VHV Allgemeine hat sich hierzu ergänzende Arbeitsrichtlinien gegeben.

Die VHV Gruppe toleriert darüber hinaus keinerlei Form von Korruption oder Bestechung. Insofern verweist der VHV Verhaltenskodex ergänzend auf die „Unverbindliche Orientierungshilfe zur strafrechtlichen Beurteilung von Einladungen und Geschenken gegenüber Geschäftspartnern und Amtsträgern“ des GDV in der jeweils gültigen Fassung.

Die VHV Gruppe hat sich und ihre Mitarbeiter zur Einhaltung der „Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft“ verpflichtet. Diese verbieten unter anderem Absprachen mit Wettbewerbern über Preise und Bedingungen, die Weitergabe von wettbewerbsrelevanten Informationen an Wettbewerber oder die Abgabe von Scheinangeboten.

Zur Kontrolle und Überwachung dieser Vorgaben sind angemessene Maßnahmen und Prozesse implementiert worden. In diesem Rahmen wurde ein Anti-Fraud-Management als Teil des Compliance Management Systems aufgebaut. Sofern Mitarbeiter Kenntnis von Verstößen gegen Gesetze oder gegen die Regeln des VHV Verhaltenskodex erhalten, insbesondere in Fällen von Betrug, Untreue, Korruption, Kartellabsprachen, Bilanzfälschung oder anderen Handlungen, die strafrechtliche oder zivilrechtliche Folgen auslösen könnten, sind der Vorgesetzte und der Compliance Officer Anti-Fraud-Management zu informieren.

b) Incentive-Richtlinie

Der Umgang mit Incentives an externe Vertriebspartner wird geregelt in einer Incentive-Richtlinie. Diese regelt insbesondere

- die Definition zulässiger interner und externer Incentives,
- die Festlegung von Budgets,
- die Budgetverteilung, Schwellenwerte und Genehmigungsprozesse sowie
- die Dokumentation der Incentives.

c) Konzernrichtlinie Datenschutz / Umgang mit persönlichen Daten

Die VHV Gruppe hat mit Wirkung zum 01.01.2015 für ihre Konzerngesellschaften, so auch die VHV Allgemeine, neben dem VHV Verhaltenskodex weitere Regelungen zum Datenschutz und zum Umgang mit personenbezogenen Daten in ihrer Konzernrichtlinie Datenschutz veröffentlicht, welche ebenfalls im Intranet für die Mitarbeiter der VHV Gruppe abzurufen ist. In der Konzernrichtlinie Datenschutz sind die für die VHV Gruppe wesentlichen Datenschutzregelungen zusammengefasst. Die Konzernrichtlinie Datenschutz wird fortlaufend angepasst, insbesondere im Hinblick auf das zwischenzeitliche Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO).

Darüber hinaus ist die VHV Allgemeine am 01.06.2014 einer freiwilligen Selbstverpflichtung der Versicherungswirtschaft, den „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ (nachfolgend: Code of Conduct Datenschutz) beigetreten. Der Code of Conduct Datenschutz konkretisiert die Regelungen der DS-GVO und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) mit Blick auf die Versicherungswirtschaft und liefert Fallbeispiele und Auslegungshilfen.

d) Compliance-Schulungen / Unternehmenshandbuch

Alle Mitarbeiter des Vertriebsressorts werden regelmäßig zum VHV Verhaltenskodex, GDV-Verhaltenskodex Vertrieb sowie weiteren compliancerelevanten Themen (insbesondere zu den infolge der IDD-Umsetzung und/oder des GDV-Verhaltenskodex einzuhaltenden Normen und Regelwerken und zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie Incentives) geschult. Zusätzlich erhalten die Vertriebsmitarbeiter regelmäßig und anlassbezogen weitere vertriebsspezifische Schulungen, die im Ausbildungskonzept der VHV Vertriebsakademie verankert sind. Das Trainingskonzept umfasst sowohl Präsenz- als auch Online-Trainings. Die Inhalte der Schulungen werden mit Compliance abgestimmt. Die Mitarbeiter werden zur Teilnahme angehalten und ggfs. werden Erinnerungen zur Teilnahme durch den jeweiligen Vorgesetzten ausgesprochen.

Darüber hinaus werden alle Mitarbeiter der Servicegesellschaft VHV solutions GmbH, die Kunden aus dem Bestandsgeschäft beraten, regelmäßig zum VHV Verhaltenskodex sowie weiteren compliancerelevanten Themen, insbesondere zu den infolge der IDD-Umsetzung und/oder des GDV-Verhaltenskodex einzuhaltenden Normen und Regelwerken, geschult. Die Compliance-Schulungen sind Bestandteil des Schulungs- und Ausbildungskonzepts der VHV solutions-Akademie. Die Inhalte der Online-Trainings werden von Konzerncompliance vorgegeben und die Teilnahme durch den Compliance Officer Vertrieb ausgewertet.

Alle compliancerelevanten Dokumente und Arbeitsrichtlinien sind im verbindlichen Unternehmenshandbuch (nachfolgend: UHB) im Intranet der VHV Gruppe veröffentlicht und werden regelmäßig durch Konzerncompliance aktualisiert. Weiterhin haben alle Mitarbeiter der VHV Gruppe an einer Online-Schulung zum Thema Datenschutz teilgenommen. Die Teilnahme wurde protokolliert, säumige Mitarbeiter wurden zur Teilnahme aufgefordert.

Neue Mitarbeiter der VHV Gruppe erhalten im Rahmen der Veranstaltung „VHV Start“ eine Grundschulung bezüglich der Compliance-Regelungen der VHV, einschließlich des Code of Conduct Datenschutz.

e) Maßnahmen zur Überwachung der Einhaltung

Im Rahmen der regelmäßigen risikobasierten Überwachungshandlungen wirkt Konzerncompliance darauf hin, dass die verpflichtenden Compliance-Regelungen eingehalten werden und dass die Mitarbeiter das nötige Bewusstsein für Compliance-Risiken aufweisen. Überwachungshandlungen seitens Konzerncompliance erfolgen darüber hinaus anlassbezogen bei Hinweisen auf Compliance-Verstöße. Etwaige Verstöße gegen die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex werden Konzerncompliance im Rahmen des halbjährlichen Reportings seitens der Maßnahmen-Verantwortlichen gemeldet. Bei wesentlichen Compliance-Verstößen besteht für Konzerncompliance zudem eine ad hoc-Berichtspflicht nach der Konzernrichtlinie Compliance Management. Diese wird ergänzt durch ein von der VHV Gruppe betriebenes Hinweisgebersystem, nach dem für alle Mitarbeiter die Möglichkeit besteht, erhebliche Compliance-Verstöße über die IT-gestützte Anwendung BKMS zu melden.

Konzerncompliance kooperiert u.a. zur Überwachung der Einhaltung der Compliance-Vorschriften im Vertrieb mit dem Compliance-Koordinator Vertrieb, welcher eine Schnittstelle in das Vertriebsressort bildet und in seinem Tätigkeitsbereich die compliancerelevanten Tätigkeiten der Fachbereiche organisiert und koordiniert. Zu den Aufgaben des Compliance-Koordinators, der disziplinarisch und fachlich dem Vertriebsressort zugeordnet ist, gehören insbesondere fachbereichsseitige Kontrollhandlungen und Schulungen.

Schließlich erfolgt im Vertriebsressort der VHV Allgemeine eine gesonderte Kontrolle der Einhaltung der Vorgaben der Ziffer 9 des VHV Verhaltenskodex und der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex insbesondere im Zusammenhang aus den Leitsätzen 1 und 8, welche u.a. ein Genehmigungsverfahren bzgl. Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie halbjährliche Stichproben der Zuwendungen / Incentives vorsehen. Im Zweifelsfalle wird Konzerncompliance hinzugezogen.

K. Leitsatz 11: Der Kodex ist verbindlich und transparent.

1. Anforderung des GDV-Verhaltenskodex:

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

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

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

2. Maßnahmen der VHV Allgemeine

Die VHV Allgemeine ist dem GDV-Verhaltenskodex am 03.02.2016 beigetreten und hat diesen für ihre Mitarbeiter für verbindlich erklärt. Sämtliche VHV-Mitarbeiter wurden im Intranet der VHV über den Beitritt der VHV Allgemeine zum GDV-Verhaltenskodex und dessen wesentliche Ziele informiert. Zusätzlich erfolgte eine weitere detailliertere Information auf einer speziellen Vertriebsseite im Intranet nebst einer Übersicht mit Fragen und Antworten (FAQ) zu den konkreten Auswirkungen des Beitritts.

Die VHV Allgemeine hat in allen Bereichen des Unternehmens alle notwendigen Maßnahmen eingeleitet, um den Regeln des GDV-Verhaltenskodex gerecht zu werden. Sofern und soweit erforderlich wurden bestehende Prozesse im Rahmen des Umsetzungsprojektes sowie der regelmäßigen Evaluierung der Maßnahmen angepasst.

Die VHV Allgemeine arbeitet nur mit externen Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex in ihrer Praxis berücksichtigen.

Für bestehende Vertriebspartner wurde die Verbindlichkeit im Rahmen eines Anschreibens an die selbständigen Versicherungsvermittler anlässlich des Kodex-Beitritts sichergestellt. Hierin wurden die externen Vertriebspartner darauf hingewiesen, dass die VHV Allgemeine dem GDV-Verhaltenskodex Vertrieb beigetreten ist, die Bestimmungen dieses Kodex Beachtung finden und die Vermittler über eigene Compliance-Regeln verfügen müssen.

Die VHV Allgemeine akzeptiert selbst auferlegte Compliance-Regeln der Versicherungsvermittler (z.B. über verbandseigene Kodizes der Vermittler-Verbände wie den BVK, BDVM und VOTUM) sowie vergleichbare Verhaltenskodizes, sofern diese aus Sicht der VHV Allgemeine den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen.

Im Falle von Widersprüchen bzw. Vorbehalten werden diese individuell bearbeitet. Widersprüche und Vorbehalte werden durch die VHV Allgemeine nur dann akzeptiert, wenn der Versicherungsvermittler einen eigenen Kodex hat bzw. einen Verbandskodex anerkennt und die Kodexkonformität des eigenen Kodex bzw. des Verbandskodex nach Prüfung durch die Zentrale Vertriebssteuerung in Abstimmung mit dem Compliance Officer Vertrieb festgestellt wurde. Vergleichsmaßstab war und ist hier insbesondere der den Vertriebspartnern im Rahmen des Vermittler-Anschreibens empfohlene Basis-Kodex. In keinem Fall musste die VHV Allgemeine bislang Konsequenzen für die Zusammenarbeit ziehen.


Im Rahmen der Akkreditierung neuer externer Vertriebspartner werden diese analog der Vermittler-Information anlässlich des Beitritts der VHV Allgemeine zum GDV-Verhaltenskodex auf die Bestimmungen des GDV-Verhaltenskodex und die Bedeutung von Compliance hingewiesen. Auch diesem Schreiben ist der Basis-Kodex beigelegt. Der Umgang mit etwaigen Widersprüchen und / oder Vorbehalten erfolgt analog dem oben beschriebenen Verfahren anlässlich des Beitritts. Sofern der Vertriebspartner keinen aus Sicht der VHV Allgemeine akzeptablen Verhaltenskodex besitzt bzw. entsprechende Compliance-Regeln anerkennt, erfolgt keine Anbindung des Vermittlers.

Die VHV Allgemeine lässt die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen.

Hannover, den 30. August 2023



Dr. Siddhartha Schwenzler
(Chief Compliance Officer)



Rüdiger Mayer
(Compliance Officer Vertrieb)

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 30. August 2023

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

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, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und
- d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an 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.