

Bericht über die  
Prüfung der Angemessenheit und  
Implementierung des Compliance-  
Management-Systems (CMS)  
der neue leben  
zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und  
Maßnahmen zur Einhaltung  
des Verhaltenskodex für den Vertrieb von  
Versicherungsprodukten des  
Gesamtverbands der  
Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)



# INHALTSVERZEICHNIS

---

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

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



# ANLAGEN

---

Beschreibung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb  
der neue leben Lebensversicherung AG und neue leben Unfallversicherung AG  
auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes für den  
Vertrieb von Versicherungsprodukten

Anlage I  
Seite 1 - 52

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

Anlage II  
Seite 1 - 4



# ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

---

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





An die neue leben Lebensversicherung AG, Hamburg, sowie die  
neue leben Unfallversicherung AG, Hamburg

## I. PRÜFUNGSaufTRAG

---

Mit Schreiben vom 23. Mai 2017 hat uns der Vorstand der

neue leben Lebensversicherung AG, Hamburg, sowie der  
neue leben Unfallversicherung AG, Hamburg,  
(im Folgenden auch „neue leben“ oder „Gruppe“ genannt)

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

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

- neue leben Lebensversicherung AG, Hamburg,
- neue leben Unfallversicherung AG, Hamburg.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage I beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 30. Juni 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

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

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Gruppe vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gruppe hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der Gruppe geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gruppe durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gruppe über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gruppe 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 Gruppe gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

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

## II. GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG

---

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage I beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt I. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gruppe den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die durch den GDV empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Gruppe abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

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

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen

können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 30. Juni 2017 implementiert waren.

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

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

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

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

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

- Generalbevollmächtigter,
- Leiter Vertriebsstrategie/-prozesse,
- Leiter Marketing und Vertriebskonzepte
- Leitsatzverantwortliche der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex,
- Interne Revision der Talanx AG,
- Compliance Abteilung des Talanx Konzerns.

Wir haben unsere Prüfung im Juni und Juli 2017 bis zum 14. Juli 2017 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.

### III. FESTSTELLUNGEN ZUM CMS

---

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

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

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

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

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

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

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

## IV. PRÜFUNGSURTEIL

---

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 30. Juni 2017 implementiert.

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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gruppe wurde zum 30. Juni 2017 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, 14. Juli 2017

BDO AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Volkmer  
Wirtschaftsprüfer



Schwecht  
Wirtschaftsprüfer





# ANLAGEN

---



# Anlage I



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

**der**

**neue leben Lebensversicherung AG**

**und**

**neue leben Unfallversicherung AG**

auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes  
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

**Inhaltsverzeichnis**

1	Einleitung.....	5
1.1	Kundenbegriff .....	5
1.2	Vorwort der Vorstände.....	6
1.3	Geschäftsmodell der neuen leben .....	6
2	Compliance-Kultur .....	11
3	Compliance-Ziele.....	13
4	Compliance-Risiken.....	13
5	Compliance-Programm.....	15
5.1	Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....	15
5.1.1	Anforderungen gem. Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodexes.....	15
5.1.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	15
5.1.2.1	Einheitlicher Produktentwicklungsprozess .....	16
5.1.2.2	Allgemeine Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblatt, Persönliche Beispielrechnung und Jährliche Standmitteilung.....	17
5.1.2.3	Vorgehensweise bei der Leistungs- und Kostendarstellung .....	18
5.1.2.3.1	Leistungen im Erlebensfall.....	18
5.1.2.3.2	Leistungen im Todesfall.....	19
5.1.2.3.3	Preis Leistungs-Darstellung.....	19
5.1.2.3.4	Leistungen bei Rückkauf .....	20
5.2	Kundenbedürfnisse.....	20
5.2.1	Anforderungen gem. Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodexes.....	20
5.2.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	21

5.2.3	Berücksichtigung des Kundeninteresses als Anspruch einer ganzheitlichen Beratung .....	21
5.2.4	Direktvertrieb (Onlineverkauf).....	22
5.2.5	Qualitätsmanagement zur Sicherstellung der Beratungsanforderungen.....	23
5.2.6	Provisionsvereinbarungen mit Sparkassen in Quasi-Ausschließlichkeit.....	23
5.2.6.1	Incentives und Wettbewerbe in Quasi-Ausschließlichkeit.....	24
5.3	Compliance.....	25
5.3.1	Anforderungen gem. Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodexes.....	25
5.3.2	Umsetzung bei der neuen leben.....	25
5.3.2.1	Regelungen von Geschenken/Einladungen/Zuwendungen und Interessenkonflikten.....	25
5.3.2.2	Regelungen zum Datenschutz.....	26
5.3.2.3	Regelungen zu Unternehmensveranstaltungen/Werbemaßnahmen .....	26
5.3.2.4	Compliance-Schulung.....	27
5.4	Beratungsdokumentation bei Abschluss.....	27
5.4.1	Anforderungen gem. Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodexes.....	27
5.4.2	Umsetzung bei der neuen leben.....	28
5.4.2.1	Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss.....	28
5.4.2.2	Direktvertrieb (Onlineverkauf).....	28
5.5	Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss .....	29
5.5.1	Anforderungen gem. Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodexes.....	29
5.5.2	Umsetzung bei der neuen leben.....	29
5.5.2.1	Kontaktmöglichkeiten des Kunden nach Vertragsabschluss .....	29
5.5.2.2	Anlassbezogene Beratung nach Vertragsabschluss .....	31
5.6	Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen .....	31

5.6.1	Anforderungen gem. Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodexes:.....	31
5.6.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	31
5.6.2.1	Abwerbung und Umdeckung im Rahmen des Antragsprozesses .....	32
5.7	Eindeutige und klare Legitimation.....	32
5.7.1	Anforderungen gem. Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodexes:.....	32
5.7.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	33
5.8	Stellenwert der Vermittlerqualifikation .....	33
5.8.1	Anforderungen gem. Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodexes:.....	33
5.8.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	34
5.8.2.1	Auswahl, Qualifizierung und Weiterbildung der Betreuer der neuen leben.....	34
5.8.2.2	Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Sparkassenmitarbeitern.....	35
5.8.2.3	Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Maklern.....	36
5.8.2.4	Qualifizierung und Weiterbildung von Mitarbeitern des TDBC und des Kundenservice.....	37
5.9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern.....	38
5.9.1	Anforderungen gem. Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodexes.....	38
5.9.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	38
5.9.3	Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen bei Mehrfirmenvertreter .....	39
5.9.4	Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen bei Maklern .....	40
5.9.5	Incentives und Wettbewerbe .....	40
5.10	Hinweis auf bestehendes Ombudsmannsystem.....	41
5.10.1	Anforderungen gem. Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodexes.....	41
5.10.2	Umsetzung bei der neuen leben .....	41
5.11	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung.....	42



5.11.1	Anforderungen gem. Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodexes.....	42
5.11.2	Umsetzung bei der neuen leben.....	42
6	Compliance-Organisation .....	43
7	Compliance-Kommunikation und Training.....	45
8	Compliance-Überwachung und Verbesserung .....	47

## 1 Einleitung

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (nachfolgend GDV-Verhaltenskodex genannt) wurde am 14. Dezember 2012 in einer überarbeiteten Fassung durch die Mitgliederversammlung des GDV verabschiedet.

Er ist eine freiwillige Selbstverpflichtung der Versicherungswirtschaft, die eine hohe Qualität der Kundenberatung sicherstellen soll.

Der überarbeiteten Fassung des Verhaltenskodexes für den Vertrieb sind die

- neue leben Lebensversicherung AG
- neue leben Unfallversicherung AG

(nachfolgend neue leben genannt) im Februar 2015 beigetreten und stellen sich nun der Überprüfung einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes haben wir unsere seit Jahren etablierten Vertriebs- sowie TÜV-zertifizierten Kundenserviceprozesse erweitert und in ein übergeordnetes Compliance-Management-System integriert.

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

### 1.1 Kundenbegriff

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

## 1.2 Vorwort der Vorstände

Bereits 2007 hat der Talanx-Konzern eine Compliance-Funktion (im Weiteren: Compliance) und erste Compliance-Regelungen eingeführt, die sich im Wesentlichen auch im heute geltenden Verhaltenskodex wiederfinden. Der Talanx-Vorstand hat den Verhaltenskodex für alle Mitarbeiter und Führungskräfte des Talanx-Konzerns für verbindlich erklärt. Eingeleitet wird er durch ein Statement von Herbert K. Haas, Vorstandsvorsitzender der Talanx AG:

„Nicht nur die Qualität unserer Produkte und unserer Dienstleistungen bestimmt unseren Geschäftserfolg, sondern auch ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten untereinander, gegenüber unseren Geschäftspartnern und gegenüber der Öffentlichkeit. Nur so schaffen wir Vertrauen, ein insbesondere in unserer Branche entscheidender Wettbewerbsfaktor. Um die Wettbewerbsfähigkeit des Talanx-Konzerns zu behaupten und weiter auszubauen, sind daher alle aufgefordert, durch unser Verhalten eine gute und angemessene Compliance-Kultur sicherzustellen, so dass das in uns gesetzte Vertrauen erhalten bleibt und die Reputation des Talanx-Konzerns in der Öffentlichkeit nicht beschädigt wird.“ (Vorwort von Herbert K. Haas, Vorstandsvorsitzender der Talanx AG, im Verhaltenskodex)

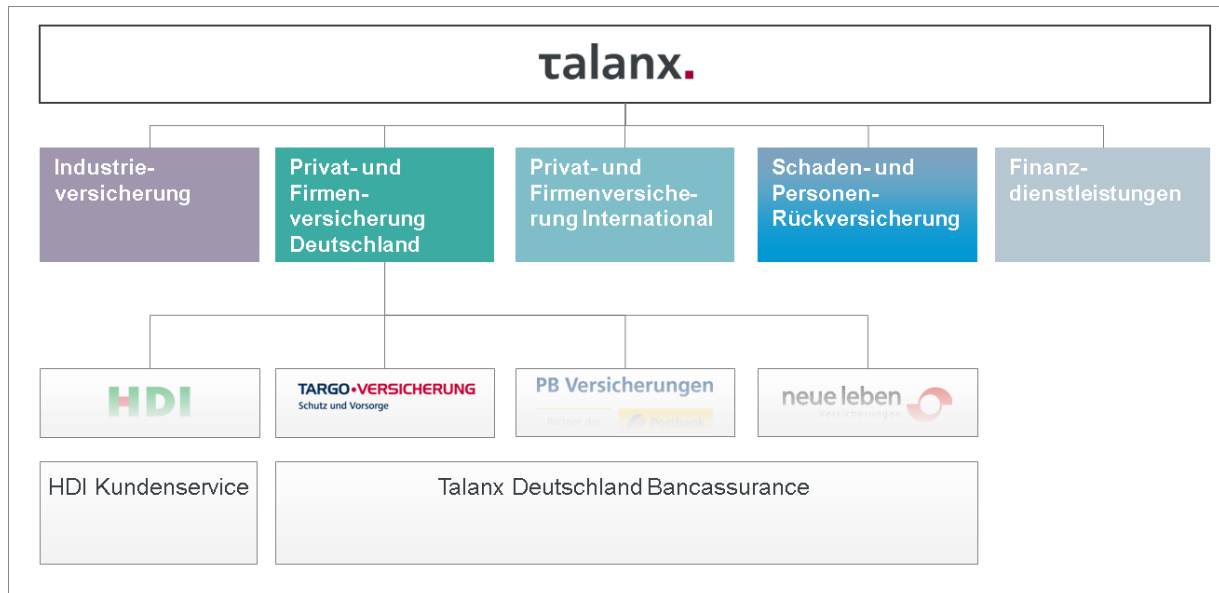
Durch diesen sogenannten „Tone from the Top“ wird die Wichtigkeit der Compliance-Kultur im Talanx-Konzern und dadurch auch für die dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (im Weiteren: GDV-Verhaltenskodex) beigetretenen Gesellschaften hervorgehoben.

## 1.3 Geschäftsmodell der neuen leben

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

Der Konzern betreibt sein Geschäft hauptsächlich mit professionellen Marktteilnehmern, zum Beispiel mit anderen Versicherern, Banken, professionellen Maklerhäu-

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



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

Die neue leben gehört zum Talanx-Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherungen Deutschland und ist Versicherungspartner von Sparkassen im gesamten Bundesgebiet – davon 13 von 15 der größten Sparkassen – und Maklern. Die neue leben Lebensversicherung AG ist eine 100 %ige Tochtergesellschaft der neue leben Holding AG. Die Hauptaktionärin der neuen leben Holding AG ist mit 67,5 % minus einer Aktie die Talanx Deutschland Bancassurance GmbH, eine mittelbare Tochtergesellschaft

der Talanx AG. Die weiteren Anteile werden mittelbar und unmittelbar von drei Großsparkassen (Hamburger Sparkasse AG, Die Sparkasse Bremen AG und Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam) gehalten. Auf der Grundlage einer strategischen Zusammenarbeit hat die neue leben mit vielen Sparkassen langfristige Vertriebsvereinbarungen geschlossen.

Die neue leben unterscheidet die Zusammenarbeit mit Vermittlern in externe Vertriebe und Quasi-Ausschließlichkeitsvermittler. Externe Vertriebe sind Sparkassen, die als Mehrfirmenvertreter (§ 84 HGB) vermitteln und Versicherungsmakler (§ 93 HGB). Quasi-Ausschließlichkeitsvermittler sind Sparkassen, die als Einfirmer- oder Mehrfirmenvertreter tätig sind und mit denen die neue leben eine langjährige und enge Zusammenarbeit pflegt.

98 % des Neugeschäftes der neuen leben werden über Sparkassen, die restlichen 2 % über Makler vermittelt. Daher nimmt die Zusammenarbeit mit Sparkassen in der neuen leben einen besonderen Stellenwert ein.

Innerhalb des Geschäftsbereiches Talanx Deutschland ist die neue leben dem Ressort Bancassurance zugeordnet, das unter dem Dach der Talanx Deutschland Bancassurance GmbH alle inländischen Bankkooperationen des Talanx-Konzerns bündelt.

Die im Jahr 1965 gegründete neue leben positioniert sich als Vorsorgespezialist und strategischer Partner der Sparkassen mit hoher Expertise in den Geschäftsfeldern der privaten und betrieblichen Altersvorsorge sowie der Absicherung von Lebensrisiken. Die enge Kooperation mit den Sparkassen ist maßgeblich für die erfolgreiche Entwicklung der neuen leben. Strategie, Produkte, Prozesse, Technik und Services sind konsequent auf Sparkassen und die gemeinsamen Kunden ausgerichtet. Die verständlichen und flexiblen Vorsorgekonzepte sind maßgeschneidert für die ganzheitliche Beratung im Rahmen des Sparkassen-Finanzkonzeptes. Zudem unterstützt die neue leben die Sparkassenpartner durch eine hohe Integration in ihre IT-Infrastruktur und ihre Beratungs- und Vertriebsprozesse.

Um eine hohe Beratungsqualität sicherzustellen, bietet die neue leben eine intensive Betreuung und Schulung der Vertriebsmitarbeiter sowie vielfältige Beratungs- und Trainingsangebote zur fachlichen und verkäuferischen Qualifizierung über die neue leben Bancassurance-Akademie an. Damit ergänzt die neue leben das Weiterbildungsangebot der Sparkassenorganisation durch hochwertige und bundeseinheitliche Weiterbildung im Rahmen der Bildungsarchitektur der Sparkassen. Des Weiteren beteiligt sich die neue leben an der Brancheninitiative „gut beraten“ des GDV und bietet eigene Maßnahmen im Unternehmen zur kontinuierlichen Weiterbildung an.

Die neue leben entwickelt mit ihren Sparkassenpartnern Vorsorgestrategien, um einerseits die Sparkassen dabei zu unterstützen, ihre gesellschaftliche Aufgabe und ihren hohen Serviceanspruch speziell im Bereich der Altersvorsorge und Risikoabsicherung zu erfüllen und andererseits die Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung zu steigern. Versicherungsmaklern bietet die neue leben ein kundenorientiertes Paket aus hoher Produktqualität und bedarfsgerechten Serviceleistungen im Rahmen einer langfristigen Zusammenarbeit an.

Der Kundenservice der neuen leben übernimmt die Bearbeitung der schriftlich eingereichten Antrags- und Leistungsvorgänge. Dem hohen Anspruch an die Qualität der Serviceprozesse entsprechend hat sich die neue leben für die Antragsbearbeitung und das Qualitätsmanagement (2014) sowie den Trainingsbereich im Kundenservice (2015) durch den TÜV-Rheinland nach der DIN ISO Norm 9001 (Qualitätsmanagement) zertifizieren lassen. Dieses Zertifikat wird alle drei Jahre im Rahmen eines Rezertifizierungsaudits durch den TÜV-Rheinland überprüft und bestätigt.

Die neue leben wird durch die Talanx Deutschland Bancassurance GmbH als zentrales Backoffice unterstützt. Hier sind unter anderem die Abteilungen Qualitätsmanagement und das Talanx Deutschland Bancassurance Communication Center (nachfolgend TDBC genannt) als zentrales Call-Center für die neue leben angesiedelt.

Im Qualitätsmanagement werden alle Kundenimpulse (Beschwerden) zentral und über alle Eingangskanäle wie Post, E-Mail, Internet, Telefon sowie die Kanäle des Vertriebspartners bearbeitet. Dazu gehören alle Arten von Beschwerden, wie allgemeine

Beschwerden, Vorstands- und Aufsichtsratsbeschwerden, Eingaben des Ombudsmanns und der BaFin.

Von der kurzfristigen Konfliktlösung bis hin zur langfristigen Vermeidung von weiteren Beschwerden werden die Beschwerdegründe analysiert. Das Management der neuen leben wird monatlich, quartalsweise und jährlich durch einen umfassenden QM-Report informiert. Zusätzlicher Inhalt dieses Reports sind GDV-Kodex relevante Beschwerdegründe.

Das Qualitätsmanagement hat die Aufgabe, Effizienzkonzepte zu erstellen, damit Beschwerdeursachen behoben, aber auch proaktiv und präventiv Optimierungen angestoßen werden. Dies baut auf den Prinzipien des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses auf.

Das Qualitätsmanagement hat für ihre Prozesse und Verfahren das Qualitätsmanagement-System nach DIN ISO 9001 eingeführt. Damit werden die Prozesse der genannten Bereiche regelmäßig qualitativ bewertet und weiterentwickelt.

Das TDBC stellt sicher, dass die Kunden sowie Mitarbeiter der Vertriebspartner nach Vertragsabschluss mit einer hohen fachlichen und kommunikativen Kompetenz und möglichst im First-Level-Support unter Berücksichtigung der vereinbarten Service-Level beraten und betreut werden.

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

Das Ziel der neuen leben ist es, eine Dienstleistung als ganzheitlichen Prozess zu erbringen, sowohl für den Kunden und als auch für den Kooperationspartner.

## 2 Compliance-Kultur

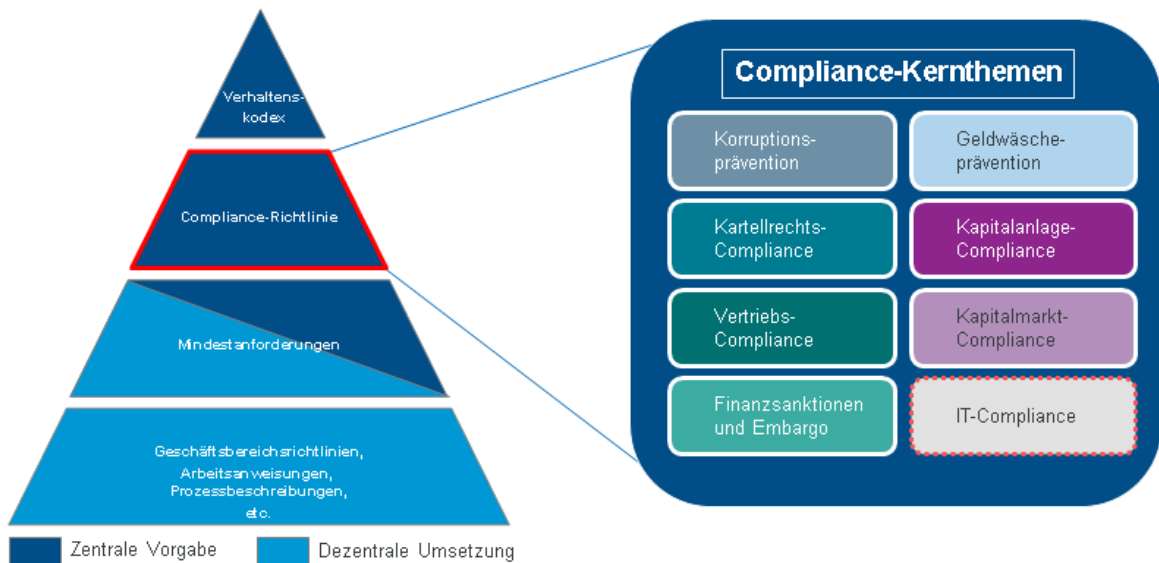
Eine gute und angemessene Compliance-Kultur heißt für den Talanx-Konzern nicht nur die relevanten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben einzuhalten. Darüber hinaus sind auch unternehmensinterne Vorgaben sowie Verhaltensregeln und Kodizes, denen der Talanx-Konzern oder einzelne Tochtergesellschaften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

Die Compliance-Kultur im Talanx-Konzern basiert auf verschiedenen Elementen, die auch in die Talanx-Unternehmenskultur eingebettet sind. Einen wichtigen Teil dieser Unternehmenskultur bilden die Talanx-Werte, die in den „Leitlinien der Führung und Zusammenarbeit“ ihren Niederschlag finden. Abgeleitet aus den Werten des Talanx-Konzerns gelten für alle Mitarbeiter die nachfolgenden Maximen:

- *Wir denken und handeln verantwortlich, vorausschauend, zielorientiert und mit großer Sorgfalt.*
- *Wir betreiben unser Geschäft so, als ob es unser eigenes wäre.*
- *Deshalb arbeiten wir stets lösungsorientiert und mit kurzen Entscheidungswegen.*
- *Wir konzentrieren unsere Kräfte auf unsere Kunden und Märkte.*
- *Jeder Kunde wird von uns wertschätzend behandelt – wir sehen ihn mit seinen ganzheitlichen Bedürfnissen.*
- *Wir sind verlässlich, fair und offen.*

Weitere Elemente der Compliance-Kultur sind der Verhaltenskodex und die Compliance-Richtlinie des Talanx-Konzerns. Mit dem 2017 überarbeiteten Verhaltenskodex werden die wichtigsten Grundsätze und Regeln, die für Mitarbeiter (einschließlich der Mitglieder der Geschäftsleitungen) des Talanx-Konzerns gelten, dokumentiert und veröffentlicht. Abgeleitet aus dem Verhaltenskodex werden dessen Vorgaben in der Compliance-Richtlinie durch die Definition der Compliance-Kernthemen konkretisiert. Die Einhaltung wird durch die Einrichtung eines konzernweit geltenden Compliance Management Rahmenwerks (CMR für die Inlandgesellschaften, mit Ausnahme der Hannover Rück) sichergestellt.





### Compliance-Kernthemen

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

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

Hierzu wurden unter anderem die Regelungen zum fairen Umgang der Vertriebsmitarbeiter und Vermittler des Talanx-Konzerns mit den Kunden beim Vertrieb von Versicherungsprodukten weiter konkretisiert. Sie haben bereits in der Compliance-Richtlinie eine zentrale Bedeutung. In diesem Rahmen wurde auch der Umgang der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, mit ihren Vermittlern umfassend analysiert und, wo erforderlich, neu ausgerichtet. So soll sichergestellt werden, dass die Interessen und berechtigten Bedürfnisse der Verbraucher beim Vertrieb von Versicherungsprodukten an Privatkunden stets im Mittelpunkt stehen.

### **3 Compliance-Ziele**

Compliance verfolgt das Ziel, Recht und Gesetz, regulatorische Anforderungen sowie unternehmenseigene Regeln einzuhalten und als Teil der Unternehmenskultur zu leben. Das gilt für alle relevanten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, unternehmensinterne Vorgaben sowie Verhaltensregeln und Kodizes, denen der Talanx-Konzern oder einzelne Tochtergesellschaften beigetreten sind.

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex haben sich die Gesellschaften zu den Inhalten dieses Kodexes klar bekannt.

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

Der Ausbau des Compliance-Management-Rahmenwerks (CMR) zu einem Compliance-Management-System (CMS) für den Vertrieb des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland inklusive weiterer vertrieblicher Spezifizierungen wird damit als fortlaufender Prozess gesehen, der kontinuierlich optimiert wird.

### **4 Compliance-Risiken**

Mit der Durchführung der regelmäßigen Risikoanalyse für den Geschäftsbereich Firmen- und Privatversicherung Deutschland verfolgt Compliance das Ziel, die für den Vertrieb mit der Nichteinhaltung von rechtlichen und vertrieblichen Vorgaben verbundenen Risiken systematisch zu identifizieren und zu bewerten. Diese Risikoanalyse identifiziert die spezifischen Compliance-Risiken je GDV-Leitsatz und beinhaltet mehrere Schritte:

1. Identifikation von spezifischen internen sowie externen Risikoszenarien innerhalb der vertriebsrelevanten Compliance-Themen des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland

2. Qualitative Bewertung der Risikoauswirkung der Risikoszenarien in den Kategorien Reputation und Haftung durch Compliance
3. Zuordnung der Risiken zu den Markenverantwortlichen
4. Bewertung der Risiken durch die Markenverantwortlichen

Die erste Risikoanalyse für die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes wurde im Rahmen der Umsetzungsprojekte durchgeführt. Das Ergebnis der ersten Ist-Analyse des Erfüllungsgrads der elf Leitsätze unter Berücksichtigung der Zielfestlegungen hat notwendigen Handlungsbedarf aufgezeigt und mündete in der Festlegung von erforderlichen Maßnahmen.

Im Anschluss hat Compliance eine qualitative Erstbewertung der identifizierten Risiken je Leitsatz vorgenommen. In einem ersten Zwischenergebnis wurde die Auswirkung anhand einer festgelegten Skala mit fünf abgestuften Ausprägungen (von „unwesentlich“ bis „kritisch“) ermittelt, um das Risikopotenzial zu erfassen. In den folgenden Bewertungsrunden wurde die Risikobewertung gemeinsam mit den Marken- und Leitsatzverantwortlichen verfeinert.

Nach dem Übergang in den Regelbetrieb haben die Leitsatz- und Markenverantwortlichen ihre Einschätzungen zur Risikobewertung erstmals für das erste Quartal 2017 im Rahmen der Sitzung des Compliance-Steuerungskreises für den Geschäftsbereich Firmen- und Privatversicherungen Deutschland (CMS Compliance-Steuerungskreis) vorgestellt. Durch die halbjährlich stattfindenden Sitzungen ist auch für die Zukunft ein enger Kontakt der wesentlichen Prozessbeteiligten sichergestellt, sodass sich die Bewertungsmethodik und Ergebnisqualität der Risikobewertung stetig verbessern lässt.

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

## 5 Compliance-Programm

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

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

### 5.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte

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

*„Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren. Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.“*

#### 5.1.2 Umsetzung bei der neuen leben

Für die neue leben ist es wichtig, klare und verständliche Versicherungsprodukte für Kunden zu erstellen und anzubieten. Um diesem Anspruch zu entsprechen, hat die neue leben eine entsprechende Prüfung in einem standardisierten Produktentwicklungsprozess aller Versicherungsprodukte etabliert.

### 5.1.2.1 Einheitlicher Produktentwicklungsprozess

Für die Entwicklung und Einführung eines neuen Tarifs oder bei einer Tarifierpassung wird der standardisierte Produktentwicklungsprozess durchlaufen. Der Produktentwicklungsprozess wird vom Bereichsressort Produkte/Mathematik verantwortet und weiterentwickelt.

Im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses erfolgt die Prüfung auf Klarheit und Verständlichkeit für folgende Dokumente, die an den Kunden gerichtet sind:

- Allgemeine Versicherungsbedingungen
- Produktinformationsblatt
- Persönliche Beispielrechnung
- Jährliche Standmitteilung

Die Prüfung auf Klarheit und Verständlichkeit erfolgt durch die Abteilung Marketing auf der Basis einer internen Prüfmatrix, die verschiedene Kriterien zur Überprüfung einer verständlichen Sprache beinhaltet.

Die Prüfkriterien sind u.a. das Vermeiden von

- Substantivierung von Verben
- Füllwörter
- Schachtelsätze
- Fachbegriffe

Dieses Prüfverfahren ist für alle ab dem 1. Januar 2016 neu entwickelten Produkte verbindlich.

Der Produktentwicklungsprozess wird ebenfalls durchlaufen, wenn Tarifierpassungen aufgrund regulatorischer Änderungen erforderlich sind und zu Produkten gehörende Schriftstücke redaktionell angepasst werden, ohne dass die Tarifierkalkulation betroffen ist. Werden Schriftstücke redaktionell überarbeitet, konzentriert sich der Produktent-

wicklungsprozess auf den Prozessbereich, der die Erstellung der Vertragsgrundlagen beschreibt. In jedem Fall erfolgt hier eine Prüfung auf Klarheit und Verständlichkeit.

#### **5.1.2.2 Allgemeine Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblatt, Persönliche Beispielrechnung und Jährliche Standmitteilung**

Alle Allgemeinen Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblätter, Persönliche Beispielrechnungen und Jährlichen Standmitteilungen werden ausschließlich im Rahmen der in Kapitel 5.1.2.1 dargestellten Verfahren entwickelt bzw. angepasst.

Bei der Erstellung und Anpassungen der Allgemeinen Versicherungsbedingungen werden die Musterbedingungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) als Grundlage herangezogen und bezüglich der spezifischen Besonderheiten des Tarifs der neuen leben angepasst. Rein redaktionelle Anpassungen durch Austausch einzelner Worte erfolgen innerhalb bestehender Versicherungsbedingungen ohne erneute Übernahme der Musterbedingungen des GDVs.

Die Inhalte der Produktinformationsblätter richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben gemäß § 4 VVG-InfoV und AltvPIBV. In die Erstellung bzw. Anpassung werden auch die Vorschläge des GDVs einbezogen. Die dargestellten Werte zu Kosten und Gesamtkosten sowie Todesfallleistung werden in einer standardisierten Vorgehensweise nach Vorgabe durch die Abteilung Mathematik ermittelt.

Die Inhalte der Persönlichen Beispielrechnungen richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben, z.B. § 154 VVG, und der aktuellen Rechtsprechung. In die Erstellung bzw. Anpassung werden auch die Vorschläge des GDVs einbezogen. Die dargestellten Werte zur Ablaufleistung, Kosten und Gesamtkosten sowie Todesfallleistung werden in einer standardisierten Vorgehensweise nach Vorgabe durch die Abteilung Mathematik ermittelt.

Die Inhalte der Jährlichen Standmitteilungen richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben gemäß § 6 VVG-InfoV sowie § 155 VVG. In die Erstellung bzw. Anpassung werden auch die Vorschläge des GDVs einbezogen. Die dargestellten Werte werden

in einer standardisierten Vorgehensweise nach Vorgabe durch die Abteilung Mathematik ermittelt.

### **5.1.2.3 Vorgehensweise bei der Leistungs- und Kostendarstellung**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der folgenden Darstellung auf Fallunterscheidungen nach Versicherungsprodukten verzichtet und die grundsätzliche Vorgehensweise am Beispiel des maximal komplexen neue leben aktivplan (Tarif HRV2) dargestellt. Dadurch sind sowohl Hybridprodukte als auch rein konventionelle und rein fondsgebundene Produkte berücksichtigt.

Bei einfacheren älteren Produkten ist die Darstellung teilweise einfacher und weniger detailliert, ggf. können dort auch weitere Werte angegeben werden.

Auf eine Beschreibung von Spezialthemen für Werte nach Rentenbeginn, bei verlegtem Rentenbeginn, bei veränderten Rechnungsgrundlagen für die Rentenberechnung zu Rentenbeginn sowie im Pflegefall wird verzichtet.

Die Darstellung der Leistungen erfolgt, wie nachfolgend beschrieben, anhand einer standardisierten Methode:

#### **5.1.2.3.1 Leistungen im Erlebensfall**

Die garantierte Rente und Kapitalabfindung aus dem konventionellen Vertragsteil und der garantierte Rentenfaktor für den fondsgebundenen Vertragsteil werden dem Kunden in der Persönlichen Beispielrechnung, im Versicherungsantrag und im Versicherungsschein aufgezeigt.

Neben den garantierten Leistungen werden in der Persönlichen Beispielrechnung auch die mögliche Rente und die mögliche Kapitalabfindung für drei Szenarien ausgewiesen. Dabei wird der konventionelle Vertragsteil auf Basis der aktuellen Überschussbeteiligung bzw. einer um 1% erhöhten bzw. verminderten Überschussbeteiligung und der fondsgebundene Vertragsteil entsprechend mit drei verschiedenen

Fondswertentwicklungen berechnet. Die Rente wird auf Basis des aktuellen Rentenfaktors angegeben.

Am Ende der Persönlichen Beispielrechnung werden für Verträge, die ohne fondsgebundenen Beitragsteil abgeschlossen werden, zusätzlich mögliche Kapitalabfindungen für drei andere Szenarien ausgewiesen (Modellrechnung nach § 154 VVG). Diese werden unter Verwendung der Rechnungsgrundlagen für die Beitragskalkulation mit den gesetzlich vorgegebenen standardisierten Zinssätzen berechnet.

Die gesetzlichen Anforderungen des § 154 VVG und VVG-InfoV werden erfüllt.

#### **5.1.2.3.2 Leistungen im Todesfall**

Eine Beschreibung der Todesfalleistung („das vorhandene gesamte Vorsorgeguthaben“) erfolgt in der Persönlichen Beispielrechnung und im Versicherungsschein.

In der Persönlichen Beispielrechnung werden mögliche Todesfalleistungen für dieselben drei Szenarien wie mögliche Rente und mögliche Kapitalabfindung tabellarisch für jedes Jahr ausgewiesen.

#### **5.1.2.3.3 Preis Leistungs-Darstellung**

Die Effektivkosten werden in der Persönlichen Beispielrechnung für dieselben drei Szenarien wie mögliche Rente und mögliche Kapitalabfindung dargestellt. Die Effektivkosten geben an, wie stark die Rendite der Versicherung durch Kosten gesenkt wird. Berücksichtigt werden dabei die Abschluss- und Vertriebskosten sowie übrige Kosten (Verwaltungskosten). Zusätzlich werden auch Verwaltungsgebühren der Fondsanbieter (ongoing charges) berücksichtigt. Die Höhe der berücksichtigten Fondskosten findet der Kunde in den Fondsinformationen im Anschluss an das Angebot.

Die Gesamtkosten werden zudem für den Kunden transparent im Produktinformationsblatt in Abschluss- und Vertriebskosten sowie übrige Kosten (Verwaltungskosten) aufgeschlüsselt. Sofern Kosten nicht in Euro bezifferbar sind (z.B. guthabenabhängige



Kosten), werden in diesem Zusammenhang Kostensatz und Bezugsgröße beschrieben. Das Unternehmen entspricht damit der Empfehlung des GDVs zur Preis-Leistungs-Darstellung in der Lebensversicherung.

Die Anforderungen aus der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-InfoV) werden somit erfüllt.

#### **5.1.2.3.4 Leistungen bei Rückkauf**

Die garantierten Leistungen bei Rückkauf werden dem Kunden in der Persönlichen Beispielrechnung für jedes Jahr aufgezeigt. Dabei werden immer der Wert vor Abzug, der Abzug und der Wert nach Abzug genannt.

In der Persönlichen Beispielrechnung werden mögliche Rückkaufswerte für dieselben drei Szenarien wie mögliche Rente und mögliche Kapitalabfindung tabellarisch für jedes Jahr ausgewiesen. Auch hier werden immer der Wert vor Abzug, der Abzug und der Wert nach Abzug angegeben.

## **5.2 Kundenbedürfnisse**

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

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

*Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen, verständlichen Weise.“*

### **5.2.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Als Vorsorgespezialist mit hoher Expertise in den Geschäftsfeldern der Altersvorsorge sowie der Absicherung von Lebensrisiken ist es der neuen leben wichtig, langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden zu gestalten.

Durch die enge Kooperation mit den Sparkassen ist die ganzheitliche Beratung im Rahmen des Sparkassen-Finanzkonzeptes auch für die neue leben integrierter Bestandteil ihres Handelns. Mitarbeiter der neuen leben mit Kundenkontakt erhalten Schulungen zur ganzheitlichen und kundenorientierten Beratung im Rahmen des Sparkassen-Finanzkonzeptes. Dadurch haben sie ein gutes Verständnis für die individuellen Bedürfnisse der Kunden. Zudem wird der ganzheitliche Prozess im Zusammenspiel zwischen Kunde, Sparkasse und der neuen leben so gestaltet, dass der Kunde immer einen adäquaten Ansprechpartner für seine Anliegen hat.

Für Versicherungsmakler bietet die neue leben ein kundenorientiertes Paket aus hoher Produktqualität und bedarfsgerechten Serviceleistungen im Rahmen einer langfristigen Zusammenarbeit an.

Die neue leben hat die Sparkassen und Makler, mit denen sie zusammenarbeitet, vertraglich verpflichtet, die Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und im Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Eine Kontrolle erfolgt durch das Beschwerdemanagement innerhalb der Abteilung Qualitätsmanagement.

### **5.2.3 Berücksichtigung des Kundeninteresses als Anspruch einer ganzheitlichen Beratung**

Die Vermittler, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, nutzen für die Analyse des Kundeninteresses eigene Konzepte. Im Rahmen dieser Konzepte werden die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ganzheitlich strukturiert, analysiert, erfasst und anschließend dem Kunden aufgezeigt.

Die ganzheitliche Beratung hat für Sparkassen und für die neue leben einen hohen Stellenwert. Neben dem Sparkassen-Finanzkonzept nutzen Sparkassen zur Ermittlung

von Vorsorgelücken des Kunden zusätzliche Instrumente für Detailanalysen im Bereich der Altersvorsorge und Risikoabsicherung.

Neben der Analyse des Vermittlers fließen in die Beratung auch die Empfehlungen unabhängiger Experten (z.B. Verbraucherzentralen, Bund der Versicherten, Deutsches Institut für Altersvorsorge) ein. Der Kunde hat auf eigenen Wunsch jederzeit die Möglichkeit, die Empfehlungen individuell anzupassen und selbstgewählte Produkte abzuschließen.

Die Berechnung der Vorsorgelösungen erfolgt ausschließlich über das Angebotsprogramm der neuen leben. Aus diesem Programm erfolgt auch die Erstellung der Vertragsunterlagen, z.B. Angebot, Produktinformationsblatt, Persönliche Beispielrechnung, Allgemeine Versicherungsbedingungen und Antrag. Der Kunde kann die Vertragsgrundlagen in Papierform, digital oder alternativ als CD erhalten.

Die neue leben stellt über das Angebotsprogramm standardisierte Beratungsprotokolle für alle abgeschlossenen Produkte zur Verfügung. Das Beratungsprotokoll wird dem Kunden vor Vertragsabschluss ausgedruckt und ausgehändigt. Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist nicht möglich.

In Ausnahmefällen, z.B. bei Technikproblemen, hat der Vermittler die Möglichkeit, den Antrag und das Beratungsprotokoll als standardisiertes PDF-Dokument zu verwenden. Angebot, Produktinformationsblatt und Persönliche Beispielrechnung können dabei im Vorfeld nur über das Angebotsprogramm erstellt und ausgedruckt werden.

#### **5.2.4 Direktvertrieb (Onlineverkauf)**

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich telefonisch oder elektronisch über eine Versicherung der neuen leben zu informieren und einen Versicherungsvertrag unabhängig von einem Vermittler abzuschließen.

Die Erfassung von Kundenwünschen und bestehenden Versicherungen des Kunden findet im Direktvertrieb nicht statt, da der Direktvertrieb durch die Regelung des

§ 6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit ist.

Der Kunde erhält nach seiner telefonischen oder elektronischen Anfrage ein Angebot inklusive aller Vertragsunterlagen, d.h. Produktinformationsblatt, Persönliche Beispielrechnung, Allgemeine Versicherungsbedingungen sowie den Antrag durch die neue leben zugesandt. Sofern der Kunde das Angebot annimmt, bestätigt der Kunde mit der Unterschrift auf dem Antrag den Erhalt der Vertragsunterlagen.

Der Kunde erhält zudem mit den vorgenannten Unterlagen eine Beratungsdokumentation, in der festgehalten ist, dass er über die Rahmenbedingungen des Fernabsatzes und über die optionale Beratung durch einen Vertriebspartner der neuen leben aufgeklärt wurde.

#### **5.2.5 Qualitätsmanagement zur Sicherstellung der Beratungsanforderungen**

Die hohe Bedeutung der kundenorientierten, ganzheitlichen und transparenten Beratung wird regelmäßig durch ein implementiertes Beschwerdemanagementsystem überprüft. Das Beschwerdemanagementsystem ist an den Beratungsanforderungen ausgerichtet.

Beschwerden werden durch die Abteilung Qualitätsmanagement bearbeitet, monatlich ausgewertet und an die oberste Führungsebene berichtet.

Das Beschwerdemanagement ist fester Bestandteil des Compliance-Management-Systems.

#### **5.2.6 Provisionsvereinbarungen mit Sparkassen in Quasi-Ausschließlichkeit**

Um Anreize zu vermeiden, die das Interesse des Kunden beeinträchtigen können, hat sich die neue leben zur Auflage gemacht, Vergütungssysteme so zu gestalten, dass das Kundeninteresse durch Zusatzvergütungen nicht negativ beeinflusst wird. Um dies sicherzustellen, hat die neue leben ein Regelwerk mit einem zentralen Genehmigungsprozess definiert.

Dabei gelten für Provisionsvereinbarungen folgende Prinzipien:

- Alle Vergütungsvereinbarungen müssen vorher durch einen zentralen und verbindlichen Genehmigungsprozess.
- Umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden nur gewährt,
  - wenn durch die Vereinbarung von klaren Qualitätsvorgaben, wie z.B. Storno- und Umdeckungsquote, sichergestellt wird, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird oder
  - wenn durch ein regelmäßiges Qualitätscontrolling sichergestellt wird, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird.

Unter anderem bestätigt die Sparkasse im Rahmen der Qualitätssicherung der neuen leben, dass Vertriebsführungskräfte und Berater keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen für die Vermittlung von neue leben-Produkten erhalten.

Zudem gibt es im Rahmen der kontinuierlichen Überwachung regelmäßige Review-Gespräche zwischen der Sparkasse und der neuen leben.

#### **5.2.6.1 Incentives und Wettbewerbe in Quasi-Ausschließlichkeit**

Für Incentives und Wettbewerbe gibt es im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland eine einheitliche Incentive-Richtlinie, die auch für die neue leben verbindlich ist. Incentives und Wettbewerbe durchlaufen einen klar definierten Genehmigungsprozess.

Für die Ausschreibung von Wettbewerben werden eindeutig definierte Qualitäts- und Nachhaltigkeitsparameter vorgegeben, z.B. Storno- und Beschwerdequote.

Um eine bedarfsgerechte Kundenberatung sicherzustellen bzw. um Anreize zur Falschberatung zu vermeiden, ist die Fokussierung auf ein einzelnes Produkt innerhalb eines Wettbewerbs nicht zulässig. Die Definition von Einstiegshürden ist ebenfalls nicht möglich.

## **5.3 Compliance**

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

*„Die Versicherungsunternehmen beschließen für ihre Mitarbeiter und Vermittler verbindliche Compliance-Vorschriften. Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.“*

### **5.3.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Der Talanx-Konzern hat sich für seine Versicherungs- und Service-Gesellschaften in Deutschland (außer HannoverRück und E+S Rück) einheitliche und verbindliche Verhaltens- und Compliance-Richtlinien gegeben, die auch auf die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodexes für die beigetretenen Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland einzahlen.

#### **5.3.2.1 Regelungen von Geschenken/Einladungen/Zuwendungen und Interessenkonflikten**

Der Talanx-Konzern hat im Rahmen der Compliance-Vorschriften klare Regelungen zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen beschlossen, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Diese sind im Verhaltenskodex des Talanx-Konzerns, in der Compliance-Richtlinie sowie insbesondere in der Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen, die für alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Vorstandsmitglieder, die für eine Inlands-Gesellschaft des Talanx-Konzerns tätig sind (ohne HannoverRück, E+S Rück und Talanx-Investmentgesellschaften), verankert.

Die Arbeitsanweisung ist auf der Compliance-Seite im Talanx-Intranet veröffentlicht und wurde darüber hinaus an alle Führungskräfte der 1. Berichtsebene kommuniziert. Zudem werden die Mitarbeiter in den unterschiedlichen vertrieblichen Einheiten danach geschult.

Für Zuwendungen an Amtsträger und Makler sind in der Arbeitsanweisung gesonderte Regelungen festgehalten, die unter anderem die regelmäßige Genehmigung durch Compliance vorsehen.

### **5.3.2.2 Regelungen zum Datenschutz**

Die Vorgaben des Datenschutzes sind in einer Konzern-Datenschutz-Richtlinie geregelt, die für alle angestellten Mitarbeiter des Talanx-Konzerns gilt.

### **5.3.2.3 Regelungen zu Unternehmensveranstaltungen/Werbemaßnahmen**

Die Compliance-Richtlinie des Talanx-Konzerns enthält generelle Vorgaben zur Ausgestaltung von Incentive-Veranstaltungen und -Reisen. Konkrete Vorgaben zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen mit überwiegend Freizeit- oder fachlichem Charakter finden sich in der Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen. Diese gibt insbesondere Wertgrenzen und daraus folgende Genehmigungs- sowie Dokumentationspflichten vor.

Sie wurden durch die Incentive-Richtlinie des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland für die Durchführung von vertrieblichen Wettbewerben weiter spezifiziert. Der Genehmigungsprozess stellt sowohl die Einbeziehung von Compliance bei der Verabschiedung der Wettbewerbsbudgets als auch bei der Konzeption und Durchführung der Wettbewerbe sicher.

Hinsichtlich der auszulobenden Vorteile und Zuwendungen gibt es ebenfalls eindeutige Vorgaben, die vorab von Compliance zu genehmigen sind. Für Makler und Amtsträger gelten besondere Vorgaben, die unter anderem vorab eine Zustimmung von Compliance vorsehen.

Die Sponsoring- und Hospitality-Richtlinie des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland enthält zudem Compliance-Vorgaben an die Werbung.

Diese Richtlinien sind auf der Compliance-Seite im Talanx Deutschland-Intranet veröffentlicht und wurden darüber hinaus an alle Führungskräfte der 1. Berichtsebene kommuniziert. Zudem werden die Mitarbeiter in den unterschiedlichen vertrieblichen Einheiten von Compliance sukzessive auf die Inhalte der beiden Richtlinien geschult.

#### **5.3.2.4 Compliance-Schulung**

Für alle angestellten Mitarbeiter werden webbasierte Schulungen zu Compliance-Vorgaben durchgeführt, die mit einem Test und einem Zertifikat abschließen. Bei Neueinstellungen im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland werden die Mitarbeiter im Rahmen des Einstellungsprozesses dazu aufgefordert, diese webbasierte Schulung zu absolvieren. Zudem werden sie standortbezogen von Compliance geschult. Darüber hinaus erhalten auch die einzelnen Vertriebseinheiten durch die zuständigen Compliance-Officer zu aktuellen Compliance-Themen sukzessive eine Schulung mit vertrieblichem Bezug.

### **5.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss**

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

*„Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgespräches ist von besonderer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat.“*



## **5.4.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Als Vorsorgespezialist in den Geschäftsfeldern der Altersvorsorge sowie der Absicherung von Lebensrisiken ist es der neuen leben wichtig, dass jeder Kunde eine Dokumentation über seine Beratung erhält. Aus diesem Grund ist jeder Vertriebspartner vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Beratungs- und Dokumentationspflichten zu erfüllen.

### **5.4.2.1 Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss**

Um die Vertriebspartner bei der Erfüllung der Dokumentationspflichten zu unterstützen, wird im Rahmen der Angebots- und Antragserstellung durch das Angebotsprogramm der neuen leben für jedes Produkt ein standardisiertes Beratungsprotokoll erzeugt, ausgedruckt und dem Kunden übergeben. Der Kunde bestätigt den Erhalt der Beratungsdokumentation mit seiner Unterschrift auf dem Antrag.

Dabei enthält das Beratungsprotokoll

- die Bedürfnisse des Kunden
- die Ziele und Wünsche des Kunden
- die Empfehlung des Vermittlers und
- die Kundenentscheidung.

In Ausnahmefällen, z.B. bei Technikproblemen, hat der Vermittler die Möglichkeit, das Beratungsprotokoll als standardisiertes PDF-Dokument zu verwenden. Auch hier bestätigt der Kunde den Erhalt des Beratungsprotokolls mit seiner Unterschrift auf dem Antrag.

Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist nicht möglich.

### **5.4.2.2 Direktvertrieb (Onlineverkauf)**

Wie bereits in Kapitel 5.2.4 erläutert, ist auch beim Direktvertrieb ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation nicht möglich.

## **5.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss**

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

*„Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.“*

### **5.5.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Entsprechend dem Anspruch unserer Vertriebspartner, den Kunden ganzheitlich und langfristig zu beraten und durch die unterschiedlichen Lebensphasen zu begleiten, endet auch der Anspruch der neuen leben im Hinblick auf eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung des Kunden nicht mit dem Vertragsabschluss.

Langfristige Kundenverbindungen und zufriedene Kunden sind für die neue leben elementare Bausteine in der Gestaltung ihrer Unternehmensstrategie. Für die Sparkassen und Makler, mit denen die neue leben zusammenarbeitet, ist es ein wichtiger Bestandteil ihres täglichen Handelns, Kunden während der gesamten Zeit der Kundenverbindung anlassbezogen zu beraten. Die neue leben unterstützt die Sparkassen und Makler dabei, indem sie zu bestimmten Anlässen, die für den Kunden wichtig sind, mit dem Kunden in Kontakt tritt, um ihn in der Gestaltung seiner Altersvorsorge und Risikoabsicherung zu unterstützen. Dies umfasst auch die Beratung im Leistungsfall.

#### **5.5.2.1 Kontaktmöglichkeiten des Kunden nach Vertragsabschluss**

Der Kunde hat die Möglichkeit, über folgende Kontaktwege mit der neuen leben in Kontakt zu treten:

- Telefon
- Post, Telefax und Email

- Internet
- Service App
- persönlich vor Ort über Sparkassen und Makler, mit denen die neue leben zusammenarbeitet.

Damit sich ein Kunde mit seinem Anliegen an die neue leben wenden kann, werden auf allen Antragsformularen, Broschüren, Versicherungsscheinen, Kundenanschriften und auf der neue leben-Homepage die möglichen Kontaktwege dargestellt.

Sofern ein Kunde den telefonischen Kontakt wählt, wird er über ein skillbasiertes Call-routing zu einem entsprechend seinem Anliegen geschulten Mitarbeiter des TDBC weitergeleitet.

Bevorzugt ein Kunde den postalischen Weg (Brief, Telefax, E-Mail), wird das eingehende Dokument in der zentralen Postabteilung digitalisiert und über ein skillbasiertes Routing dem zuständigen Spezialisten aus dem Kundenservice zugewiesen, der die Anfrage fallabschließend bearbeitet.

Sofern ein Kunde die Hauptverwaltung der neuen leben besucht, nimmt der zuständige Mitarbeiter der Fachabteilung sein Anliegen auf. Die weitere Bearbeitung erfolgt analog des bereits beschriebenen postalischen Bearbeitungsprozesses.

Wendet sich ein Kunde direkt an eine Sparkasse oder einen Makler, mit dem die neue leben zusammenarbeitet, so wird sein Anliegen entweder direkt durch den Vermittler fallabschließend bearbeitet oder an die neue leben weitergeleitet.

Diese Kontaktmöglichkeiten gelten für alle Anliegen zu bestehenden Verträgen.

Eine Beratung für ein Neugeschäft erfolgt ausnahmslos über die Sparkassen und Makler, mit denen die neue leben zusammenarbeitet. Sucht ein Kunde für die Beratung eines Neugeschäftes direkt die Hauptverwaltung der neuen leben auf, werden ihm die Kontaktdaten einer Sparkasse oder eines Maklers angeboten, mit dem die neue leben zusammenarbeitet.

### **5.5.2.2 Anlassbezogene Beratung nach Vertragsabschluss**

Die neue leben hat den Anspruch, den Kunden auch nach Vertragsabschluss bezüglich seiner Wünsche eingehend zu unterstützen.

Um dies zu gewährleisten hat die neue leben Anlässe definiert, zu denen sie die Kunden aktiv auf möglichen Beratungsbedarf hinweist.

Dazu zählen Veränderungen in der Lebenssituation oder Leistungsfälle, z.B. bei Unfallversicherungen.

Zudem unterstützt die neue leben die Kundenberatung im Tarif neue leben aktivplan (HRV2) durch einen Serviceplan, mit dem der Sparkassenberater in regelmäßigen Abständen einen IT-gestützten Impuls erhält, um mit dem Kunden über seine Lebenssituation zu sprechen und bei Bedarf gemeinsam mit dem Kunden Anpassungen vornehmen zu können.

## **5.6 Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen**

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

*„Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen. Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“*

### **5.6.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Besonders die Gestaltung der Altersvorsorge und die Absicherung von Lebensrisiken werden getragen von einem nachhaltigen Vertrauensverhältnis und einer langjährigen Bindung mit dem Kunden. Änderungen der Lebensumstände, Wünsche und Bedürfnisse werden im Rahmen der ganzheitlichen Beratung durch die Sparkassen und

Makler, mit denen die neue leben zusammenarbeitet, bei Vertragsabschluss aufgenommen und im Rahmen der Geschäftsbeziehung zum Kunden regelmäßig überprüft.

Sparkassen und Makler, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, sind vertraglich verpflichtet, die geltenden Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft einzuhalten.

#### **5.6.2.1 Abwerbung und Umdeckung im Rahmen des Antragsprozesses**

Im Rahmen des Beratungs- und Antragsprozesses wird der Kunde sowohl nach bestehenden Vorversicherungen als auch nach dem Vorliegen einer Abwerbung oder Umdeckung gefragt. Im Antragsprogramm der neuen leben muss diese Frage beantwortet werden. Die Antwort wird im Beratungsprotokoll dokumentiert. Im Falle einer Abwerbung erhält der Kunde im Beratungsprotokoll einen Hinweis auf mögliche Nachteile.

Da in Ausnahmefällen, z.B. bei Technikproblemen, auch die Nutzung von PDF-Anträgen und PDF-Beratungsprotokollen möglich ist, erfolgt die Dokumentation über bestehende Vorversicherungen sowie über das Vorliegen einer Abwerbung oder Umdeckung im PDF-Beratungsprotokoll.

Der Kunde bestätigt den Erhalt des Beratungsprotokolls mit der Unterschrift auf dem Antrag. Darüber hinaus bestätigt der Kunde im Antrag, dass er über mögliche Nachteile im Zusammenhang mit dem Neuabschluss aufgeklärt wurde.

Da ein Verzicht auf Beratungsdokumentation nicht möglich ist, erhält der Kunde in jedem Fall diese Informationen als Bestandteil der Beratungsdokumentation ausgehändigt.

### **5.7 Eindeutige und klare Legitimation**

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

*„Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem*

*Kunden das bzw. die Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.“*

## **5.7.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Sparkassen und Makler, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Informationspflichten einzuhalten und sich gegenüber dem Kunden vor dem ersten Geschäftskontakt zu legitimieren.

Im Beratungsprotokoll ist festgehalten, dass dem Kunden die Vermittlerinformationen insbesondere die Kontaktdaten und der Status des Vermittlers überreicht wurden. Der Kunde bestätigt den Erhalt des Beratungsprotokolls durch seine Unterschrift im Antrag.

Beschwerden werden durch die Abteilung Qualitätsmanagement bearbeitet, monatlich ausgewertet und an die oberste Führungsebene berichtet.

Das Beschwerdemanagement ist fester Bestandteil des Compliance-Management-Systems.

## **5.8 Stellenwert der Vermittlerqualifikation**

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

*„Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.“*

## **5.8.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter, die am Vertrieb von Versicherungsprodukten beteiligt sind, ist für die neue leben von großer Bedeutung, um den Kunden qualitativ hochwertig zu beraten und die Bearbeitung seiner Anliegen zu gewährleisten.

Die neue leben hat keine eigenen Versicherungsvermittler. Die Versicherungsprodukte werden ausschließlich über Sparkassen und Makler vertrieben.

In der neuen leben sind für die fachliche und vertriebliche Unterstützung der Vertriebspartner bundesweit angestellte Betreuer in Form von Key-Account-Manager (Vertriebsleiter und Regionalleiter), Vertriebscoaches und Maklerbetreuer tätig.

Die neue leben bietet den Sparkassen und Maklern individuelle und auf den Bedarf des Vermittlers zugeschnittene Weiterbildungen an. Dadurch wird sichergestellt, dass die Produkte der neuen leben in der Praxis korrekt angeboten werden.

Um eine hohe Beratungsqualität sicherzustellen, bietet die neue leben eine intensive Betreuung und Schulung der Vertriebsmitarbeiter sowie vielfältige Beratungs- und Trainingsangebote zur fachlichen und verkäuferischen Qualifizierung über die neue leben Bancassurance-Akademie an. Damit ergänzt die neue leben das Weiterbildungsangebot der Sparkassenorganisation durch hochwertige und bundeseinheitliche Weiterbildung im Rahmen der Bildungsarchitektur der Sparkassen.

Des Weiteren beteiligt sich die neue leben an der freiwilligen Brancheninitiative „gut beraten“ des GDVs und bietet eigene Maßnahmen im Unternehmen zur kontinuierlichen Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter an.

### **5.8.2.1 Auswahl, Qualifizierung und Weiterbildung der Betreuer der neuen leben**

Die Betreuer der neuen leben haben keinen eigenen Vermittlerstatus. Sie dürfen selbst keine Verträge vermitteln.

Die Betreuer der neuen leben werden im Rahmen eines standardisierten Rekrutierungsprozesses eingestellt.

Im Rahmen des Rekrutierungsprozesses prüft die Abteilung Personal vor Einstellung des Betreuers, ob eine Qualifikation gemäß § 4 VersVermV vorliegt. Darüber hinaus wird durch die Abteilung Personal im Rahmen des Prozesses eine AVAD-Auskunft und ein Führungszeugnis eingeholt und geprüft.

Fehlende oder unvollständige Unterlagen führen zur Nichteinstellung oder in Bezug auf den Sachkundenachweis zu einer verpflichtenden Nachqualifizierung in der Einarbeitungsphase.

Alle neu eingestellten Betreuer der neuen leben durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit eine standardisierte Einarbeitung, die inklusive Hospitation bis zu sechs Monate dauern kann.

Liegt die Qualifikation gemäß § 4 VersVermV nicht vor, durchläuft der Betreuer die Ausbildung zum Versicherungsfachmann/-frau. Die Ausbildung wird im Rahmen der Einarbeitung begonnen. Sofern eine Weiterbildung zum Trainer nicht bereits vorliegt, absolviert der Betreuer in der Einarbeitungsphase eine Trainerausbildung der Deutschen Versicherungsakademie (DVA). Das Bestehen dieser Prüfungen ist die Voraussetzung für die erfolgreiche Weiterbeschäftigung.

Die Betreuer der neuen leben müssen sich regelmäßig weiterbilden. Der Trainingsbedarf wird mit dem Vorgesetzten besprochen und dokumentiert. Der Weiterbildungsbedarf wird über interne Seminare, konzernübergreifende und individuelle Trainings abgedeckt. Die Betreuer der neuen leben nehmen an der freiwilligen Brancheninitiative „gut beraten“ des GDVs teil.

#### **5.8.2.2 Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Sparkassenmitarbeitern**

Die neue leben arbeitet nur mit Sparkassen und deren Vertriebsgesellschaften zusammen, die die Voraussetzungen der Zuverlässigkeitsprüfung erfüllen. Bei Beginn



der Zusammenarbeit wird die Zuverlässigkeit geprüft, wobei die Zuverlässigkeitsprüfung im Rahmen der einschlägigen Fachaufsicht vorausgesetzt wird.

Die Zuverlässigkeit der Sparkassenmitarbeiter überprüfen die Sparkassen auf Grund der regulatorischen Vorgaben der Kreditinstitute.

Die Sparkassen, mit denen die neue leben zusammenarbeitet, sind vertraglich verpflichtet, sicherzustellen, dass alle bei der Vermittlung von neue leben-Produkten mitwirkenden Personen über die für die Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessene Qualifikation verfügen und zuverlässig sind.

Die neue leben unterstützt die Weiterbildung der Sparkassen, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, durch Key-Account-Manager (Vertriebsleiter und Regionalleiter) und regionale Vertriebscoaches. Darüber hinaus wird die Weiterbildung in Sparkassen durch bundesweit tätige Vertriebscoaches der neuen leben Bancassurance-Akademie unterstützt.

Die Weiterbildung beinhaltet unter anderem:

- Schulungen im Rahmen von Produkteinführungen
- Laufende Sicherstellung von Produkt- und Vorsorgewissen
- Umgang mit Beratungs- und Angebotsberechnungsprogrammen

### **5.8.2.3 Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Maklern**

Die neue leben arbeitet nur mit Maklern zusammen, die die Voraussetzungen der Zuverlässigkeitsprüfung erfüllen.

Vor Beginn der Zusammenarbeit wird geprüft, ob der Makler als Versicherungsmakler im Vermittlerregister eingetragen ist. Vor Erteilung der Gewerbeerlaubnis und dem damit verbundenen Eintrag ins Vermittlerregister prüft die zuständige IHK folgende Unterlagen:

- Führungszeugnis
- Auszug aus dem Gewerbezentralregister

- geordnete Vermögensverhältnisse
- Vorliegen einer Berufshaftpflichtversicherung
- Vorliegen der Sachkunde mit Nachweis einer Basisqualifikation

Die neue leben prüft darüber hinaus die nachfolgenden Unterlagen:

- Einwandfreie AVAD-Auskunft
- Einwandfreie Wirtschaftsauskunft ohne Negativmerkmale

Eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit erfolgt nur, wenn der Makler mindestens zwei Jahre selbstständig tätig ist oder eine entsprechende berufliche Laufbahn vorweisen kann.

Die neue leben verpflichtet die Makler, die mit ihr zusammenarbeiten, sich regelmäßig fortzubilden. Sie unterstützt Makler fachlich und vertrieblich durch angestellte Maklerbetreuer.

Die neue leben bietet den Maklern zu Beginn eines jeden Jahres an, sich in den neue leben-relevanten Fach- und Beratungsthemen weiterbilden zu lassen. Zudem gibt es unterjährige individuelle Schulungsangebote nach Bedarf des Maklers.

#### **5.8.2.4 Qualifizierung und Weiterbildung von Mitarbeitern des TDBC und des Kundenservice**

Um dem Kunden auch bei telefonischen Anfragen eine qualifizierte Bearbeitung seines Anliegens zu gewährleisten, werden alle Mitarbeiter des TDBC durch ein DVA-zertifiziertes Trainerteam in Produktthemen und kommunikativen Verhaltensweisen geschult und geprüft.

Durch die Hospitanz der Teamleiter des TDBC bei der täglichen Arbeit und ein darauf aufbauendes Coaching werden die Einhaltung und die kontinuierliche Verbesserung der fachlichen und kommunikativen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter sichergestellt.

Schriftlich formulierte oder persönliche Anliegen werden durch Mitarbeiter des Kundenservices bearbeitet. Um auch hier eine hohe Qualität der Bearbeitung sicherzustellen, wurde ein eigenes Schulungskonzept entwickelt.

Bevor eine Schulung nicht vollständig durchlaufen wurde, darf keine eigenständige Beratung bzw. Bearbeitung von Kundenanliegen des jeweiligen Geschäftsvorfalles erfolgen.

Nach einer Schulung folgt eine Nachbetreuungsphase der geschulten Mitarbeiter durch den Trainer.

Die weitere und fortlaufende Betreuung wird durch erfahrene Fachreferenten sichergestellt.

## **5.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern**

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

*„Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d. h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren. Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen.“*

### **5.9.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Regelungen zu Provisionsvereinbarungen, Incentives und Wettbewerbe für Sparkassen, die als Mehrfirmenvertreter (§ 84 HGB) vermittelnd tätig sind und für Versicherungsmakler (§ 93 HGB), werden nachfolgend beschrieben.

Die neue leben hat sich ein eindeutiges Regelwerk für den Umgang mit Provisionen, Courtagen und Zusatzvergütungen gegeben.

Durch Vereinheitlichung der vertraglichen Vereinbarungen wird sichergestellt, dass keine Vereinbarungen getroffen werden, die gegen geltende Regelungen verstoßen. Abweichungen durchlaufen einen zentralen und verbindlichen Genehmigungsprozess.

### **5.9.3 Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen bei Mehrfirmenvertreter**

Grundlage einer jeden Verbindung zwischen der neuen leben und einem Mehrfirmenvertreter ist eine Vermittlervereinbarung. In dieser Vereinbarung sind die Provisionen, die der Mehrfirmenvertreter für seine Vermittlertätigkeit erhält, geregelt. Darüber hinaus können zwischen der neuen leben und dem Mehrfirmenvertreter Zusatzvergütungen im Rahmen eines zentralen Genehmigungsprozesses innerhalb der neuen leben vereinbart werden.

Um Anreize zu vermeiden, die das Interesse des Kunden beeinträchtigen können, hat sich die neue leben zur Auflage gemacht, Vergütungssysteme so zu gestalten, dass das Kundeninteresse durch Zusatzvergütungen nicht negativ beeinflusst wird.

Um dies sicherzustellen, wurde ein Regelwerk mit einem zentralen Genehmigungsprozess definiert.

Dabei gelten für Zusatzvergütungen folgende Prinzipien:

- Alle Vergütungsvereinbarungen müssen vorher durch einen zentralen und verbindlichen Genehmigungsprozess.
- Umsatzabhängige Zusatzvergütungen werden nur gewährt,
  - wenn durch die Vereinbarung von klaren Qualitätsvorgaben, wie z.B. Storno- und Umdeckungsquote, sichergestellt wird, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird oder
  - wenn durch ein regelmäßiges Qualitätscontrolling sichergestellt wird, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird.

Unter anderem bestätigt die Sparkasse im Rahmen der Qualitätssicherung der neuen leben, dass Vertriebsführungskräfte und Berater keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen für die Vermittlung von neue leben-Produkten erhalten.

Zudem gibt es im Rahmen der kontinuierlichen Überwachung regelmäßige Review-Gespräche zwischen der Sparkasse und der neuen leben.

Die Führungskräfte und Key-Account-Manager im Vertrieb wurden bei Einführung des Regelwerks über die Rahmenbedingungen und den Genehmigungsprozess informiert und geschult.

#### **5.9.4 Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen bei Maklern**

Grundlage einer jeden Verbindung zwischen der neuen leben und einem Makler ist eine Courtagezusage. In dieser Vereinbarung sind die Courtagen, die der Makler für seine Vermittlertätigkeit erhält, geregelt.

Für die Zusammenarbeit mit Makler gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Es gibt keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen für Makler.
- Umsatzunabhängige Kostenzuschüsse durchlaufen einen zentralen Genehmigungsprozess.

#### **5.9.5 Incentives und Wettbewerbe**

Für Incentives und Wettbewerbe gibt es im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland eine einheitliche Incentive-Richtlinie, die auch für die neue leben verbindlich ist. Incentives und Wettbewerbe durchlaufen einen klar definierten Genehmigungsprozess. Für Makler sind keine Incentives und Wettbewerbe zulässig.

Für die Ausschreibung von Wettbewerben bei Mehrfirmenvertreter werden eindeutig definierte Qualitäts- und Nachhaltigkeitsparameter vorgegeben, z.B. Storno- und Beschwerdequote.

Um eine bedarfsgerechte Kundenberatung sicherzustellen bzw. um Anreize zur Falschberatung zu vermeiden, ist die Fokussierung auf ein einzelnes Produkt innerhalb eines Wettbewerbs nicht zulässig. Die Definition von Einstiegshürden ist ebenfalls nicht möglich.

## **5.10 Hinweis auf bestehendes Ombudsmannsystem**

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

*„In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen.“*

### **5.10.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Das Ombudsmannsystem fungiert als neutrale Schlichtungsinstanz zwischen Kunde und Versicherung. Die neue leben befürwortet und unterstützt das bestehende Ombudsmannsystem.

Sparkassen und Makler, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Informationspflichten einzuhalten und den Kunden vor dem ersten Geschäftskontakt auf das Ombudsmannsystem hinzuweisen.

Der Hinweis auf das Ombudsmannsystem ist fester Bestandteil der Beratung und sowohl im Beratungsprotokoll als auch in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen dokumentiert. Der Kunde bestätigt den Erhalt des Beratungsprotokoll und der Allgemeinen Versicherungsbedingungen mit seiner Unterschrift auf dem Antrag.

Die neue leben legt großen Wert auf die Kundenmeinung. Daher sind auf der Internetseite der neuen leben unter der Rubrik „Zufrieden oder unzufrieden“ die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement der neuen leben und Hinweise zur schnellen Bearbeitung des Anliegens aufgeführt. Ergänzend dazu ist die Adresse des Ombudsmannes

angegeben. Beschwerden werden durch die Abteilung Qualitätsmanagement bearbeitet, monatlich ausgewertet und an die oberste Führungsebene berichtet.

Das Beschwerdemanagement ist fester Bestandteil des Compliance-Management-Systems.

## **5.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung**

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

*„Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodexes in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern. Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seiner Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht. Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.“*

### **5.11.2 Umsetzung bei der neuen leben**

Die neue leben bekennt sich klar und eindeutig zum GDV-Verhaltenskodex.

Die Anspruchsniveaus der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodexes wurden seit Beitritt der neuen leben konsequent umgesetzt und im Unternehmen etabliert.

Sparkassen, mit denen die neuen leben zusammenarbeitet, wurden über den Beitritt der neuen leben zum GDV-Verhaltenskodex schriftlich informiert. Zudem wurden sie informiert, dass der Verhaltenskodex die Handlungsgrundlage der neuen leben darstellt.

Makler, mit denen die neue leben zusammenarbeitet, wurden mit neuen Courtagezusagen auf die Einhaltung des Verhaltenskodex verpflichtet.

Neue Vertriebspartner werden im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen bzw. Courtagezusagen auf die Einhaltung des Verhaltenskodex verpflichtet.

Sollte sich ein Vertriebspartner nicht auf den Verhaltenskodex verpflichten wollen, so muss er aktiv widersprechen. Ist ein Vertriebspartner einem anderen Kodex verpflichtet, so prüft die neue leben zusammen mit der Abteilung Compliance, ob dieser Kodex alternativ akzeptiert werden kann.

## **6 Compliance-Organisation**

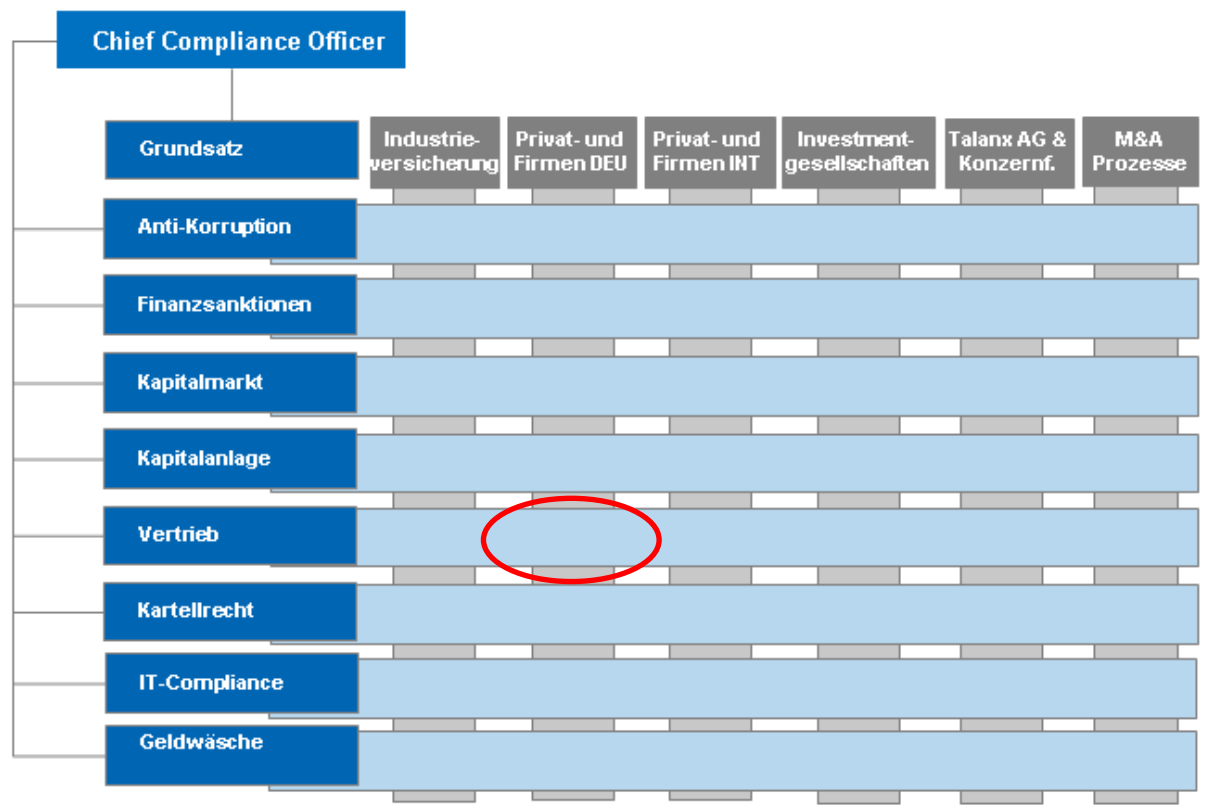
Seit der Einrichtung der Compliance-Funktion im Jahr 2007 nimmt sie ihren Platz als integraler Bestandteil des Governance-Systems ein und trägt als nachhaltig ausgerichtete Schlüsselfunktion spürbar zum Unternehmenserfolg bei. Im Governance-System ist die Compliance-Funktion Teil des internen Kontrollsystems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

Daher haben die einzelnen Geschäftsbereiche bzw. Konzerngesellschaften mit Sitz im Inland ihre Compliance-Funktionen auf den zentral in der Talanx AG eingerichteten Compliance-Bereich ausgegliedert. Diese zentrale Compliance-Funktion wird durch den Chief Compliance Officer geleitet, der direkt an den Vorstandsvorsitzenden und den Aufsichtsrat (Finanz- und Prüfungsausschuss) der Talanx AG berichtet.



Compliance stellt für jede Konzerngesellschaft einen Compliance-Officer als zentralen Ansprechpartner bereit. Innerhalb von Compliance greift dieser auf Experten für die definierten Compliance-Kernthemen zurück. Die Compliance-Officer erarbeiten im Rahmen ihrer Verantwortung Compliance-Richtlinien, Arbeitsanweisungen und Mindestvorgaben etc., die durch die Fachbereiche in den jeweiligen Gesellschaften umgesetzt werden und bewegen sich dabei gemeinsam in dem vor dem Beitritt der entsprechenden Gesellschaften zum GDV-Verhaltenskodex entwickelten Compliance-Management-Rahmenwerk (CMR).

Mit dieser sogenannten Matrix-Organisation wurden klare Rollen und Zuständigkeiten geschaffen:



*Matrix-Organisation*

Für die Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, wurde dieses CMR zu einem Compliance-Management-System (CMS) für den Vertrieb weiterentwickelt.

Dieses weiterentwickelte CMS ist die Grundlage für die zuständigen Compliance-Officer der beigetretenen Gesellschaften, für die Umsetzung und Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes.

Durch die Verzahnung mit den Fachabteilungen und die Definition von Schnittstellen, zum Beispiel mit Schlüsselfunktionen, sind ausreichende Kenntnisse über die wesentlichen Prozesse der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, vorhanden. Damit ist auf regelmäßiger Basis ein sachorientierter Austausch sichergestellt.

## **7 Compliance-Kommunikation und Training**

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

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

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

Das jährlich angebotene webbasierte Selbstlernprogramm richtet sich an alle im Inland tätigen Mitarbeiter des Talanx-Konzerns. Sowohl die Mitarbeiter, die seit dem letzten

Durchlauf der Schulung neu in den Konzern eingetreten sind, als auch diejenigen, die bisher noch nicht die Gelegenheit hatten, die Schulung zu durchlaufen, werden per E-Mail durch die Personalabteilung im Namen des Chief Compliance Officers aufgefordert, das Lernprogramm zu absolvieren.

Nach vollständiger Bearbeitung des Lernprogramms wird die Teilnahme an der Schulung dokumentiert. Die Teilnehmer erhalten die Möglichkeit, sich am Ende ein Zertifikat auszudrucken, das digitalisiert in der Personalakte abgelegt wird.

Compliance wertet die Teilnehmerbeteiligung sowie das Teilnehmer-Feedback der Schulungen aus und entscheidet, ob Nachschulungen, Schulungen zu einem späteren Zeitpunkt oder aber Anpassungen der Schulungsinhalte notwendig sind.

Jeder Mitarbeiter kann in seiner täglichen Arbeit Berührungspunkte mit Compliance-relevanten Sachverhalten haben, die sich in ihren Ausprägungen unterscheiden können. Dies gilt zum Beispiel für die unterschiedlichen Vertriebswege der Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind. Beide Schulungsformen können daher abhängig vom Teilnehmerkreis um zielgruppenorientierte Inhalte ergänzt werden.

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

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

Je nach Adressatenkreis ist auch eine Compliance-Information über die verschiedenen vertrieblichen Newsletter des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland möglich.

Compliance berichtet über generelle Aktivitäten, Feststellungen und entsprechende Maßnahmen, wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen, in Compliance-Berichten auf Quartals- und Jahresbasis an die jeweiligen Geschäftsleitungen und – im Rahmen der bilanzfeststellenden Aufsichtsratssitzungen – an die Aufsichtsräte.

## **8 Compliance-Überwachung und Verbesserung**

Die Angemessenheit des CMS für den Vertrieb des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland muss in regelmäßigen Abständen überwacht werden.

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

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

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

Zusätzlich gibt das BKMS®-Hinweisgebersystem, welches online wie eine Art „elektronischer Briefkasten“ funktioniert, den Mitarbeitern die Möglichkeit, bestimmte Ver-

stöße auch anonym mitzuteilen. Eine Rückverfolgung zum Hinweisgeber ist nicht möglich, solange er selber keine Daten hinterlässt, die Rückschlüsse auf seine Person zulassen.

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

Das Kernteam des CMS Compliance-Steuerungskreises setzt sich aus den Markenverantwortlichen sowie aus Vertretern von Compliance, des Risikomanagements und der Konzern-Revision zusammen. Dieses Kernteam kann anlassbezogen um weitere Teilnehmer, etwa einzelne Leitsatzverantwortliche oder den Datenschutzbeauftragten, ergänzt werden.

Die Ergebnisse und Feststellungen des CMS Compliance-Steuerungskreises werden seit 2017 halbjährlich in einem Compliance-Bericht zur Angemessenheit des CMS für den Vertrieb des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland (CMS Compliance Halbjahresbericht) dokumentiert.

Aus wesentlichen Ergebnissen des CMS Compliance-Steuerungskreises sowie den Feststellungen im CMS Compliance Halbjahresbericht werden gegebenenfalls Maßnahmen abgeleitet und in den Compliance-Plan des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland für das Folgequartal aufgenommen. Dieser unterstützt Compliance dabei, relevante Prozesse (wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen) zur Prävention der Compliance-Risiken des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland optimal zu steuern und zu dokumentieren.

Hamburg, den 30.06.2017



Iris Kremers

Vorstandsvorsitzende



Silke Fuchs

Vorstand

## Abkürzungsverzeichnis

AltvPIBV	Altersvorsorge-Produktinformationsblattverordnung
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CMR	Compliance-Management Regelwerk
CMS	Compliance-Management System
DVA	Deutsche Versicherungsakademie
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
HRV2	Tarifbezeichnung für den neue leben aktivplan
QM	Qualitätsmanagement
TDBC	Talanx Deutschland Bancassurance Communication Center GmbH
TÜV	Technischer Überwachungsverein
VersVermV	Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VVG-InfoV	Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen

## Glossar

AVAD	Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassen- außendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V.
Backoffice	Alle Mitarbeiter in der Verwaltung eines Unternehmens, die nicht in direktem Kundenkontakt stehen
Bancassurance	Vertrieb von Versicherungsprodukten durch Banken und Sparkassen
Bereichsressort	oberste Hierarchieebene im Ressort Bancassurance innerhalb des Geschäftsbereiches Talanx Deutschland
Call-Center	ist der Teilbereich einer Organisation, der die Kunden durch Telekommunikation betreut
First-Level-Support	erste Anlaufstelle für alle eingehenden Fragen und An- liegen des Kunden
HDI	Haftpflichtverband der Deutschen Industrie VVaG
Key-Account-Manager	Mitarbeiter, der als zentrale Schnittstelle zwischen der neuen leben und der Sparkasse tätig ist und sich um alle Belange der Geschäftsbeziehung kümmert
Monitoring	Alle Aktivitäten zur systematischen Erfassung, Messung, Beobachtung oder Überwachung eines Vorgangs oder Prozesses
PB Versicherungen	Partner der Postbank im Bereich der Alters- und Risiko- vorsorge



PDF-Anträgen	Versicherungsanträge im PDF-Format <i>siehe auch PDF-Dokument</i>
PDF-Beratungsprotokolle	Beratungsprotokolle im PDF-Format <i>siehe auch PDF-Dokument</i>
PDF-Dokument	Die Abkürzung PDF steht für "Portable Document Format". Es handelt sich dabei um ein von der Firma Adobe entwickeltes Datei-Format, das zur Darstellung von Texten verwendet wird. Eine PDF-Datei zeigt einen Text immer so an, wie das Original erstellt wurde.
Quality-Monitoring-Tool	technisches Instrument zur systematischen Erfassung, Messung, Beobachtung oder Überwachung eines Vorgangs oder Prozesses
Rezertifizierungsaudit	Ein Wiederholungsaudit zur Prüfung und Bestätigung der Wirksamkeit des geprüften Managementsystems
Side-by-Side	Begleitung und Unterstützung von Mitarbeitern am Arbeitsplatz.
Skillbasiertes Call-Routing	Anrufe werden basierend auf Qualifikationen und Fähigkeiten der Mitarbeiter verteilt
TARGO Versicherungen	Partner der Targobank im Bereich der Alters- und Risikoversorge
„Tone from the Top“	Wichtiges Element des Compliance durch Kommunikation des Themas durch die Geschäftsführung
Vertriebscoach	Mitarbeiter der neuen leben, die die Kundenberater fachlich und vertrieblich unterstützen



# BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

## - Besondere Auftragsbedingungen -

### 1. Allgemeines

(a) Wir erbringen unsere Leistungen auf Basis (i) des Auftragschreibens und etwaiger, dem Auftragschreiben als Anlage beigefügter Leistungsbeschreibungen, (ii) dieser Besonderen Auftragsbedingungen (BAB) und (iii) der Allgemeinen Auftragsbedingungen des Instituts der Wirtschaftsprüfer (AAB) (zusammen nachfolgend „Mandatsvereinbarung“). Dies gilt auch für den Teil der Leistungen, der ggf. schon vor dem rechtswirksamen Abschluss der Mandatsvereinbarung erbracht wurde.

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

### 2. Vergütung, Fälligkeit

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

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

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

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

(e) Die StBVV findet nur Anwendung, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Sofern Sie uns nach Abschluss der Mandatsvereinbarung mit weiteren, über das Auftragschreiben hinausgehenden Leistungen beauftragen, werden diese entweder gemäß gesonderter Vereinbarung oder hilfsweise mit den in unserem Hause für die jeweilige Leistung üblichen Stundensätzen abgerechnet.

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

### 3. Haftungsbeschränkung

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

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

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

### 4. Unsere Arbeitsergebnisse

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

### 5. Weitergabe unserer Arbeitsergebnisse, Nutzungsrechte

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

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

(c) Sie sind verpflichtet, uns von allen Schäden freizuhalten, die aus einer Nichtbeachtung der vorstehenden Regelungen entstehen.

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

### 6. Grundlagen unserer Zusammenarbeit

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

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

### 7. Besondere Vorschrift für die Steuerberatung

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

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

### 8. Elektronische Kommunikation und Virenschutz

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

### 9. BDO Netzwerk, Sole Recourse

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

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

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

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

(a) Sofern im Zusammenhang mit unseren Leistungen auch eine Beauftragung von BDO Beteiligungsgesellschaften oder der BDO Legal erfolgt, entbinden Sie uns diesen ggü. bereits jetzt von der Verschwiegenheitspflicht, um eine möglichst reibungslose und effiziente Leistungserbringung zu ermöglichen.

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

## 11. Geldwäsche

Wir sind nach den Bestimmungen des sog. Geldwäschegesetzes (GwG) u.a. verpflichtet, in Bezug auf unsere Vertragspartner Identifizierungshandlungen durchzuführen. Sie sind daher verpflichtet, uns alle nach dem GwG mitzuteilenden Informationen und Nachweise vollständig und wahrheitsgemäß zukommen zu lassen und diese im weiteren Verlauf der Geschäftsbeziehung unaufgefordert zu aktualisieren.

## 12. Marketing

Soweit Sie uns schriftlich nicht anders anweisen und keine höchstpersönlichen Angelegenheiten oder Mandate von Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB betroffen sind, gestatten Sie uns, den Auftragsinhalt zu Marketingzwecken bekannt zu machen. Die Gestattung erstreckt sich ausschließlich auf die sachliche Beschreibung des wesentlichen Auftragsinhalts und des Auftraggebers (z. B. Referenzlisten mit Firmenname und -logo sowie Score Cards).

## 13. Verjährung

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

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

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

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

## 14. Gerichtsstand, Sonstiges

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

(b) Jede Mandatsvereinbarung bedarf ebenso der Schriftform, wie deren Änderung. Sofern nichts anderes vereinbart oder durch zwingende gesetzliche Vorschriften angeordnet ist, ist es zur Einhaltung der Schriftform nach unserer Wahl auch ausreichend, wenn (i) jede Vertragspartei nur eine eigene Originalausfertigung der Vereinbarung unterzeichnet und diese anschließend der anderen Partei zukommen lässt oder (ii) die unterzeichnete Vereinbarung nebst Anlagen zur beidseitigen Unterzeichnung auf einem Dokument ausschließlich in elektronischer Form ausgetauscht wird.

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

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

### 1. Geltungsbereich

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

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

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

### 7. Mängelbeseitigung

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

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

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtet 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 Berichtsaufbereitungen. 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.