

---

# ***Prüfungsbericht***

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG  
Nürnberg

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)



**Inhaltsverzeichnis**

**Seite**

A. Prüfungsauftrag..... 5

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung ..... 7

C. Feststellungen zum CMS..... 10

    I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-  
Verhaltenskodex für den Vertrieb ..... 10

    II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des  
Gesamturteils geführt haben ..... 10

D. Prüfungsurteil ..... 11

  

Anlage 1: Beschreibung des NÜRNBERGER Compliance-Management-Systems (CMS) –  
Teilbereich Verhaltenskodex

Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü-  
fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002



## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 11. August 2016 hat uns die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG beauftragt, für die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des 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. Die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung umfasst auch die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG.
2. Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.
3. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 27. Februar 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
4. 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 insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
5. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG 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)

net), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Inso- weit ist das Prüfungsurteil auf bei der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegen- stand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

6. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der NÜRNBERGER Le- bensversicherung AG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Inso- weit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Pro- dukten der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensan- lage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hie- rauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungspro- dukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.
7. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG durchgeführt und der Prüfungsbe- richt ist zur Information der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG 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 Be- ziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG gegenüber. Dritten gegenüber überneh- men wir dagegen keine Verantwortung.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

8. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
9. 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 NÜRNBERGER Lebensversicherung AG.
10. 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 NÜRNBERGER Lebensversicherung AG 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.
11. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG 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.
12. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compli-

ance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) 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 27. Februar 2017 implementiert waren.

13. Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.
14. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens 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.
15. 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 NÜRNBERGER Lebensversicherung AG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen.
  - Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex.



- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NÜRNBERGER Lebensversicherung AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

16. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von September 2016 bis März 2017 durchgeführt.

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

## **C. Feststellungen zum CMS**

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

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

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

19. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

## D. Prüfungsurteil

20. Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 27. Februar 2017 implementiert.
21. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 25. April 2017

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Alexander Hofmann  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***

**Anlage 1:**  
**Beschreibung des NÜRNBERGER Compliance-Management-Systems**  
**(CMS) – Teilbereich Verhaltenskodex**



**NÜRNBERGER**  
VERSICHERUNG

**NÜRNBERGER**  
Compliance-Management-System  
(CMS)

# Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungs- produkten



# NÜRNBERGER Compliance-Management-System (CMS) – Teilbereich Verhaltenskodex

So setzt die NÜRNBERGER Versicherung den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) um.



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b>	
Allgemeines zur NÜRNBERGER Versicherung	5
Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	6
<b>Die Grundelemente des CMS</b>	
Compliance-Kultur	7
Compliance-Ziele	8
Compliance-Risiken	8
Compliance-Programm	9
<b>Leitsatz 1:</b> Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren	10
<b>Leitsatz 2:</b> Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung und Vermittlung	12
<b>Leitsatz 3:</b> Compliance	13
<b>Leitsatz 4:</b> Beratungsdokumentation bei Abschluss	14
<b>Leitsatz 5:</b> Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss	15
<b>Leitsatz 6:</b> Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten	16
<b>Leitsatz 7:</b> Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden	16
<b>Leitsatz 8:</b> Hoher Stellenwert des Leumunds, der Vermittlerqualifikation und der Weiterbildung	17
<b>Leitsatz 9:</b> Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern	18
<b>Leitsatz 10:</b> Hinweis auf das bestehende Ombudsmann-System für Versicherungen	19
<b>Leitsatz 11:</b> Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung	20
Compliance-Organisation	21
Compliance-Kommunikation	22
Compliance-Überwachung und -Verbesserung	23

# Einführung

## Allgemeines zur NÜRNBERGER

Die NÜRNBERGER Versicherung gehört mit einem Umsatz von 4,2 Mrd. EUR im Geschäftsjahr 2016 zur Spitzengruppe der deutschen Versicherer. Unter dem Dach der NÜRNBERGER Beteiligungs-Aktiengesellschaft arbeiten u. a.

- die NÜRNBERGER Lebensversicherung AG mit Geldanlageprodukten sowie Angeboten zur finanziellen Absicherung und Vorsorge.
- die NÜRNBERGER Allgemeine Versicherungs-AG in den Bereichen Haftpflicht-, Unfall-, Kfz-, Sach-, Technische und Transportversicherungen.
- die GARANTA Versicherungs-AG als berufsständischer Versicherer des deutschen Kraftfahrzeuggewerbes.
- die NÜRNBERGER SofortService AG, sie steht für schnelle, effiziente und reibungslose Schadenregulierung.
- die NÜRNBERGER Krankenversicherung AG als Alternative und Ergänzung zur gesetzlichen Gesundheitsversorgung.
- die NÜRNBERGER Pensionsfonds AG und die NÜRNBERGER Pensionskasse AG mit Produkten für die betriebliche Altersversorgung.
- die NÜRNBERGER Beamten Lebensversicherung AG und die NÜRNBERGER Beamten Allgemeine Versicherung AG mit Spezialtarifen für die Angehörigen des Öffentlichen Dienstes.

Die NÜRNBERGER Versicherung ist im September 2013 mit folgenden Versicherungsgesellschaften dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten:

- NÜRNBERGER Lebensversicherung AG
- NÜRNBERGER Allgemeine Versicherungs-AG
- GARANTA Versicherungs-AG
- NÜRNBERGER Krankenversicherung AG
- NÜRNBERGER Pensionsfonds AG
- NÜRNBERGER Pensionskasse AG
- NÜRNBERGER Beamten Lebensversicherung AG
- NÜRNBERGER Beamten Allgemeine Versicherung AG

Die oben genannten Gesellschaften werden im Folgenden unter „NÜRNBERGER“ zusammengefasst.

Des Weiteren ist die NÜRNBERGER Krankenversicherung AG Ende 2014 den Leitlinien der privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel beigetreten. Sie verpflichtet sich, ab Januar 2016 die Kriterien einer guten Praxis des Tarifwechselrechts in der privaten Krankheitskosten-Vollversicherung zu verankern.

Die NÜRNBERGER arbeitet zusammen mit: Maklern, Mehrfachagenten, Ausschließlichkeits-Vermittlern, Angestellten im Außendienst, Familienschutzagenturen und produktakzessorischen Vermittlern als Vertriebspartnern. Wenn für diese Vermittlergruppen unterschiedliche Regelungen gelten, wird das hier beschrieben.

## **Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Die Mitgliederversammlung des GDV hat am 14.11.2012 einen Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (Verhaltenskodex) beschlossen. Er stellt in 11 Leitsätzen Verhaltensmaßstäbe auf und setzt einen Rahmen von Normen und Werten mit dem Ziel, den Interessen der Verbraucher an einem bedarfsorientierten Versicherungsschutz gerecht zu werden.

Die NÜRNBERGER ist diesem Verhaltenskodex im September 2013 beigetreten. Sie bekennt sich damit zu den dort verankerten Werten.

Die hier beschriebenen Maßnahmen und Abläufe ergänzen das vorhandene Compliance-System der NÜRNBERGER im Bereich Vertrieb. Die Inhalte des Verhaltenskodex werden zu Inhalten von internen Abläufen. Sie stellen die Richtschnur zum Ausbau des Compliance-Management-Systems (CMS) für den Vertrieb dar.

Für die NÜRNBERGER stehen das Vertrauen und die positive, nachhaltige Beziehung zu ihren Kunden an oberster Stelle. Grundlage hierfür ist das Einhalten aller Gesetze, Vorschriften und Regeln.

Das CMS stellt das Einhalten des Verhaltenskodex sicher. Es fasst die in den Arbeitsabläufen umzusetzenden Vorgaben zum Vertrieb von Versicherungsprodukten zusammen. Damit wird gewährleistet, dass das Kundeninteresse bei allen vertrieblichen Aktivitäten im Mittelpunkt steht.

## **Leitlinien der privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel**

Die private Krankenversicherung bietet ihren Versicherten garantierte Leistungen und Wahlfreiheit. Versicherte können nicht nur zu Vertragsbeginn den tariflichen Leistungsumfang selber wählen. Sie können insbesondere aufgrund des vertraglich und gesetzlich garantierten Tarifwechselrechts nach § 204 Abs. 1 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) den Versicherungsschutz auch nach Vertragsschluss jederzeit an die individuellen Bedürfnisse anpassen. Privatversicherte sind somit nicht lebenslang an ihren Tarif gebunden, sondern haben jederzeit den Rechtsanspruch, in andere gleichartige Tarife ihres Versicherers wechseln zu können.

Die Leitlinien der privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel beschreiben Kriterien einer guten Praxis des Tarifwechselrechts in der privaten Krankheitskosten-Vollversicherung.

Die NÜRNBERGER Krankenversicherung AG verpflichtet sich mit dem Beitritt zu den Leitlinien, diese in der täglichen Arbeit der Kundenbetreuung nach Vertragsschluss zu verankern.

# Die Grundelemente des CMS

## Compliance-Kultur

Die Compliance-Kultur der NÜRNBERGER wird insbesondere in ihrem Ethikkodex beschrieben.

Sie ist geprägt durch die Grundeinstellung und das vorbildliche Verhalten der Vorstands- und der Aufsichtsratsmitglieder.

Im Ethikkodex bekennt sich die NÜRNBERGER zum Einhalten der Gesetze und ethischer Grundsätze. Integrität, Glaubwürdigkeit und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind das Unternehmensleitbild.

Der Ethikkodex der NÜRNBERGER fordert: Das von Kunden und Geschäftspartnern entgegengebrachte Vertrauen in die NÜRNBERGER darf durch keinerlei compliance-widrige Handlungen gefährdet oder auch nur beeinträchtigt werden.

Das Vertrauen der Kunden zur NÜRNBERGER steht für die NÜRNBERGER im Mittelpunkt. Dafür ist es unerlässlich, sich selbst Regelungen zu geben und Maßnahmen zu ergreifen. Sie stellen die Kundenzufriedenheit sicher.

Mit dem Umsetzen des GDV-Verhaltenskodex optimiert die NÜRNBERGER stetig ihre kundenorientierten Abläufe.

Die Mitglieder des Vorstands haben eine Vorbildfunktion für Führungskräfte und Mitarbeiter. Sie richten ihre Geschäftspolitik und ihr -gebaren konsequent nach dem Unternehmensleitbild sowie nach dem Verhaltenskodex aus.

Mitglieder des Vorstands sowie Führungskräfte transportieren die Inhalte und die Bedeutsamkeit einer gelebten und konformen Compliance-Kultur regelmäßig in Führungsrunden und Mitarbeitergesprächen. Sie nutzen hierfür auch interne Veranstaltungen.

In ihrer Vorbildfunktion vermitteln die Führungskräfte ihren Mitarbeitern die Compliance-Kultur der NÜRNBERGER.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, bei allen Tätigkeiten ihres Arbeitsumfelds stets auf das Einhalten aller Regelungen zu achten und keine Aktivitäten zuzulassen oder zu begehen, die die Redlichkeit oder Verlässlichkeit der NÜRNBERGER oder ihrer Mitarbeiter infrage stellen könnten.

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert anzuregen, was verbessert werden kann.

Die NÜRNBERGER hat für eine gelebte Compliance-Kultur Richtlinien zu zentralen Themen erlassen:

- Umgang mit Zuwendungen
- Umgang mit Interessenkonflikten
- Umgang mit Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen
- Kartellrecht
- Datenschutz

Sie geben Mitarbeitern, Ausschließlichkeits-Vermittlern sowie Vorstandsmitgliedern einen verlässlichen Rahmen von zulässigem und unzulässigem Verhalten. Des Weiteren stellen sie klar, dass compliancewidriges Verhalten keinesfalls geduldet wird.

Die Anzahl, Art und Schwere der Verstöße und die darauf beschlossenen Sanktionen sind Teil der regelmäßigen Compliance-Berichterstattung.

## Compliance-Ziele

Das CMS der NÜRNBERGER für den Teilbereich des Verhaltenskodex verfolgt mehrere Ziele. Es dient in erster Linie dazu, den Verhaltenskodex umzusetzen und damit auch das Unternehmensleitbild der NÜRNBERGER. Die Ausgestaltung stellt das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt. Die Regelungen ergänzen und vereinheitlichen die vorhandenen Regelungen zu

- Vertriebsabläufen im Hinblick auf Vermittler (insbesondere deren Zuverlässigkeit).
- Vertriebssteuerung (insbesondere Zuwendungen).
- Beratung und Betreuung der Kunden.
- der Transparenz von Versicherungsprodukten.

Das CMS hat weiterhin zum Ziel, Verstöße gegen den Verhaltenskodex zu verhindern, zu erkennen und angemessen zu sanktionieren. CMS-Verstöße sind: alle Handlungen, die dem Unternehmensleitbild, den Inhalten und Werten des NÜRNBERGER Ethikkodex oder den NÜRNBERGER Compliance-Richtlinien und den sich daraus ergebenden Ausführungsbestimmungen entgegenstehen. Dies gilt weiter für das Nichteinhalten gesetzlicher Vorschriften und Regelungen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie das Nichteinhalten der Vorschriften des Maßnahmenpakets zum Erfüllen des Verhaltenskodex.

Das CMS soll zudem das Risiko von unentdeckten und nicht sanktionierten Verstößen auf ein Minimum senken. Bei systematischen Verstößen soll es sicherstellen, dass diese in jedem Fall erkannt und angemessen sanktioniert werden. Erkenntnisse über Verstöße werden analysiert und dazu genutzt, das CMS weiterzuentwickeln.

## Compliance-Risiken

Regulatorische Anforderungen an den Vertrieb von Versicherungsprodukten und eine herausfordernde Wettbewerbssituation zwischen Versicherungsunternehmen und Finanzvertrieben sind gestiegen. In diesem Umfeld sieht sich die NÜRNBERGER verschiedenen, unterschiedlich stark ausgeprägten Compliance-Risiken ausgesetzt. Sie hat eine systematische Brutto-Risikoanalyse für den Bereich Vertriebscompliance durchgeführt und dabei die Risiken, die sich aus einer Nicht-Erfüllung des Verhaltenskodex ergeben, berücksichtigt. Die Brutto-Risikoanalyse hat unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele und ungeachtet bestehender Maßnahmen eine generelle Einschätzung der Risikolage in Bezug auf den Verhaltenskodex geliefert.

Ziel der Analyse: Sie soll systematisch beurteilen, wie hoch die Risiken eines Verstoßes gegen den Verhaltenskodex generell sind. Alle Maßnahmen, um den Verhaltenskodex zu erfüllen, wurden berücksichtigt und das konkrete Restrisiko ermittelt.

Die Risikoanalyse ist ein zentrales Element und damit auch integraler CMS-Bestandteil für das Einhalten des Verhaltenskodex im Bereich Vertriebs-Compliance.

Die Risikoanalyse wird jährlich durchgeführt. Dabei wird die Risikolage neu eingeschätzt und ggf. um neue Risiken ergänzt. Hierzu werden die bereits identifizierten Risiken einschließlich ihrer Bewertungen überprüft. Dann prüfen die Risikoverantwortlichen die Angemessenheit der vorhandenen Maßnahmen bzw. passen sie ggf. entsprechend an. Haben besondere Ereignisse (z. B. Verstöße) oder Veränderungen (z. B. organisatorischer Art) wesentlichen Einfluss auf das Ergebnis der letzten Risikoanalyse, wird sie unterjährig ad hoc durchgeführt.

Im Rahmen der Risikoanalyse zum Einhalten des Verhaltenskodex sind zwei Risiken zu betrachten:

- **Brutto-Risiko** als grundsätzliches Risiko eines Verstoßes gegen einen der Leitsätze des Verhaltenskodex
- **Netto-Risiko** als Restrisiko nach Verringerung des Brutto-Risikos durch vorhandene Maßnahmen (z. B. Richtlinien, Schulungen, Kontrollen etc.)

Dabei wird ausreichend nach Gesellschaften und/oder deren Fachbereichen und Vertriebswegen differenziert.

Jedes Risiko wird nach der Wahrscheinlichkeit seines Eintritts und seinem Schadenpotenzial bewertet. Die Logik der Bewertung (d. h. insbesondere die anzuwendenden Kriterien und Maßstäbe), die Methodik, die Dokumentation und der Umgang mit Ad-hoc-Risiken regelt die Richtlinie Organisation von Compliance in der NÜRNBERGER.

## Compliance-Programm

Im Folgenden wird das Compliance-Programm der NÜRNBERGER beschrieben. Es sieht unterschiedlich ausgestaltete Maßnahmen vor, um die Risiken, die die NÜRNBERGER aus den Anforderungen der Leitsätze des Verhaltenskodex abgeleitet hat, zu minimieren.

Das Kapitel Compliance-Programm ist nach den 11 Leitsätzen des Verhaltenskodex aufgebaut. Zu Beginn eines jeden Leitsatzes sind die Maßgaben des GDV zitiert. Im Anschluss sind die NÜRNBERGER Maßnahmen aufgeführt. Sie sollen den Anforderungen des Verhaltenskodex gerecht werden.

## Leitsatz 1

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

### Maßgabe des GDV

„Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsprodukts – 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 Kapitalmarkts und zur Renditeentwicklung eines Produkts, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.“

### Maßnahmen der NÜRNBERGER

#### **Klarheit und Verständlichkeit von Produktinformationsblättern und Versicherungsbedingungen**

Um Klarheit und Verständlichkeit von Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern (PIB) sicherzustellen, wurden interne Leitlinien verabschiedet. Sie sind für die Produktentwicklungsbereiche aller Versicherungssparten verbindlich einzuhalten. Die Arbeitsabläufe zu Verfahren, Aufbau, Gestaltung und inhaltlichen Vorgaben, die sich aus den Leitlinien ergeben, wurden in die Neu-Produktentwicklungsabläufe der Gesellschaften integriert. Beim Erstellen der Unterlagen zu den Produkten werden immer auch andere Bereiche (z. B. Marketing und Rechtsabteilung) mit einbezogen. Die Leitlinien folgen in allen übergreifenden Inhalten derselben Systematik. Sie berücksichtigen dabei die jeweiligen Sparten und Produktspezifika. Maßgeblich für Klarheit und Verständlichkeit sind die GDV-Empfehlungen, sofern sie für die betreffenden PIB und Versicherungsbedingungen vorhanden sind.

Darüber hinaus wurden eigene Kriterien für Klarheit und Verständlichkeit in den Leitlinien definiert. Diese sind immer bei Fehlen oder Modifikation der GDV-Empfehlungen verbindlich anzuwenden. Das Einhalten der Leitlinien wird während des Prozesses der Produktentwicklung fortlaufend überprüft.

Die Abläufe zur Sicherstellung von Klarheit und Verständlichkeit von PIB und Versicherungsbedingungen werden bei wesentlichen Änderungen eines neu aufgelegten Bestandsprodukts ebenso angewendet. Bei der Neuauflage bestehender Produkte überprüft die NÜRNBERGER systematisch, ob die Änderungen (z. B. bei Erweiterungen von versicherten Risiken) wesentlich sind. Ist dies der Fall, müssen auch Bestandsprodukte die für neue Produkte installierten Prozesse durchlaufen.

Bei externen Anlässen (z. B. Rechtsprechung, Beschwerdebildung etc.) werden ggf. Anpassungen in Versicherungsbedingungen oder PIB immer risikoorientiert und systematisch dahingehend bewertet, ob und inwieweit ein Überarbeiten der Dokumente stattzufinden hat.

#### **Ermittlung und Darstellung von bedeutsamen Ausschlüssen**

Die Leitlinien der Bereiche Leben-, Kranken- und Schadenversicherung für transparente PIB und Versicherungsbedingungen regeln auch, wie bedeutsame Ausschlüsse vom Versicherungsschutz zu ermitteln und für den Kunden gut nachvollziehbar darzustellen sind. Die Leitlinien behandeln folgende Komponenten:

1. Kategorien von Ausschlüssen
2. Ermittlung von Ausschlüssen, die bedeutsam sind
3. Transparente Darstellung von bedeutsamen Ausschlüssen
4. Einhaltung der jeweiligen Richtlinie

Der leitlinienkonforme Umgang beim Ermitteln und Darstellen von bedeutsamen Ausschlüssen wird von den Produktverantwortlichen beim Entwicklungsprozess überprüft.

#### **Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich der Altersvorsorge**

Das Ermitteln und Darstellen garantierter und möglicher Leistungen in der Lebensversicherung, besonders bei Altersvorsorgeprodukten, sind in einer eigenen Leitlinie geregelt. Angaben über mögliche künftige Leistungen, speziell bei lang laufenden Altersvorsorgeprodukten, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarkts und zur Renditeentwicklung eines Produkts, werden transparent auf standardisierten, branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel dargestellt. Die Leitlinie regelt folgende Komponenten der Leistungsdarstellung:

- Deutliche Unterscheidung zwischen garantierten und nicht garantierten Leistungen
- Der Umfang der garantierten Leistungen ist deutlich dargestellt.
- Umfangreiche Erläuterungen zur Unverbindlichkeit der Höhe der Überschussbeteiligung
- Wahl der Überschussanteilsätze und Wertsteigerungen, auf deren Basis Beispielrechnungen dargestellt werden
- Vollständige Darstellung der Verlaufswerte
- Berücksichtigung der unterschiedlichen Qualitäten der Überschusskomponenten
- Hinweis bei den Beispielrechnungen, wenn vertragliche Vorbehalte bezüglich der Änderung von Kalkulationsgrundlagen bestehen
- Vergangenheitsberechnungen bei Fondstarifen mit echten Kursverläufen
- Hinweis auf das Kapitalanlagerisiko
- Erläuterungen zu gewählten Investmentfonds
- Angabe einer Renditeminderung aufgrund der Kostenbelastung bei Tarifen, die eine tarifliche Ablaufleistung vorsehen (ab 01/2015)
- Variation der angenommenen Gesamtverzinsungen
- Variation der angenommenen Wertsteigerungssätze



## Leitsatz 2

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

#### Maßgabe des GDV

„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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Die NÜRNBERGER verfügt über einen umfassenden und systematischen Beratungsansatz, den die Angestellten im Außendienst und die Ausschließlichkeits-Vermittler verbindlich nutzen. Der Beratungsansatz beinhaltet eine systematische Analyse der Kundensituation und berücksichtigt die Wünsche und Prioritäten des Kunden. Zudem berücksichtigt er dessen individuelle Risikosituation und den daraus resultierenden Versicherungsbedarf. Aus der Kundenanalyse werden Produktempfehlungen abgeleitet, die einen bedarfsgerechten, ganzheitlichen Versicherungsschutz für den Kunden gewährleisten können. Die NÜRNBERGER unterstützt ihre Vermittler mit verschiedenen Maßnahmen, damit sie eine ganzheitliche Kundenberatung richtig durchführen. Hierzu zählen diverse Tools, auch technologische Analyse und Beratungstools zum Ermitteln des Versicherungsbedarfs, sowie standardisierte Produktpräsentationen.

Die verbindliche und richtige Anwendung des Beratungsansatzes wird in der Basisausbildung neuer Vermittler sowie in regelmäßigen Qualifizierungen durch Trainer und Führungskräfte gelehrt. Der NÜRNBERGER Kunde kann sich wegen des umfassenden und systematischen Beratungsansatzes auf optimale Produktempfehlungen verlassen. Die Führungskräfte und Betreuer in den Vertriebswegen fördern und überwachen systematisch dessen Anwendung.

Als Partner von Mehrfachagenten und Maklern achtet die NÜRNBERGER darauf, dass ihre Qualitätskriterien an eine vollständige Beratung auch in diesen Absatzkanälen erfüllt werden. Ein hierfür geeignetes Monitoring ist installiert. Den Mehrfachagenten und Maklern bietet die NÜRNBERGER ebenfalls unterstützende Maßnahmen an: Analyse- und Beratungsunterlagen sowie technologische Unterstützung stehen umfassend bereit.

Es wurden Leitlinien für Instrumente zur Vertriebssteuerung, wie Wettbewerbe oder Bestandsaktionen, entwickelt. Sie beinhalten Compliance-Regelungen, um das Kundeninteresse als oberste Priorität sicherzustellen. Beim Planen und vor Durchführung dieser vertriebssteuernden Instrumente kontrollieren immer auch andere Bereiche (z. B. die Rechtsabteilung) das Einhalten der Compliance-Regelungen. Insbesondere, ob Fehlanreize für die Vermittler (z. B. beim Ausloben von Incentives oder bei zusätzlicher Provision) ausgeschlossen werden können und ob das Gestalten der Wettbewerbe oder der Bestandsaktionen dem Kundeninteresse nicht zuwiderläuft.

## Leitsatz 3

### Compliance

#### Maßgabe des GDV

„Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler 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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Die NÜRNBERGER Versicherung hat Compliance-Richtlinien zum Umgang mit Zuwendungen und Geschenken sowie zu Interessenkonflikten, Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen, kartellrechtlichen Themen und zum Datenschutz erlassen. Die Richtlinien gelten verbindlich für Mitarbeiter im Innen- und Außendienst, leitende Angestellte und Vorstandsmitglieder sowie überwiegend für Ausschließlichkeits-Vermittler. Das Thema Antikorruption wird nicht in einer eigenen Richtlinie geregelt. Es fließt an den entsprechenden Stellen in die übrigen Richtlinien ein. Zusätzlich legt für die Mitarbeiter eine Gesamtbetriebsvereinbarung die Regelungen zu Interessenkonflikten und zum Umgang bei der Annahme von Zuwendungen fest.

Ergänzend wurden dazu zum Umgang mit Interessenkonflikten, zur Annahme von Zuwendungen und speziell zum Umgang mit Zuwendungen für Beamte/Amtsträger Merkblätter veröffentlicht. Sie erläutern weiterführend, wie die Richtlinien in Bezug auf diese Themenfelder auszulegen sind.

Für den Umgang bei der Vergabe von Zuwendungen an Geschäftspartner regelt eine zusätzliche Ausführungsbestimmung verbindliche Wertgrenzen, Voraussetzungen für die Durchführung sowie Dokumentations- und Genehmigungsverfahren zu den folgenden Punkten:

- Einladung zur Pflege der Geschäftsbeziehung
- Einladung zur Veranstaltung mit Dienstcharakter
- Ausschreibung/Wettbewerb
- Bonus, umsatzbezogene sogenannte Anschubfinanzierungen
- Befristete Vergütungen
- Zusatzvergütungen
- Werbekostenzuschüsse
- Vorschusszahlungen auf zukünftige Vergütungen für Neugeschäft
- Geschenke
- Werbeartikel
- Spenden
- Finanzielle Beteiligung im Rahmen eines festgelegten Sponsorings
- Marketingmaßnahmen

## Leitsatz 4

### Beratungsdokumentation bei Abschluss

#### Maßgabe des GDV

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

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Die NÜRNBERGER hat sich für die Bereiche der Lebens-, der Kranken- und der Schadenversicherung verbindliche Leitlinien zum Umgang mit der Beratungsdokumentation gegeben.

Die Leitlinien beschreiben und regeln dabei folgende Inhalte:

- Gesetzliche Grundlage und Ziel
- Umsetzung
  - Produktbezogener Beratungsansatz
  - Inhaltlicher Mindeststandard für die Beratungsdokumentation
- Controlling der ordnungsgemäßen Beratungsdokumentation seitens der jeweiligen Fachbereiche Vertragsverwaltung

Die Formularvorlagen für die Beratungsdokumentation werden nach einheitlichen Vorgaben der NÜRNBERGER auf Basis dieser Leitlinien entwickelt. Interne Arbeitsabläufe stellen das Umsetzen der Leitlinien beim Erstellen oder Anpassen dieser Formulare sicher. Das gilt sowohl bei Vordrucken in Papierform wie auch bei technisch automatisierten Lösungen innerhalb der Beratungs- und Verkaufstechnologien.

Die Angestellten im Außendienst und die Ausschließlichkeits-Vermittler sind vertraglich verpflichtet, die Beratungsdokumentation nach Vorgaben der NÜRNBERGER zu erstellen. Sie haben sie zusammen mit den zu polizierenden Versicherungsanträgen einzureichen.

Die Versicherungsanträge werden systematisch daraufhin geprüft, ob die Beratungsdokumentationen bzw. die schriftlichen Erklärungen des Verzichts auf eine Beratung vorliegen. Die Qualität der eingereichten Beratungsdokumentationen wird ebenso systematisch überwacht.

Fehlende Dokumente werden vom Vermittler eingefordert.

Es findet ein systematisches Controlling durch den Vertrieb der NÜRNBERGER statt. Es kann auf Ebene des einzelnen Vermittlers feststellen, ob sich nicht eingereichte Beratungsdokumentationen oder Verzichtserklärungen häufen. Die zuständige Führungskraft im Vertrieb stellt mit festgelegten Maßnahmen den vorgabenkonformen Umgang mit Beratungsdokumentation und Verzichtserklärung durch den Vermittler her.

Vermittler mit Status Teilausschließlichkeit sind abweichend hiervon vertraglich verpflichtet, die Beratungsdokumentation selbst zu archivieren. Die NÜRNBERGER kontrolliert dort stichprobenartig das Vorhandensein der Beratungsdokumentationen und deren inhaltliche Plausibilität. Sofern der Teilausschließlichkeits-Vermittler keine NÜRNBERGER Formulare verwendet hat, prüft die NÜRNBERGER, ob die Formulare ihren Mindeststandards entsprechen. Andernfalls müssen sie den NÜRNBERGER Vorgaben angepasst werden.

## Leitsatz 5

### Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

#### Maßgabe des GDV

„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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Für die Bereiche der Lebens-, Kranken- und Schadenversicherung wurden Anlässe definiert, bei denen dem Kunden zwingend eine Beratung, bezogen auf seinen Versicherungsvertrag, anzubieten ist. Insbesondere, wenn sich die Lebenssituation des Kunden verändert hat oder im Schaden- oder Leistungsfall. Bei Anlässen, die sich auf andere Verträge auswirken können, ist dem Kunden eine umfassende Analyse seiner Risikosituation durch einen Vermittler zu empfehlen. Der Kunde erhält in diesem Fall ein Anschreiben. Hierin wird auf Risiken hingewiesen, die sich aus der Änderung seiner Lebenssituation ergeben, verbunden mit der Empfehlung, mit seinem betreuenden Vermittler in Kontakt zu treten.

Die Angestellten im Außendienst und die Ausschließlichkeits-Vermittler sind verpflichtet, die anlassbezogene Beratung nach Vorgaben der NÜRNBERGER durchzuführen.

In Arbeitsgruppen werden regelmäßig Beratungsanlässe geprüft und ggf. aktualisiert.

Die NÜRNBERGER Krankenversicherung AG stellt darüber hinaus systematisch sicher, dass die Anforderungen der Ziffer 3 der Leitlinien für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung des Verbands der Privaten Krankenversicherung e. V. (PKV) umfassend erfüllt werden.

Um dieses zu gewährleisten, hat die NÜRNBERGER Krankenversicherung AG eine Analysesoftware implementiert. Die Nutzung der Software ist den Mitarbeitern der Abteilung KV-Antrag/Vertrag verbindlich über eine Arbeitsanweisung vorgegeben. Es erfolgten Anwenderschulungen zum Umgang mit der Software.

Über das Analyseprogramm erfolgt die Auswahl möglicher Tarifalternativen für krankenvollversicherte Bestandskunden der NÜRNBERGER. Grundlage hierfür sind die Gesetzesvorgaben des § 204 Abs. 1 VVG, die Anforderungen aus den Leitlinien des PKV-Verbands und die bestehenden Kundenwünsche und -bedürfnisse. Letztere werden im Rahmen der Analyse abgefragt und dokumentiert. Das Ergebnis der Analyse sowie das Motiv für die möglichen Tarifanpassungen inkl. der Leistungsvorgaben unseres Versicherten werden in einer transparenten und verständlichen Weise an unseren Kunden in Textform kommuniziert. Darüber hinaus erhalten unsere Kunden eine Gegenüberstellung der wesentlichen Leistungsunterschiede zwischen dem heutigen und dem (möglichen) zukünftigen Versicherungsschutz. Das Einhalten der Arbeitsanweisung wird stichprobenartig überprüft.

## Leitsatz 6

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

### Maßgabe des GDV

„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.“

### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Angestellte im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittler (im Folgenden als „Vertreter“ bezeichnet) der NÜRNBERGER sind vertraglich verpflichtet, wettbewerbskonforme Mittel einzuhalten.

Die Bereiche Leben, Kranken und Schaden ermitteln systematisch die eventuellen Nachteile für den Kunden, die sich aus dem jeweils aktuellen Produktangebot ergeben, wenn ein Neuabschluss einen bereits bestehenden Vertrag ersetzt.

Die Liste der eventuellen Nachteile ist fester Bestandteil aller NÜRNBERGER Standardformulare zur Beratungsdokumentation.

Die Vertreter weisen bei der Beratung im Einzelfall mindestens auf alle Nachteile laut Vorgaben der NÜRNBERGER hin. Weiterhin sind sie verpflichtet zu prüfen, ob darüber hinaus gravierende Nachteile für den Kunden in Betracht kommen. Diese müssen sämtlich in die Dokumentation aufgenommen werden.

Der wettbewerbskonforme Umgang mit Abwerbungen oder Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist fester Bestandteil der NÜRNBERGER Erstausbildung für Vertreter.

## Leitsatz 7

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

### Maßgabe des GDV

„Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die auftraggebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.“

### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Die NÜRNBERGER verpflichtet alle Vermittler, sich beim Kundenerstkontakt eindeutig und klar sowie zutreffend zu legitimieren.

Allen Angestellten im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittlern der NÜRNBERGER steht ein „Erstkontaktfolder“ für den Kundenkontakt bereit. Er enthält alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über den Vermittlerstatus und die Gesellschaften, für die Produkte vermittelt werden. Der Folder kann über die Beratungstechnologie oder über das NÜRNBERGER Vermittlerportal abgerufen werden. Dadurch ist die Aktualität immer gewährleistet.

Angestellte im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittler werden während ihrer Erstausbildung und Einarbeitung auf den korrekten Umgang mit dem Erstkontaktfolder geschult.

## Leitsatz 8

### Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

#### Maßgabe des GDV

„Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumdeten 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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

**Leumund:** Vor der Zusammenarbeit mit neuen Vermittlern holt die NÜRNBERGER immer mindestens folgende Wirtschaftsauskünfte ein:

- AVAD-Auskunft
- Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis bzw. Auskünfte anerkannter privater Auskunftsdienste
- Führungszeugnis
- Auszug aus dem Gewerbezentralregister
- Qualifikationsnachweise

Zusätzlich prüft sie bei Mehrfachagenten und Maklern den Eintrag in das Versicherungsvermittlerregister. Sie verpflichtet alle Vermittler, dafür zu sorgen, dass deren etwaige Untervermittler den Zuverlässigkeits-Anforderungen genügen und selbstständige Untervermittler darüber hinaus über die erforderliche Gewerbeerlaubnis verfügen.

Bei negativen Auskünften ist eine Zusammenarbeit ausgeschlossen.

Treten bei einem NÜRNBERGER Vermittler Hinweise auf, die zu einem Ausschluss geführt hätten, holt die NÜRNBERGER erneut Wirtschaftsauskünfte ein. Sollte seine Unzuverlässigkeit bestätigt werden, endet die Zusammenarbeit unverzüglich.

**Erstqualifizierung:** Alle neuen Angestellten im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittler durchlaufen die standardisierte NÜRNBERGER Basisausbildung. Der erfolgreiche Abschluss der Ausbildung ist Voraussetzung für eine weitere Zusammenarbeit. Zusätzlich erfolgt eine Einarbeitung in die Praxis durch die verantwortlichen Führungskräfte, Fachspezialisten und Betreuer.

Die NÜRNBERGER stellt sicher, dass neue Angestellte im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittler den Sachkundenachweis „Geprüfte/r Versicherungsfachmann/-frau IHK“ unverzüglich nach Abschluss des Vermittlervertrags erbringen, wenn dieser Nachweis oder eine gleichgestellte Qualifikation nicht bereits zu Beginn der Tätigkeit vorliegt.

**Weiterbildung:** Angestellte im Außendienst (nach Manteltarifvertrag, § 17 Ziffer 3) und Ausschließlichkeits-Vermittler der NÜRNBERGER nehmen verpflichtend an der Brancheninitiative „gut beraten“ teil.

Die Teilnahme steuert und überwacht die NÜRNBERGER systematisch.

Alle Vermittler werden systematisch über sämtliche Produktneuerungen und -änderungen fachlich informiert.

## Leitsatz 9

### Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

#### Maßgabe des GDV

„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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Die Ausführungsbestimmung für den Umgang mit Zuwendungen an Geschäftspartner (s. a. Leitsatz 3: Compliance) regelt verbindlich den Umgang mit sämtlichen Arten von Zusatzvergütungen oder Zuwendungen, auch an Makler. Die folgende Aufzählung der grundsätzlich zulässigen Zusatzvergütungen und Zuwendungen ist abschließend:

- Einladung zur Pflege der Geschäftsbeziehung
- Einladung zur Veranstaltung mit Dienstcharakter
- Befristete Vergütungen
- Zusatzvergütung
- Werbekostenzuschuss
- Vorschusszahlungen auf zukünftige Vergütungen für Neugeschäft
- Geschenke
- Werbeartikel
- Spenden
- Finanzielle Beteiligung im Rahmen des festgelegten Sponsorings
- Marketingmaßnahmen

Für die konkrete Vergabe einer Zusatzvergütung oder Zuwendung sind für nachfolgende Kategorien in der Ausführungsbestimmung Kriterien geregelt, die eine Vergabe rechtfertigen und die Beeinflussung der Unabhängigkeit eines Maklers ausschließen:

- Maximale Begrenzung
- Äquivalenz (notwendige Bedingung/Kausalität)
- Dokumentation
- Kontrolle für den Vorstandsbereich

Umsatzbezogene Zusatzvergütungen oder die Teilnahme an Ausschreibungen oder Wettbewerben sind bei Maklern nicht zulässig.

## Leitsatz 10

### Hinweis auf das bestehende Ombudsmann-System für Versicherungen

#### Maßgabe des GDV

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

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Das Ombudsmann-System, dessen Stellenwert und die damit verbundenen Hinweispflichten sind fester Bestandteil der Erstqualifizierung und der Einarbeitungsphase von Angestellten im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittlern der NÜRNBERGER.

Für den Bereich Kranken wird auf das Ombudsmann-System in allen Versicherungsanträgen und Informationsunterlagen deutlich hingewiesen.

Für den Bereich Leben wird auf das Ombudsmann-System in allen Versicherungsanträgen und VVG-Informationsunterlagen deutlich hingewiesen.

Für den Bereich Schaden wird auf das Ombudsmann-System in den Informationsunterlagen deutlich hingewiesen.



## Leitsatz 11

### Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

#### Maßgabe des GDV

„Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbands 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 Kodex 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.“

#### Maßnahmen der NÜRNBERGER

Angestellte im Außendienst und Ausschließlichkeits-Vermittler werden immer vertraglich auf die Einhaltung des Verhaltenskodex verpflichtet.

Die NÜRNBERGER erklärt allen Mehrfachagenten und Maklern schriftlich, dass sie nur noch mit Vertriebspartnern zusammenarbeitet, die die Werte und Normen bzw. die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex für sich anerkennen und die Regeln sowie Anweisungen in ihre Arbeitsabläufe implementiert haben, um diese Grundsätze einzuhalten und zu erfüllen.

Die NÜRNBERGER erkennt auch gleichwertige Kodizes als Grundlage der Zusammenarbeit an.

NÜRNBERGER-interne Abläufe stellen sicher, dass alternative Kodizes nur anerkannt werden, wenn sie dem GDV-Verhaltenskodex entsprechen. Erkennt ein Vertriebspartner die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex nicht an, ist eine (weitere) Zusammenarbeit mit ihm ausgeschlossen.

Die NÜRNBERGER hat ein Vermittlermonitoring implementiert, um Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex zu erkennen. Das Monitoring erfasst dabei alle Gruppen, also sowohl Angestellte im Außendienst, Ausschließlichkeits-Vermittler, Mehrfachagenten und Makler. Ziel ist es, hinreichend sicher potenzielle Verstöße, mit hoher Sicherheit jedoch systematische Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex zu erkennen. Es wurde ein verbindliches Vorgehen zum Umgang mit Verstößen festgelegt.

## Compliance-Organisation

Die Compliance-Organisation der NÜRNBERGER wird von einem Konzern-Compliance-Beauftragten (Compliance Beauftragter der NÜRNBERGER) geleitet. Dieser berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden der NÜRNBERGER Beteiligungs-Aktiengesellschaft, der Holdinggesellschaft der NÜRNBERGER Versicherung.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER überwacht die Umsetzung des Verhaltenskodex. Er unterstützt die operativen Bereiche bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen. Die hierzu notwendigen Rechte des Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER und die Pflichten aller Mitwirkenden sind verbindlich in der Richtlinie zur „Organisation von Compliance in der NÜRNBERGER“ beschrieben und festgelegt.

Risikoverantwortliche sind neben den Vorstandsmitgliedern außerdem Führungskräfte in den Vorstandsbereichen, die mitverantwortlich sind, dass der GDV-Verhaltenskodex eingehalten wird und entsprechende Maßnahmen eingerichtet und dauerhaft umgesetzt werden.

Die Aufgabe der Risikoverantwortlichen ist es, geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu treffen, dauerhaft umzusetzen und deren Einhaltung zu überwachen.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER hat die Aufgabe, die Einrichtung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex durch die Risikoverantwortlichen sicherzustellen, die Umsetzung zu überwachen, eventuelle Lücken aufzuzeigen und bei der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen beratend zur Verfügung zu stehen.

Bei Bedarf ist der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER dazu befugt, die Risikoverantwortlichen zur Mitwirkung zu verpflichten.

Die Vorstände der einzelnen Gesellschaften sind verantwortlich dafür, dass der Verhaltenskodex und damit auch alle in ihren Einzelgesellschaften implementierten Maßnahmen eingehalten werden.

## Compliance-Kommunikation

Eine umfassende und vor allem stetige Kommunikation ist ein zentraler Bestandteil eines funktionierenden CMS. Allen Mitarbeitern wird das Thema Compliance im IntraNet vorgestellt.

Alle Mitarbeiter müssen eine E-Learning-Einheit zu Compliance durchlaufen.

Die Kommunikation des CMS wird auf mehreren Ebenen sichergestellt:

Alle NÜRNBERGER Führungskräfte wurden über die Maßnahmen umfassend informiert, im Besonderen bezüglich der Compliance-Richtlinien zu „Umgang mit Interessenkonflikten“, „Kartellrecht“, „Umgang mit Zuwendungen“ und „Umgang mit Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen“. Über die Inhalte und Maßnahmen schult der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER alle Führungskräfte.

Diese informieren die direkt mit der Umsetzung der Maßnahmen betroffenen Mitarbeiter in Besprechungen und durch:

- Bereichsinterne Richtlinien
- Bereichsinterne Arbeitsanweisungen
- Vertriebsinformationen
- E-Mail-Kommunikation

Die Vorstände der NÜRNBERGER haben in einer Information an alle Mitarbeiter die Selbstverpflichtung zum Einhalten des GDV-Verhaltenskodex und dessen Grundsätze kommuniziert.

Diese Grundsätze kommunizieren Führungskräfte regelmäßig bei Vertriebstagungen und Führungsrunden.

Alle Führungskräfte stehen für ihre Mitarbeiter stets als erste Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex bereit.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER koordiniert zusätzlich eine bereichsübergreifende Kommunikation. Er wirkt darauf hin, dass die Führungskräfte die Kommunikations- und Schulungsmaßnahmen in ihren jeweiligen Bereichen angemessen ausgestalten und durchführen.

Die Führungskräfte stellen sicher, dass ihre Mitarbeiter immer umfassend informiert und mittels bereichsinterner oder -übergreifender Maßnahmen geschult sind.

## Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die regelmäßige, anlassunabhängige, präventive Überwachung gewährleistet, dass die vorgesehenen Maßnahmen zur Umsetzung und Einhaltung des Verhaltenskodex angemessen sind und eingehalten werden.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER bereitet eine laufende und anlassunabhängige Kodex-Überwachung vor, führt sie durch und dokumentiert sie. Hierzu erstellt er einen risikoorientierten Überwachungsplan. Die Risikoverantwortlichen unterstützen den Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER bei der Kodex-Überwachung.

Bei Bedarf plant die Konzern-Revision hier Maßnahmen mit. Sie informiert den Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER über Ergebnisse etwaiger eigenverantwortlich durchgeführter Überwachungen. Ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind dabei klar abgegrenzt.

Das CMS wird stetig weiterentwickelt. Hierdurch kann die NÜRNBERGER angemessen reagieren, wenn sich das Rechtsumfeld oder die internen Abläufe ändern. Das gilt auch für veränderte Risikolagen oder Maßnahmen zur Erfüllung des Verhaltenskodex sowie bei Verstößen.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER überprüft das CMS fortlaufend bereichsübergreifend zum Ausschluss von Schwachstellen und wirkt auf Verbesserungen hin. Systematische Fehler, wie z. B. Beschwerdehäufungen, analysiert er objektiv. Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen von Mitarbeitern geht er nach und wirkt darauf hin, dass Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen werden. Er unterstützt bei der Umsetzung und überprüft diese regelmäßig auf ihre Wirksamkeit.

Die Risikoverantwortlichen kontrollieren, wie effektiv ihre Maßnahmen in ihrem Bereich sind. Etwaige bereichsintern identifizierte Schwachstellen und/oder Änderungen im Ablauf sind dem Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER zu melden. Sie müssen gleichzeitig eine geeignete Anpassung der Maßnahmen vorschlagen. Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER überprüft hierbei auch die Auswirkungen auf getroffene und ggf. anzupassende Maßnahmen anderer Bereiche.

Das Konzern-Beschwerdemanagement informiert den Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER und die Risikoverantwortlichen über kodexrelevante Beschwerden.

Die Compliance-Berichterstattung zum Verhaltenskodex erfolgt regelmäßig im Rahmen der Compliance-Berichterstattung des Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER und zusätzlich anlassbezogen. Sie bezweckt die umfassende Information aller verantwortlichen Personen sowie des Konzern-Compliance-Beauftragten über das Einhalten des Verhaltenskodex.

Der Compliance Beauftragte der NÜRNBERGER stellt sicher, dass die Adressaten nach ihrem Bedarf umfänglich informiert werden. Er schafft Transparenz, indem er relevante Informationen, wie z. B. zur Risikoanalyse, zu Verstößen, zur Angemessenheit sowie Wirksamkeit der Maßnahmen, weitergibt. Hierdurch ermöglicht er zeitnahe Entscheidungen.

Die Risikoverantwortlichen haben Informations- und Mitwirkungspflichten und teilen dem Compliance Beauftragten der NÜRNBERGER alle Themen/Erkenntnisse zur Einhaltung des Verhaltenskodex mit.

Für die Vorstände der NÜRNBERGER Versicherung



Dr. Armin Zitzmann



Jürgen Wahner



Andreas Politycki

NÜRNBERGER Versicherung  
Ostendstraße 100, 90334 Nürnberg  
Telefon 0911 531-5, Fax -3206  
info@nuernberger.de, www.nuernberger.de

X093\_201704

**Anlage 2:**

**Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002**

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

#### 1. Geltungsbereich

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

(2) Werden im Einzelfall ausnahmsweise vertragliche Beziehungen auch zwischen dem Wirtschaftsprüfer und anderen Personen als dem Auftraggeber begründet, so gelten auch gegenüber solchen Dritten die Bestimmungen der nachstehenden Nr. 9.

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrages

(1) Gegenstand des Auftrages ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrages sachverständiger Personen zu bedienen.

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

(3) Der Auftrag erstreckt sich, soweit er nicht darauf gerichtet ist, nicht auf die Prüfung der Frage, ob die Vorschriften des Steuerrechts oder Sondervorschriften, wie z.B. die Vorschriften des Preis-, Wettbewerbsbeschränkungs- und Bewirtschaftungsrechts beachtet sind; das gleiche gilt für die Feststellung, ob Subventionen, Zulagen oder sonstige Vergünstigungen in Anspruch genommen werden können. Die Ausführung eines Auftrages umfaßt nur dann Prüfungshandlungen, die gezielt auf die Aufdeckung von Buchfälschungen und sonstigen Unregelmäßigkeiten gerichtet sind, wenn sich bei der Durchführung von Prüfungen dazu ein Anlaß ergibt oder dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

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

#### 3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, daß dem Wirtschaftsprüfer auch ohne dessen besondere Aufforderung alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden.

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß alles unterlassen wird, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährden könnte. Dies gilt insbesondere für Angebote auf Bestellung und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Hat der Wirtschaftsprüfer die Ergebnisse seiner Tätigkeit schriftlich darzustellen, so ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend. Bei Prüfungsaufträgen wird der Bericht, soweit nichts anderes vereinbart ist, schriftlich erstattet. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von Mitarbeitern des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrages sind stets unverbindlich.

#### 6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und Kostenberechnungen, nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

#### 7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Berichte, Gutachten und dgl.) an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Wirtschaftsprüfer (im Rahmen von Nr. 9) nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers zu Werbezwecken ist unzulässig; ein Verstoß berechtigt den Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung aller noch nicht durchgeführten Aufträge des Auftraggebers.

#### 8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens 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 schriftlich geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

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

#### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen gilt die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. Ein einzelner Schadensfall 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.

(3) Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von 5 Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis. Der Anspruch erlischt, wenn nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde.

Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen mit gesetzlicher Haftungsbeschränkung.

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfaßt nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, daß der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Falle 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 d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) 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 Auftrages. 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 und
- c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlung, Verschmelzung, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen.

(6) 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 Vorsteuerabzuges wird nicht übernommen.

## 12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze verpflichtet, über alle Tatsachen, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder dessen Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, daß der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen.

(3) Der Wirtschaftsprüfer ist befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftraggebers zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

## 13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der vom Wirtschaftsprüfer angebotenen Leistung in Verzug oder unterläßt der Auftraggeber eine ihm nach Nr. 3 oder sonstwie obliegende Mitwirkung, so ist der Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Unberührt bleibt der Anspruch des Wirtschaftsprüfers auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Wirtschaftsprüfer von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

## 14. 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) Eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

## 15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

(1) Der Wirtschaftsprüfer bewahrt die im Zusammenhang mit der Erledigung eines Auftrages ihm übergebenen und von ihm selbst angefertigten Unterlagen sowie den über den Auftrag geführten Schriftwechsel zehn Jahre auf.

(2) Nach Befriedigung seiner Ansprüche aus dem Auftrag hat der Wirtschaftsprüfer auf Verlangen des Auftraggebers alle Unterlagen herauszugeben, die er aus Anlaß seiner Tätigkeit für den Auftrag von diesem oder für diesen erhalten hat. Dies gilt jedoch nicht für den Schriftwechsel zwischen dem Wirtschaftsprüfer und seinem Auftraggeber und für die Schriftstücke, die dieser bereits in Urschrift oder Abschrift besitzt. Der Wirtschaftsprüfer kann von Unterlagen, die er an den Auftraggeber zurückgibt, Abschriften oder Fotokopien anfertigen und zurückbehalten.

## 16. Anzuwendendes Recht

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