Bericht über die Prüfung der Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der neue leben Lebensversicherung AG, Hamburg, und der neue leben Unfallversicherung AG, Hamburg, zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltens-kodex für den Vertrieb von Versicherungs-produkten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

INHALTSVERZEICHNIS

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

PRÜFUNGSAUFTRAG 1

GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG 3

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

PRÜFUNGSURTEIL 7

ANLAGEN

Beschreibung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb der neue leben Lebensversicherung AG und der neue leben Unfallversicherung AG auf Basis des GDV-Verhaltenskodexes für den Vertrieb von Versicherungsprodukten — Anlage I, Seite 1 - 57

Besondere Auftragsbedingungen der BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften — Anlage II, Seite 1 - 4

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Kurzbezeichnung	vollständige Bezeichnung
AAB	Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017
BAB	BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft - Besondere Auftragsbedingungen – vom 1. März 2021
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
QS	Qualitätsstandard
u.a.	unter anderem

PRÜFUNGSAUFTRAG

Mit Schreiben vom 22. März 2023 hat uns der Vorstand der

neue leben Lebensversicherung AG, Hamburg, sowie der
neue leben Unfallversicherung AG, Hamburg,
(im Folgenden auch „neue leben Versicherungen“ oder „NLV“ 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 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (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 10. November 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Ziffer 10 des Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. 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, welche die NLV 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. 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 NLV vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der NLV 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 NLV geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der NLV durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der NLV über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der NLV 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 NLV 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. März 2021 (BAB), sowie die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (AAB) maßgebend, die dem Bericht als Anlage II beigefügt sind.

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 neue leben den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 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 NLV.

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 NLV 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 NLV 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 n.F. (09.2022))[1] sowie unter Berücksichtigung 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 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung

[1] Im Dezember 2022 hat der Hauptfachausschuss des IDW die neue Fassung des IDW PS 980 verabschiedet. Der IDW PS 980 n.F, (09.2022) ist in Heft 12/2022 der IDW Life veröffentlicht und findet seit dem 1. Januar 2023 Anwendung.

dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 10. November 2023 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der NLV 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 NLV 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 NLV 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,

— Durchsicht der relevanten Berichte der Konzernrevision,

— Durchsicht der Protokolle des Compliance-Steuerungsgremiums,

— Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NLV.

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

— Marken-, Leitsatz- und Maßnahmenverantwortlichen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex,

— Compliance-Abteilung des Talanx Konzerns.

Wir haben unsere Prüfung in den Monaten Oktober bis November 2023 bis zum 27. November 2023 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind bereitwillig 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.

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir als Wirtschaftsprüfungsgesellschaft die Anforderungen eines IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1) beachtet. Die Berufspflichten gemäß der Wirtschaftsprüferordnung und der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten.

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 NLV vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der NLV, 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 sowie Compliance-Überwachung und Verbesserung sowie zur Umsetzung der Regeln des GDV-Verhaltenskodex 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.

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 10. November 2023 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 NLV wurde zum 10. November 2023 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, 30. November 2023

BDO AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



gez. Ralph Wetzel
Wirtschaftsprüfer



gez. Mario Möbus
Wirtschaftsprüfer

ANLAGEN

Beschreibung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb

der

neue leben Lebensversicherung AG
und
neue leben Unfallversicherung AG

auf Basis des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Version 3.0

Gültig ab: 31.10.2023

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 5

1.1 Kundenbegriff 6

1.2 Vorwort der Vorstände 6

1.3 Geschäftsmodell der neuen leben 7

2 Compliance-Kultur 11

3 Compliance-Ziele 15

4 Compliance-Risiken 16

5 Compliance-Programm 18

5.1 Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt 18

5.1.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodex 18

5.1.2 Umsetzung bei der neuen leben 19

5.1.2.1 Berücksichtigung des Kundeninteresses als Anspruch einer ganzheitlichen Beratung 19

5.1.2.2 Berücksichtigung des Kundeninteresses im Rahmen des elektronischen Antrags-/Vertragsprozesses 20

5.1.2.3 Onlinevertrieb 21

5.1.2.4 Provisionsvereinbarungen und Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen 22

5.1.2.5 Vermeidung von Fehlanreizen bei Incentives und Wettbewerben 22

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status 23

5.2.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodex 23

5.2.2 Umsetzung bei der neuen leben 23

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden 24

5.3.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex 24

5.3.2 Umsetzung bei der neuen leben 24
5.3.2.1 Neugeschäftsschriftgut 26
5.3.2.2 Leistungsübersicht (Standmitteilung etc.) 27
5.3.2.3 Beratungsprotokoll 27
5.3.2.4 Verkaufsmaterialien 28
5.3.2.5 Ermittlung Kundenbedürfnisse 28
5.3.2.6 Wahrung der Kundeninteressen bei Provisionen und Zusatzvergütungen 29

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert 30

5.4.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodex 30
5.4.2 Umsetzung bei der neuen leben 30
5.4.2.1 Beratungsdokumentation bei Vertragsabschluss 30
5.4.2.2 Onlinevertrieb 31

5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben .. 31

5.5.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex 31
5.5.2 Umsetzung bei der neuen leben 31
5.5.2.1 Standardisierter Produktentwicklungsprozess (PEP) 32
5.5.2.2 Einfache und verständliche Produktunterlagen 33

5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten 34

5.6.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodex 34
5.6.2 Umsetzung bei der neuen leben 35
5.6.2.1 Abwerbung und Umdeckung im Rahmen des Antragsprozesses 36
5.6.2.2 Kontaktmöglichkeiten des Kunden nach Vertragsabschluss 36
5.6.2.3 Beratung nach Vertragsabschluss 37

5.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb 38

5.7.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodex 38

5.7.2 Umsetzung bei der neuen leben 39
5.7.2.1 Auswahl, Qualifizierung und Weiterbildung der Betreuer der neuen leben 39
5.7.2.2 Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Sparkassenmitarbeitern 40
5.7.2.3 Zuverlässigkeitsprüfung, Qualifizierung und Weiterbildung von Maklern 41
5.7.2.4 Qualifizierung und Weiterbildung von Mitarbeitern des HDBC und des HDBK 41

5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt 42

5.8.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodex 42
5.8.2 Umsetzung bei der neuen leben 42
5.8.2.1 Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen 43
5.8.2.2 Vermeidung von Fehlanreizen bei Incentives und Wettbewerben 43

5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem. 43

5.9.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodex 43
5.9.2 Umsetzung bei der neuen leben 44
5.9.2.1 Systematisches Beschwerdemanagement bei der neuen leben 44
5.9.2.2 Hinweis Ombudsmann 45

5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung. 45

5.10.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex 45
5.10.2 Umsetzung bei der neuen leben 46
5.10.2.1 Generelle Compliance Regelungen 46
5.10.2.2 Spezielle Compliance Regelungen 47
5.10.2.3 Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz 48

5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent 48

5.11.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodex 48

5.11.2 Umsetzung bei der neuen leben 49

6 Compliance-Organisation 50

7 Compliance-Kommunikation 51

8 Compliance Überwachung und Verbesserung 53

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. Am 25. September 2018 erfolgte eine Anpassung und Überarbeitung des Kodex, die durch die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen wurde.

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

Der überarbeiteten Fassung des Verhaltenskodex für den Vertrieb sind die

- neue leben Lebensversicherung AG
- neue leben Unfallversicherung AG

(nachfolgend neue leben genannt) im Februar 2015 beigetreten und wurden in den Jahren 2017 und 2020 durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer erfolgreich überprüft. Nun stellt sich die neue leben einer erneuten Überprüfung auf der Basis der aktuellen Version des Kodex.

Auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex 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 in der Talanx AG eine Compliance-Funktion (im Weiteren: Compliance) und erste Compliance-Regelungen eingeführt, die sich im Wesentlichen auch im heute geltenden Verhaltenskodex wiederfinden.

Der Verhaltenskodex gilt für alle, die im Talanx Konzern arbeiten, vom Auszubildenden bis zum Vorstandsmitglied. Er dient als verbindliche Leitlinie im Umgang mit grundlegenden rechtlichen und ethischen Anforderungen, die für die Geschäftsaktivitäten wichtig sind. Eingeleitet wird er durch ein Statement des Vorstandsvorsitzenden der Talanx AG:

Integrität bedeutet, aus eigener Überzeugung das Richtige zu tun.

“Dieser Anspruch folgt unserem Selbstverständnis und unseren Unternehmenswerten gleichermaßen und ist die Grundvoraussetzung für ein rechtlich korrektes und verantwortungsvolles Verhalten untereinander, gegenüber unseren Geschäftspartnern und Kunden sowie der Öffentlichkeit. Durch Integrität schaffen wir Vertrauen, ein hohes Gut und ein in unserer Branche entscheidender Wettbewerbsfaktor. Um die Wettbewerbsfähigkeit der Talanx Gruppe dauerhaft zu behaupten und weiter auszubauen, sind wir alle aufgefordert, durch unser Verhalten eine starke Integritäts-Kultur sicherzustellen, durch die unsere sehr gute Reputation und das in uns gesetzte Vertrauen dauerhaft erhalten bleiben.”

Die im Rahmen des Verhaltenskodex hervorgehobene Integrität, die auf die besondere Verantwortung der Führungskräfte hinweist, wurde zwischenzeitlich von einer werteorientierten zu einer Purpose orientierten Verhaltenssteuerung hin weiterentwickelt. Diese zeichnet sich durch eine Verantwortungsübertragung auf die Mitarbeiter aus, die mit der Rolle der Führungskraft als Coach einhergeht.

Der sogenannte Purpose „together we take care of the unexpected and foster entrepreneurship“ ist als Bindeglied für die Weiterentwicklung der Compliance-Kultur im Talanx Konzern allseits präsent.

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 Maklerhäusern 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 HDI Bancassurance im Inland und wird von der HDI 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 Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland 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 Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland und ist Versicherungspartner von Sparkassen im gesamten Bundesgebiet – davon 12 der 15 größten Sparkassen Deutschlands – 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 HDI 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 Einfirmen- oder Mehrfirmenvertreter tätig sind und mit denen die neue leben eine langjährige und enge Zusammenarbeit pflegt.

98 % des Neugeschäftes der neuen leben wird 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 Privat- und Firmenversicherung Deutschland ist die neue leben dem Ressort Bancassurance zugeordnet, das unter dem Dach der HDI 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 HDI Bancassurance-Akademie an. Damit ergänzt die neue leben das Weiterbildungsangebot der Sparkassenorganisation durch eine 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 Bereich HDI Deutschland Bancassurance Kundenservice (HDBK) 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 HDI Deutschland Bancassurance GmbH als zentrales Backoffice unterstützt. Hier sind unter anderem die Abteilungen Qualitätsmanage-

ment und das HDI Deutschland Bancassurance Communication Center (nachfolgend HDBC 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 HDBC 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 HDBC-Mitarbeiter wird monatlich intern über ein Quality-Monitoring-Tool oder Side-by-Side geprüft.

Um besser auf die schnelllebigen, sich verändernden Rahmenbedingungen zu reagieren, wurde in HDI Deutschland eine agile Projektorganisation geschaffen. Hierdurch soll die Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen sowie die Lieferung der Produkte und Services effizienter gestaltet und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Durch den Einsatz agiler Arbeitsmethoden soll dies erreicht werden. In der agilen Lieferorganisation arbeiten wir mit agilen Methoden in Agile Release Trains (ARTs) und Agile Delivery Units (ADUs), die cross-funktional zusammengesetzt sind. Begleitet wird diese Art der Zusammenarbeit durch eine agile Form disziplinarischer, fachlicher und methodischer Führung.

2 Compliance-Kultur

Eine gute und angemessene Compliance-Kultur heißt für den Talanx Konzern nicht nur, die relevanten gesetzlichen und rechtlichen Vorschriften sowie 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 lässt sich Vertrauen schaffen und negative Auswirkungen auf die Reputation des gesamten Talanx Konzerns verhindern.

Die Compliance-Kultur im Talanx Konzern, der mit seiner Tradition seit jeher „traditionally different“ ist, ist Teil der Unternehmenskultur, die sich in vielen Elementen widerspiegelt:

In 2019 haben sich mehr als 4.000 Kolleginnen und Kollegen aktiv eingebracht, einen „Purpose“ zu formulieren, der das gemeinsame Handeln, Streben und die Ziele des Talanx Konzerns in sich vereint, weltweit und über die Grenzen einzelner Geschäftsbereiche hinweg:

Together we take care of the
unexpected and foster
entrepreneurship

Together

> *Versicherung ist Zusammenarbeit, Zusammenhalt und Zusammenspiel. Zwischen uns und unseren Kunden und Partnern. Zwischen unseren Marken, Gesellschaften und Geschäftsbereichen. Und vor allem zwischen unseren Mitarbeitern.*

we

> *Wir sind eine der großen europäischen Versicherungsgruppen. Ein Mehrmarkenanbieter mit einem Schwerpunkt in der B2B-Versicherung. In mehr als 150 Ländern aktiv und weltweit mehr als 23.000 Mitarbeitern.*

take care

> *Im Moment der Wahrheit sind wir für unsere Kunden da. Jederzeit. Überall auf der Welt. Denn Ziel und Zweck unserer Arbeit ist es, anderen zu helfen, wenn es darauf ankommt. Auf uns ist Verlass.*

of the unexpected

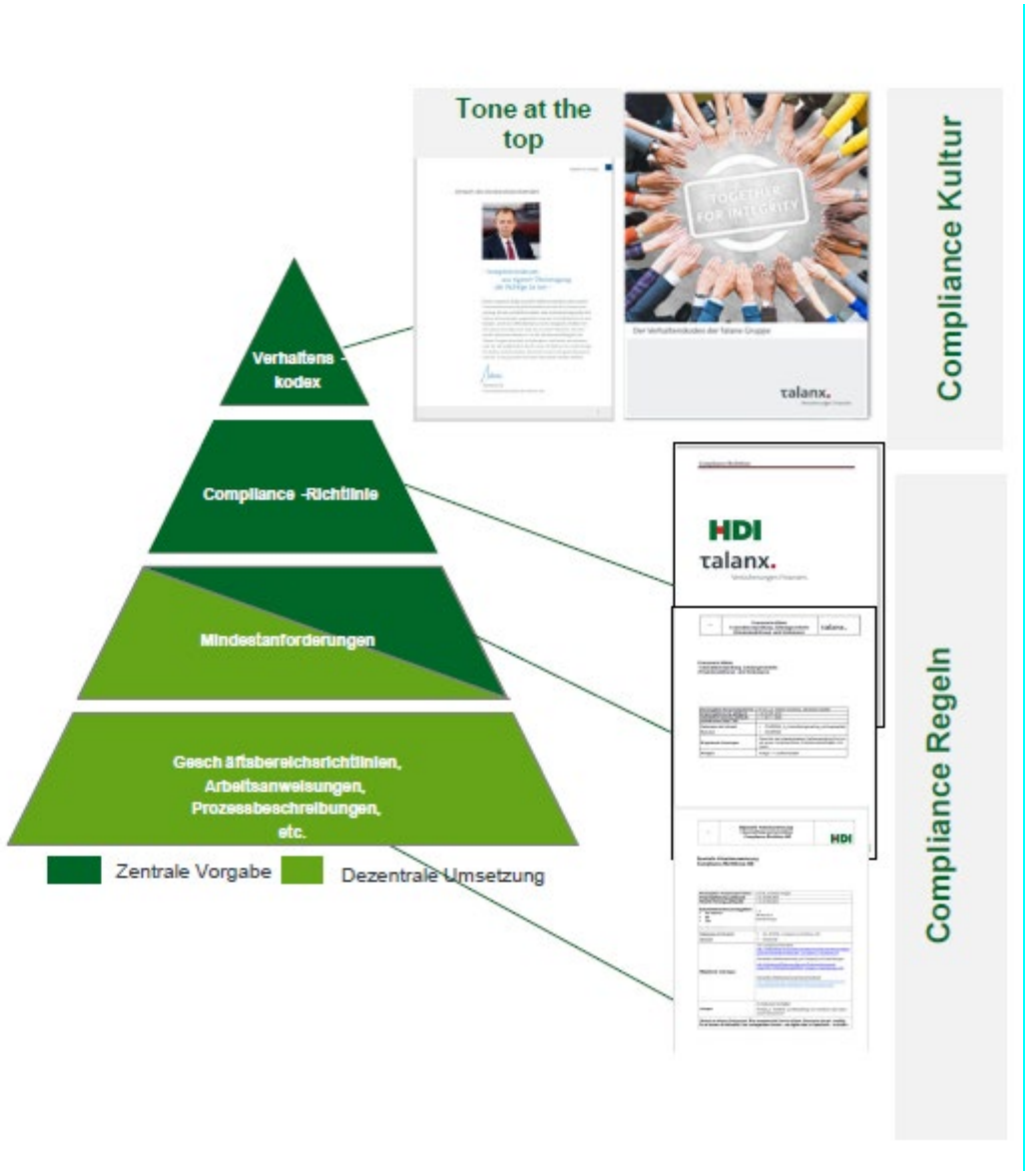
> *Was für viele Menschen oder Unternehmen böse Überraschungen sind, ist der Kern unserer täglichen Arbeit. Das Unerwartete ist für uns nicht das Unbekannte. Wir wissen, was passieren kann und wie man damit umgeht.*

and foster entrepreneurship

> *Wir sind Unternehmer, die andere Unternehmer fördern. Unsere Leistungen entlasten unsere Kunden und eröffnen neue Handlungsspielräume. Unternehmerisch zu denken und zu handeln, ist tief in unserer DNA verankert.*

Weitere Elemente der Compliance-Kultur sind der Verhaltenskodex und die Compliance-Richtlinie des Talanx Konzerns. Mit dem seit dem 01.01.2021 für alle Mitarbeiter geltenden Verhaltenskodex werden die wichtigsten Grundsätze und Regeln dokumentiert und veröffentlicht.

Die Talanx Compliance Richtlinie dient dem einheitlichen Verständnis der Compliance-Anforderungen des gesamten Konzerns. Die Ausführungen des Verhaltenskodex werden in der laufenden, letztmalig im Januar 2023 überarbeiteten Compliance-Richtlinie, aufgegriffen und im Hinblick auf die relevanten Compliance-Kernthemen durch entsprechende Erweiterungen konkretisiert.



Compliance Kultur und Regeln

Die Gesamtheit aller Vorkehrungen und Maßnahmen zu den Compliance-Kernthemen stellt das Compliance-Management-System (CMS) dar:

- Korruptionsprävention

- Kartellrechts-Compliance
- Produkt- und Vertriebs-Compliance
- Finanzsanktionen und Embargo
- Kapitalanlage-Compliance
- Kapitalmarkt-Compliance
- Geldwäscheprävention
- Nachhaltigkeit
- Corporate Compliance

Diese Compliance-Kernthemen bilden das Compliance-Programm, das risikobasiert umgesetzt wird.

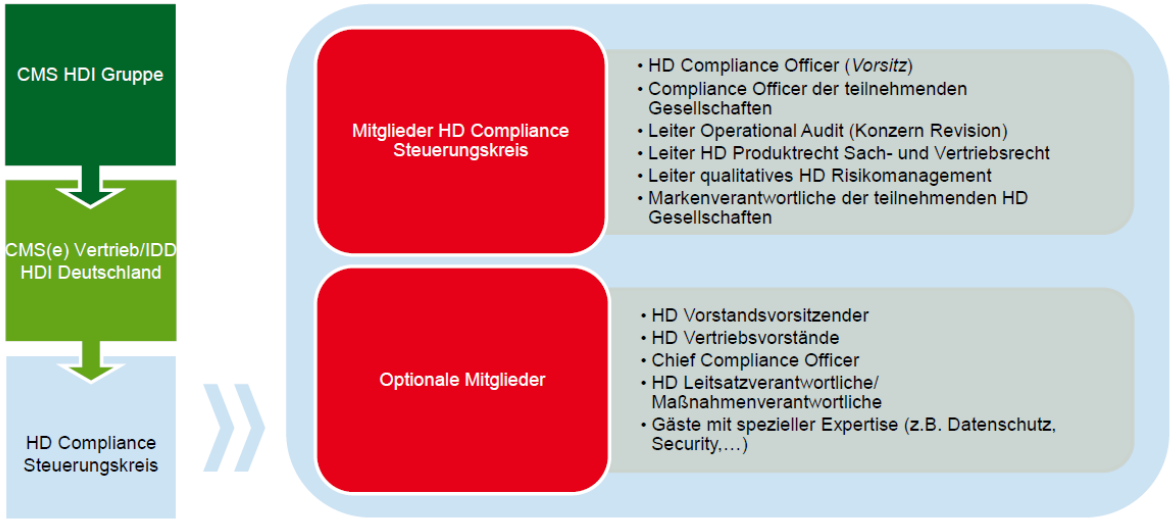
Die konzernweiten Compliance-Regelungen gelten für alle Mitarbeiter des Talanx Konzerns in Deutschland. Sie können durch weitergehende Vorgaben der einzelnen Geschäftsbereiche in Form von sogenannten Mindestanforderungen spezifiziert werden.

Zur Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes hat der Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland, dem unter anderen HDI, Lifestyle Protection Versicherungen, neue leben Versicherungen, und TARGO Versicherungen angehören, das im Folgenden näher beschriebene Compliance-Management-System für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (im Weiteren: HD-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.

Regelungen zum fairen Umgang der Vertriebsmitarbeiter und Vermittler des Talanx-Konzerns mit den Kunden beim Vertrieb von Versicherungsprodukten haben bereits in der Compliance-Richtlinie eine zentrale Bedeutung. In diesem Rahmen wurde

auch der Umgang der Gesellschaften, die dem 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.



HD Compliance Steuerungskreis

Der HD Compliance-Steuerungskreis (im Weiteren: Compliance-Steuerungskreis) hat die Aufgabe, die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodexes für die dem Verhaltenskodex beigetretenen Gesellschaften sowie die Umsetzung der hierfür gegebenenfalls erforderlichen Maßnahmen sicherzustellen.

3 Compliance-Ziele

Compliance verfolgt das Ziel, Recht und Gesetz, regulatorische Anforderungen sowie eigene 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 Kodex klar bekannt.

Im Rahmen der regelmäßigen Compliance-Risikoanalysen werden Maßnahmen für die jeweilige Gesellschaft 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.

Die Entwicklung und Pflege des HD-CMS inklusive weiterer vertrieblicher Spezifizierungen wird damit als fortlaufender Prozess gesehen, der kontinuierlich optimiert wird.

Genauso richtet sich der Compliance Bereich regelmäßig nach den Interessen seiner Kunden aus und hat sich daher folgenden Purpose gegeben:



4 Compliance-Risiken

Mit der Durchführung der regelmäßigen Risikoanalyse für den Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung 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. Die Risikoanalyse wurde im Jahr 2018 grundlegend überarbeitet. Sie stellt nun primär auf die Handlungsfelder der Insurance Distribution Directive (IDD) ab: Beratung, Produkt, Weiterbildung, Vergütung und Sonstiges. Diesen IDD-Handlungsfeldern werden die Leitsätze der Neufassung des GDV-Verhaltenskodexes vom 25.09.2018 zugeordnet. Auf diese Weise wird einerseits sichergestellt, dass die teilweise strengeren IDD- Anforderungen berücksichtigt werden. Andererseits werden in der Risikoanalyse nach wie vor die spezifischen Compliance-Risiken je GDV-Leitsatz identifiziert. Um ein realistisches Bild der Risiken zu erhalten, wurde die Risikoanalyse um eine Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung von risikominimierenden Maßnahmen ergänzt.

Sie 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 Bruttorisiken (ohne Berücksichtigung von risikomindernden Maßnahmen).

3. Feststellung und Dokumentation von risikominimierenden Maßnahmen: Kontrollen der Fachbereiche und Group Compliance sowie Maßnahmen im Falle negativer Kontrollergebnisse.

4. Qualitative Bewertung der Nettorisiken unter Berücksichtigung der Wirksamkeit der risikominimierenden Maßnahmen in den Kategorien Reputation, Haftung und Sanktion durch Group Compliance und im nächsten Schritt durch die jeweilig zuständigen Markenverantwortlichen. Letztere sind dafür verantwortlich, dass die zuständigen Leitsatzverantwortlichen in die Bewertung der Risikoszenarien eingebunden werden.

Bewertungsänderungen und angepasste Maßnahmen werden im Compliance- Steuerungskreis besprochen und gegebenenfalls adjustiert.

Seit der konstituierenden Sitzung im Jahr 2016 berichten die Leitsatz- und Markenverantwortlichen im Rahmen des Regelbetriebs ihre Einschätzung zur Risikobewertung regelmäßig in Vorbereitung auf den halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreis an Compliance. Durch die Sitzungen ist ein enger Austausch 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 optimal zu steuern und zu dokumentieren.

5 Compliance-Programm

Das Compliance-Programm für die Umsetzung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex 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-Verhaltenskodex in die internen Geschäftsprozesse der beigetretenen Gesellschaften.

5.1 Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt

5.1.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 1 des GDV-Verhaltenskodex

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

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

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

5.1.2 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 integraler 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.

5.1.2.1 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 Ermitt-

lung 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 Empfehlung 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. PIB, persönliche Beispielrechnung, Antrag / Vertrag und Allgemeine Vertragsgrundlagen. Der Kunde kann die Vertragsgrundlagen in Papierform oder alternativ per E-Mail 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.

5.1.2.2 Berücksichtigung des Kundeninteresses im Rahmen des elektronischen Antrags-/Vertragsprozesses

Die Berücksichtigung des Kundeninteresses im Rahmen der ganzheitlichen Beratung erfolgt ausschließlich durch die in 5.1.2.1 dargestellten Methoden.

Die Überführung der ermittelten Daten und der ausgewählten Produkte erfolgt ausschließlich in das standardisierte elektronische Angebotsprogramm der neuen leben, in dem sowohl Anträge als auch Verträge (Direktpolicierung) erzeugt werden können. Die Vertriebspartner werden automatisch durch das System geführt. Alle Vertragsunterlagen werden standardisiert im Angebotsprogramm erzeugt, ausgedruckt und dem Kunden übergeben. Alternativ erhält der Kunde die Vertragsgrundlagen per E-Mail.

Die Bedürfnisse, Ziele und Wünsche des Kunden, die Empfehlung des Vermittlers sowie die Kundenentscheidung werden mit dem elektronischen Angebotsprogramm

erfasst und stellen damit auch die IDD-Konformität wie Zielmarkt, Geeignetheit und Angemessenheit sicher. Eine Überführung in das Beratungsprotokoll ist sichergestellt.

Die Makler durchlaufen nicht den IDD-Check bei Versicherungsanlageprodukten in Angebotsprogramm. Dafür füllen diese immer das Formular zur Zielmarktkonformität aus.

Mit der Unterschrift auf dem Antrag / Vertrag wird der Erhalt der Vertragsunterlagen vom Kunden bestätigt.

Nachdem der Kunde die Dokumente ausgefüllt und unterschrieben hat, werden sie postalisch oder elektronisch an die neue leben gesandt. Dort erfolgt die Prüfung des Antrags durch die Abteilung Kundenservice. Bei Direktpolicierung erfolgte diese Antragsprüfung bereits automatisiert, so dass dem Kunden schon vor Ort die Police ausgehändigt werden kann.

5.1.2.3 Onlinevertrieb

Über verschiedene Kanäle (z.B. Internet-Filiale der Sparkassen oder Aktions-Landingpages) können Internet-User in Online-Abschlussstrecken der neuen leben geführt werden. Bei Versicherungsanlageprodukten wie dem Aktivplan durchläuft der User eine IDD-konforme Online-Beratungsstrecke. Bei Versicherungsprodukten, die nicht komplexe Versicherungsanlageprodukte sind, wird dem User zu Beginn ein Beratungsverzicht angeboten. Über den Beratungsverzicht erhält der User eine Dokumentation, die er herunterladen muss. Dem User wird immer auch parallel die Möglichkeit einer IDD-konformen Online-Beratungsstrecke oder der persönlichen bzw. telefonischen Kontaktaufnahme angeboten.

Der Abschluss erfolgt per Klick, nachdem sich der User alle relevanten Unterlagen heruntergeladen und gespeichert hat. Sofern nach dem Online-Abschluss auch eine Identifikation gemäß Geldwäsche-Gesetz erforderlich ist, muss der Kunde im Anschluss eine BaFin-konforme Videoidentifikation durchführen. Abschlussantrag und Videoidentifizierung laufen im Kundenservice elektronisch ein und werden dort geprüft und weiterverarbeitet.

5.1.2.4 Provisionsvereinbarungen und Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen

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 einen zentralen und verbindlichen Genehmigungsprozess durchlaufen.
- Es gibt keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen.
- Umsatzunabhängige Kostenzuschüsse sind unter Einhaltung der HD Compliance-Richtlinie möglich.
- Umsatzunabhängige Zusatzprovisionen können nach Durchlaufen eines definierten Genehmigungsprozesses über die Provisionsregelung in einer Standard-Mehrfirmenvertretervereinbarung (MFV) hinaus vereinbart werden, die ohne Abhängigkeit von einem Mindestumsatz sowie mit einer verlängerten Stornohaftungszeit gewährt werden.

Kundenbeschwerden werden im Rahmen des Beschwerdemanagementprozesses aufgenommen und monatlich durch die Abteilung Qualitätsmanagement anhand definierter Beschwerdegründe ausgewertet und reportet.

5.1.2.5 Vermeidung von Fehlanreizen bei Incentives und Wettbewerben

Für Incentives und Wettbewerbe gibt es im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland eine einheitliche Compliance-Richtlinie, die auch für die neue leben verbindlich ist. Incentives und Wettbewerbe durchlaufen einen klar definierten Genehmigungsprozess und sind unter Einhaltung von Qualitäts- und Nachhaltigkeitsparametern im Rahmen der Regelungen der HD Compliance-Richtlinie möglich.

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

5.2.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodex

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

5.2.2 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.

Der Berater bekommt bei jedem Start des Angebotsprogramms einen Popup-Hinweis zur Aushändigung der Vermittlerinformation an den Kunden.

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, ausgewertet und an den Compliance-Steuerungskreis berichtet. Das Beschwerdemanagement ist fester Bestandteil des Compliance-Management-Systems.

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

5.3.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex

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

Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.

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

5.3.2 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 integraler Bestandteil ihres Handelns. Die Ermittlung und Analyse der Wünsche, Ziele und Bedürfnisse sind in den Beratungsgesprächen immer die Basis für einen kundenorientierten Vorschlag zu Versicherungslösungen. Der Beratungs- und Dokumentations-

prozess ist dabei elektronisch gesteuert und stellt sicher, dass der Kunde alle Dokumente und Informationen erhält, die er für seine Entscheidung benötigt.

Alle Dokumente werden nach einem standardisierten Produktentwicklungsprozess (PEP) erstellt, abgestimmt und durch benannte Gremien freigegeben. Diese Freigabe beinhaltet neben der fachlichen und rechtlichen Komponente auch die sprachliche Freigabe nach den Grundsätzen für Klarheit und Verständlichkeit der HDI Bancassurance.

Der PEP wird größtenteils im Rahmen der agilen Arbeitsmethodik und -organisation durchgeführt. In dieser bestehen Rollenbezeichnungen für Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie Benennungen von Prozessschritten, die sich von denen in der klassischen Projektstruktur unterscheiden. Die Struktur des Produktentwicklungsprozesses und die Abfolge der einzelnen Prozessschritte wird dadurch nicht beeinflusst.

Ein Ziel dieses Prozesses ist es, die rechtliche und fachliche Prüfung strukturiert zu steuern sowie die Inhalte von Versicherungsprodukten klar und verständlich zu formulieren. Die Produktunterlagen werden hierfür vom jeweiligen Ersteller mit sprachlich versierten Mitarbeitern abgestimmt, deren Aufgabe es ist, auf eine klare und verständliche Sprache zu achten. Dabei werden intern definierte Standards und Verständlichkeitsrichtlinien beachtet und kontrolliert. Ein Teil der Dokumente muss zusätzlich einen Mindestwert – gemessen mittels Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX) – erreichen. Dabei handelt es sich um einen Messwert, in dem verschiedene Ansätze aus der Textverständlichkeitsforschung in einem umfassenden Modell zusammengefasst sind.

Zu den Produktunterlagen, die nach diesem Verfahren erstellt und geprüft werden, gehören:

- das Neugeschäftsschriftgut (insbesondere gesetzlich vorgeschriebene Informationsblätter, Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten, Antrag, Verlaufswerte, Modellrechnungen, AVB),
- das Bestandsschriftgut (insbesondere Leistungsübersicht, Kundenbriefe),

- die Beratungsprotokolle,
- die Verkaufsmaterialien und der Onlineauftritt.

Durch unabhängige Ratingagenturen werden ausgewählte Produkte regelmäßig auch unter den Aspekten Qualität und Verständlichkeit geprüft. Die Ergebnisse dienen dazu, die Verständlichkeit der entsprechenden Dokumente, die dem Kunden ausgehändigt werden, weiter zu optimieren.

5.3.2.1 Neugeschäftsschriftgut

Das Neugeschäftsschriftgut wird ausschließlich im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses weiterentwickelt bzw. um neue Teile ergänzt. Es enthält – soweit für das Produkt zutreffend – insbesondere

- die gesetzlich vorgeschriebenen Informationsblätter,
- die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten aus der Offenlegungsverordnung,
- die individuelle Kundeninformation, die den Antrag, die Verlaufswerte (persönliche Beispielrechnung) und die Modellrechnungen (insbesondere nach § 154 VVG) umfasst, und
- die Versicherungsbedingungen.

Die Weiterentwicklung bzw. Ergänzung des Neugeschäftsschriftguts erfolgt in der agilen Struktur im Rahmen einer Anforderung an den/die Product Owner eines oder mehrerer agiler Teams. Diese übernehmen auch die Koordination mit den Mitarbeitern der Tarifentwicklung und anderer betroffener Fachbereiche. Die Koordination erfolgt dabei über die folgenden drei Instanzen:

- fachliche Abstimmung
- rechtliche Abstimmung
- sprachliche Abstimmung u.a. mit Schwerpunkt „klar und verständlich“ mit sprachlich versierten Mitarbeitern im agilen Team „Neugeschäftsschriftgut“

Um dem Anspruch klarer und verständlicher Sprache gerecht zu werden, werden dabei intern definierte quantitative Mindestanforderungen zur Leistungs- und Kostendarstellung sowie zur Neugeschäftsschriftgutentwicklung beachtet und kontrolliert. Sofern nicht gesetzlich vorgeschriebene Texte zu verwenden sind, erfüllen diese nicht nur die gesetzlichen Anforderungen, sondern darüber hinaus eigene Standards.

5.3.2.2 Leistungsübersicht (Standmitteilung etc.)

Die jährliche Leistungsübersicht an die Versicherungsnehmer wird ausschließlich im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses (PEP) entwickelt bzw. angepasst. Die Inhalte richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben. In die Entwicklung bzw. Anpassung werden auch die Vorschläge des GDV einbezogen.

Dabei richten sich die Inhalte nach den gesetzlichen Vorgaben. Die fachlichen Vorgaben werden von den Mitarbeitern der beteiligten agilen Teams oder den Linienfunktionen gemäß der Zuständigkeitsdefinition des PEPs erstellt. Bei der Erstellung arbeiten die beteiligten Teams und Fachbereiche eng zusammen. Um dem Anspruch klarer und verständlicher Sprache gerecht zu werden, werden bei der Erstellung der Leistungsübersichten für alle Produkte die Formulierungen so gestaltet, dass sie den definierten Mindestwert des Hohenheimer Verständnisindexes (HIX) einhalten.

Die Leistungsübersichten werden jährlich zum Ende des Versicherungsjahres automatisch an die Kunden versendet.

5.3.2.3 Beratungsprotokoll

Die Beratungsprotokolle werden im Rahmen der ganzheitlichen Beratung auf Basis der Kundenangaben automatisiert von der Angebotssoftware erstellt. Die Protokolle umfassen alle rechtlich vorgeschriebenen Inhalte. Bei Versicherungsanlageprodukten beinhaltet das Beratungsprotokoll auch die Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung inkl. Dokumentation der Nachhaltigkeitspräferenzen. Die Inhalte und Prozesse richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen (VVG, VersVermV). Um dem Anspruch „klar und verständlich“ gerecht zu werden, werden bei der Erstellung

des Beratungsprotokolls die Standards der HDI Bancassurance zur Sicherstellung der Verständlichkeit beachtet und kontrolliert.

5.3.2.4 Verkaufsmaterialien

Die neue leben unterstützt die Beratung durch zielgerichtete Verkaufsmaterialien. Diese Unterlagen zeigen die wesentlichen Produktmerkmale und Musterberechnungen. Die Verkaufsmaterialien werden ausschließlich im Rahmen des einheitlichen Produktentwicklungsprozesses weiterentwickelt bzw. um neue Teile ergänzt. Um dem Anspruch „klar und verständlich“ gerecht zu werden, werden bei der Erstellung der Verkaufsmaterialien die Standards der HDI Bancassurance zur Sicherstellung der Verständlichkeit beachtet und kontrolliert.

5.3.2.5 Ermittlung Kundenbedürfnisse

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. Der Kunde kann die Vertragsgrundlagen in Papierform oder alternativ per E-Mail 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.

5.3.2.6 Wahrung der Kundeninteressen bei Provisionen und Zusatzvergütungen

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 einen zentralen und verbindlichen Genehmigungsprozess durchlaufen.
- Es gibt keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen.
- Umsatzunabhängige Kostenzuschüsse sind unter Einhaltung der HD Compliance-Richtlinie möglich.
- Umsatzunabhängige Zusatzprovisionen können nach Durchlaufen eines definierten Genehmigungsprozesses über die Provisionsregelung in einer Standard-MFV hinaus vereinbart werden, die ohne Abhängigkeit von einem Mindestumsatz sowie mit einer verlängerten Stornohaftungszeit gewährt werden.

Für Incentives und Wettbewerbe gibt es im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland eine einheitliche Compliance-Richtlinie, die auch für die neue leben verbindlich ist. Incentives und Wettbewerbe durchlaufen einen klar definierten Genehmigungsprozess und sind unter Einhaltung von Qualitäts- und Nachhaltigkeitsparametern im Rahmen der Regelungen der HD Compliance-Richtlinie möglich.

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

5.4.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 4 des GDV-Verhaltenskodex

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

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,
- Dokumentation von Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung (wenn erforderlich),

- die Empfehlung des Vermittlers,

- die Kundenentscheidung (ggf. inkl. Warnhinweisen bei Abweichung von der Empfehlung).

Ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation ist nicht möglich.

5.4.2.2 Onlinevertrieb

Wie bereits in Kapitel 5.4.2.1 erläutert, ist auch beim Onlinevertrieb ein Verzicht auf die Beratungsdokumentation nicht möglich.

5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

5.5.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex

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

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

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

5.5.2 Umsetzung bei der neuen leben

Die Entwicklung und der Vertrieb von bedarfsgerechten Versicherungsprodukten für die Kunden und einfache und verständliche Produktunterlagen sind zentrale Aspekte,

die sich aus dem gemeinsamen Anspruch der neuen leben und ihrer Vertriebspartner zur ganzheitlichen Beratung und nachhaltigen Kundenbeziehung ergeben.

Die neue leben unterhält, betreibt und überprüft ein standardisiertes Produktgenehmigungsverfahren für neu entwickelte Versicherungsprodukte sowie für weitreichende Anpassungen bestehender Versicherungsprodukte. Dieses Verfahren umfasst Maßnahmen und Verfahrensweisen für die Konzeption, Überwachung, Überprüfung und den Vertrieb von Versicherungsprodukten und stellt u.a. sicher, dass Produkte den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden Rechnung tragen und negativen Auswirkungen auf Kunden vorgebeugt wird. Das Produktgenehmigungsverfahren umfasst die beteiligten Prozesse – Produktentwicklungsprozess PEP) inklusive Entwicklung des Schriftguts und Neue-Produkte-Prozess (NPP).

Das Produktgenehmigungsverfahren hat das Ziel, die Inhalte von Versicherungsprodukten bedarfsgerecht zu entwickeln und klar, einfach und verständlich zu formulieren.

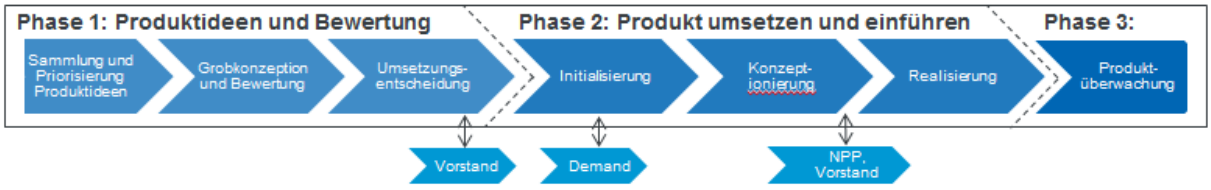
Der Produktentwicklungsprozess wird größtenteils im Rahmen der agilen Arbeitsmethodik und -organisation durchgeführt. Die Struktur des Produktentwicklungsprozesses und die Abfolge der einzelnen Prozessschritte wird dadurch nicht beeinflusst.

5.5.2.1 Standardisierter Produktentwicklungsprozess (PEP)

Für die Entwicklung aller neuen und für die weiterzuentwickelnden Produkte besteht ein Produktentwicklungsprozess nach einheitlichen Kriterien. Dieser umfasst mehrere Phasen, von der Ideengenerierung und –-bewertung, Konzeption und Produktumsetzung, bis hin zum regelmäßigen Produkt-Monitoring inklusive Zielmarkt-Controlling. Die Einhaltung der gesetzlichen Aufsichts- und Lenkungsanforderungen zur Delegierten Verordnung (DVO POG) wird ergänzend durch spezielle Arbeitsanweisungen sichergestellt.

Fester Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses sind standardisierte Erstellungs- und Abstimmungsprozesse sowie Freigabeverfahren durch benannte Gremien. Vor Freigabe einer Produktentwicklung oder wesentlichen Produktänderung steht

der Neue-Produkte-Prozess (NPP), die Risikoanalyse durch das Qualitative Risikomanagement.



Der Produktentwicklungsprozess wird von der Abteilung Produktmanagement verantwortet und weiterentwickelt.

Enthalten sind folgende Schritte: Fachkonzepte für Schriftgut erstellen, Freigabe GDV Verhaltenskodex einholen, Fachkonzepte für Schriftgut umsetzen und testen, Schulungs- und Vermarktungsmaterialien umsetzen. Verantwortlich für die Koordination des Neugeschäftsschriftguts ist der Bereich Tarifentwicklung, für das Bestandsschriftgut die Abteilung Mathematik/Technik und für Vermarktungsunterlagen Marketing und Vertriebsunterstützung.

5.5.2.2 Einfache und verständliche Produktunterlagen

Die neue leben hat das zentrale Anliegen, ihre Kunden nicht nur fachlich korrekt und rechtlich geprüft, sondern auch klar und verständlich zu informieren.

Teil des Produktentwicklungsprozesses ist die Entwicklung des Schriftguts. Dies stellt sicher, dass das Schriftgut und sonstige an den Kunden gerichtete produktbezogene Dokumente und Medien nicht nur rechtlich und fachlich korrekt, sondern auch möglichst einfach und verständlich sind.

Deswegen werden alle Produktunterlagen vom jeweiligen Ersteller mit einem sprachlich versierten Redaktionsteam abgestimmt, dessen Aufgabe dabei ist, auf eine klare und verständliche Sprache zu achten. Ein Teil der Dokumente muss zusätzlich einen Mindestwert des „Hohenheimer Verständlichkeitsindex“ erreichen. Dabei handelt es

sich um einen Messwert, in dem verschiedene Ansätze aus der Textverständlichkeitsforschung in einem umfassenden Modell zusammengefasst sind.

Für eine klare und verständliche Information sind transparente, nachvollziehbare und objektive Leistungs- und Kostendarstellungen zwingende Voraussetzung. Diese Darstellungen genügen daher nicht nur den gesetzlichen Anforderungen, sondern darüber hinaus eigenen Standards.

Zu den Produktunterlagen, die nach diesem Verfahren erstellt und geprüft werden, gehören

- das Neugeschäftsschriftgut (insbesondere gesetzlich vorgeschriebene Informationsblätter, Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten, Antrag, Verlaufswerte, Modellrechnungen, AVB),
- das Bestandsschriftgut (insbesondere Leistungsübersicht, Kundenbriefe),
- das Beratungsprotokoll,
- die Verkaufsmaterialien,
- der Onlineauftritt.

Durch unabhängige Ratingagenturen werden ausgewählte Produkte regelmäßig auch unter den Aspekten Qualität und Verständlichkeit geprüft. Diese Ergebnisse dienen dazu, die Verständlichkeit der entsprechenden Dokumente, die dem Kunden ausgehändigt werden, weiter zu optimieren.

Die Ergebnisse dieser Ratings werden dem Kunden transparent auf der Homepage und in den Verkaufsmaterialien dargestellt.

5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

5.6.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodex

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

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

5.6.2 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.

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 aufge-

nommen 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 dann automatisch im Beratungsprotokoll dokumentiert. Im Falle einer Abwerbung erhält der Kunde im Beratungsprotokoll entsprechende Hinweise auf mögliche Nachteile.

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.

5.6.2.2 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 E-Mail
- Internet
- 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, Kundenanschreiben und auf der neue leben-Homepage die möglichen Kontaktwege dargestellt.

Sofern ein Kunde den telefonischen Kontakt wählt, wird er über ein skillbasiertes Callrouting zu einem entsprechend seinem Anliegen geschulten Mitarbeiter des HDBC 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, wird sein Anliegen aufgenommen und er erhält einen Rückruf. Die weitere Bearbeitung erfolgt analog dem bereits beschriebenen postalischen Bearbeitungsprozess.

Wendet sich ein Kunde direkt an eine Sparkasse oder einen Makler, die mit der neuen leben zusammenarbeiten, 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, die mit der neuen leben zusammenarbeiten.

5.6.2.3 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.

5.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

5.7.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 7 des GDV-Verhaltenskodex

„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist. Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können. Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen. Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht.“

5.7.2 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-Managern (Vertriebsleiter und Regionalleiter), Vertriebscoaches und Maklerbetreuern 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 GDV und bietet eigene Maßnahmen im Unternehmen zur kontinuierlichen Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter an.

5.7.2.1 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 Monaten 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 GDV teil.

5.7.2.2 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 und durch Trainer der HDI Bancassurance-Akademie unterstützt.

Die Weiterbildung beinhaltet unter anderem:

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

5.7.2.3 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.

5.7.2.4 Qualifizierung und Weiterbildung von Mitarbeitern des HDBC und des HDBK

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

Durch die Hospitanz der Teamleiter des HDBC bei der täglichen Arbeit und ein darauf aufbauendes Coaching werden die Einhaltung und die kontinuierliche Verbesse-

rung der fachlichen und kommunikativen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter sichergestellt.

Schriftlich formulierte oder persönliche Anliegen werden durch Mitarbeiter des HDBK 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 Bearbeitung von Kundenanliegen des jeweiligen Geschäftsvorfalls erfolgen.

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

Die weitere und fortlaufende Betreuung wird durch erfahrene Fachreferenten sichergestellt.

5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

5.8.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodex

„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“.

Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.

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

5.8.2 Umsetzung bei der neuen leben

Regelungen zu Courtagezusagen und Incentives für Versicherungsmakler (§ 93 HGB) werden nachfolgend beschrieben.

Die neue leben hat sich ein eindeutiges Regelwerk für den Umgang mit Provisionen, Courtagen und Zusatzvergütungen gegeben. Darüber hinaus gelten die Regelungen der HD Compliance-Richtlinie.

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

5.8.2.1 Vermeidung von Fehlanreizen bei Zusatzvergütungen

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.
- Es gibt keine umsatzunabhängigen Kostenzuschüsse für Makler.
- Mit Sparkassenventilmaklern können nach Durchlaufen eines definierten Genehmigungsprozesses umsatzunabhängige Zusatzcourtagen, die über die Courtageregelung in der Standard-Courtagezusage (CZ) hinausgehen, vereinbart werden. Diese können ohne Abhängigkeit von einem Mindestumsatz sowie mit einer verlängerten Stornohaftungszeit gewährt werden.

5.8.2.2 Vermeidung von Fehlanreizen bei Incentives und Wettbewerben

Für Incentives und Wettbewerbe gibt es im Geschäftsbereich Privat- und Firmenversicherung Deutschland eine einheitliche Compliance-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.

5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

5.9.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodex

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

5.9.2 Umsetzung bei der neuen leben

Die neue leben vertritt die Meinung, dass man mit einem solide aufgebauten und motivierten Beschwerdemanagementteam eine Chance hat, Kunden wieder zufriedenzustellen, nachhaltig an das Unternehmen zu binden und durch Weiterempfehlung neue Kunden zu gewinnen. Durch die von den Kunden an uns herangetragenen Anliegen werden wichtige Informationen transportiert und können zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung von Prozessen im Unternehmen herangezogen werden. Das Beschwerdemanagement ist fester Bestandteil des Compliance-Management-Systems.

Daher leistet das Beschwerdemanagement einen sehr wertvollen Beitrag in der HDI Deutschland AG. Mit diesem Bewusstsein werden alle Beschwerden bearbeitet, erfasst und beantwortet.

Die neue leben hat sich der Institution Ombudsmann angeschlossen und sie als eine für die schnelle und außergerichtliche Beilegung von Differenzen mit dem Kunden geeignete Stelle anerkannt. Aus diesem Grund weist die neue leben alle Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem hin.

5.9.2.1 Systematisches Beschwerdemanagement bei der neuen leben

Die neue leben legt großen Wert auf die Kundenmeinung. Daher sind auf der Internetseite der neuen leben unter der Rubrik „Feedback“ die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement der neuen leben und Hinweise zur schnellen Bearbeitung des Anliegens aufgeführt.

Jeder Mitarbeiter des Qualitätsmanagements arbeitet nach einem standardisierten Beschwerdemanagementsystem. Dieses reicht von der Beschwerdeerfassung über die Beschwerdebearbeitung und Analyse der Gründe bis zur Beschwerdeauswertung. Insbesondere über die Analyse und Beschwerdeauswertung können Problemfelder aufgedeckt und behoben werden. Das Qualitäts- und Beschwerdemanagement der neuen leben ist durch den TÜV Rheinland nach dem Standard DIN ISO 9001 zertifiziert.

5.9.2.2 Hinweis Ombudsmann

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 des Verkaufsprozesses und ist sowohl im Beratungsprotokoll als auch in den allgemeinen Versicherungsvereinbarungen dokumentiert. Den Empfang der Information bestätigt der Kunde, indem er das Beratungsprotokoll unterschreibt.

Zusätzlich findet der Kunde die Kontaktdaten des Versicherungsombudsmanns auch auf der Homepage der neuen leben.

5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

5.10.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex

„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können. Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Daten-

schutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden."

5.10.2 Umsetzung bei der neuen leben

Der Talanx Konzern hat sich für seine Versicherungs- und Service-Gesellschaften in Deutschland (außer Hannover Rück und E+S Rück) einheitliche und verbindliche Verhaltens- und Compliance-Richtlinien gegeben, die für die beigetretenen Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland an den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex ausgerichtet werden.

5.10.2.1 Generelle Compliance-Regelungen

Der Talanx Konzern hat sich im Rahmen der Compliance-Vorschriften klare Regeln zur Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften bei seinen Vertriebstätigkeiten zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie zur Vermeidung von persönlichen und geschäftlichen Interessenkonflikten gegeben.

Diese sind im Verhaltenskodex des Talanx Konzerns, in der Compliance-Richtlinie sowie insbesondere in der generellen Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen verankert. Insbesondere die Arbeitsanweisung gibt konkrete Vorgaben zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen mit überwiegendem fachlichem oder Freizeit-Charakter. Für Zuwendungen an Amtsträger und Makler sind in der Arbeitsanweisung gesonderte Regelungen festgehalten, die unter anderem die regelmäßige Genehmigung durch Group Compliance vorsehen.

Diese Richtlinien gelten für alle Mitarbeiter, auch für angestellte Außendienstmitarbeiter, Führungskräfte und Mitglieder der Geschäftsleitung, die für eine Inlands Gesellschaft des Talanx Konzerns tätig sind (ohne Hannover Rück, E+S Rück und Talanx Investmentgesellschaften).

5.10.2.2 Spezielle Compliance-Regelungen

Während die Compliance-Richtlinie des Talanx Konzerns generelle Vorgaben enthält, nutzt die HD Compliance-Richtlinie Gestaltungsspielräume bzw. konkretisiert die generellen Vorgaben der Konzern-Richtlinie in den Aspekten, die – zum Beispiel aufgrund regulatorischer Anforderungen oder der freiwilligen Selbstverpflichtung zum GDV-Verhaltenskodex – nur für die Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland relevant sind. In der HD Compliance-Richtlinie wurden im August 2020 alle (einzelnen) Arbeitsanweisungen mit Compliance-Bezug in einer einzigen Richtlinie zusammengefasst:

- Die speziellen Regelungen zum Umgang mit Zuwendungen, zu Sponsoring und Hospitality sowie Incentives konkretisieren die generelle Arbeitsanweisung zum Umgang mit Zuwendungen.
- Die speziellen Regelungen zum Umgang mit Zuwendungen konkretisieren insbesondere die Wertgrenzen, die einmalige Zuwendungen im Rahmen eines Vertragsabschlusses sowie die Genehmigungs- und Dokumentationspflichten.
- Das Kapitel Sponsoring und Hospitality stellt verbindliche Grundregeln für eine ordnungsgemäße Organisation und Abwicklung von Sponsoring- und Hospitalitymaßnahmen auf.
- Die ordnungsgemäße Abwicklung von Incentives und vertrieblichen Wettbewerben, insbesondere Genehmigungsprozess, Ausschreibungsgrundsätze und Wettbewerbsparameter werden im Kapitel „Incentives“ geregelt.
- Die letzten beiden Kapitel beinhalten Mindestanforderungen zum Umgang mit Interessenskonflikten:
    - Versicherungsprodukte: Die Mindestanforderungen zum Umgang mit Interessenskonflikten legen Grundregeln für die Vermeidung von bzw. den Umgang mit Interessenskonflikten dar, die im Zusammenhang mit der Entwicklung, der Verwaltung und dem Vertrieb von Versicherungsprodukten bestehen.
    - Kapitalanlageprodukte: Die Mindestanforderungen nach §11a FinVermV legen Grundregeln für die Vermeidung von bzw. den Umgang mit Interessenskonflikten dar, die im Zusammenhang mit der Vermittlung und

Beratung von Ampega Fonds (unter § 34f GewO fallende Kapitalanlageprodukte) durch HD Gesellschaften bestehen.

Beide Kapitel sollen die betroffenen Mitarbeiter für einen sorgsamen Umgang mit Interessenskonflikten sensibilisieren und legen die erforderlichen Verantwortlichkeiten, Aufgaben und einzuhaltenden Kommunikationswege fest.

Die HD Compliance-Richtlinie ist im HDI Deutschland Intranet veröffentlicht.

5.10.2.3 Regelungen und Maßnahmen zum Datenschutz

Der Schutz von personenbezogenen Daten hat eine hohe Priorität im Talanx Konzern. Die Vorgaben des Datenschutzes sind in einer Konzern-Datenschutzrichtlinie geregelt, die auf der Intranetseite von Group Data Protection veröffentlicht ist. Sie gilt für alle Mitarbeiter und Mitglieder der Geschäftsleitung der inländischen Konzerngesellschaften und Niederlassungen des Talanx Konzerns verbindlich. Ferner ist die Orientierung an der Richtlinie Bestandteil der Arbeits- und Agenturverträge.

Der Datenschutzbeauftragte hat entsprechende Datenschutzprozesse (z. B. für Datenpannen, Beauftragung von Dienstleistern) sowie anlasslose Kontrollen implementiert. Prozessbezogene Kontrollen erfolgen zudem durch die Revision. Zur weiteren Etablierung eines Datenschutzverständnisses wurden Datenschutz-koordinatoren in relevanten Fachbereichen implementiert. Diese sind Bestandteil der Datenschutzorganisation und sollen zu einer dauerhaften Überwachung beitragen

5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

5.11.1 Anforderungen gemäß Leitsatz 11 des GDV-Verhaltenskodex

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

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

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

5.11.2 Umsetzung bei der neuen leben

Die Risikoträger des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland (HDI, Lifestyle Protection Versicherungen, neue leben Versicherungen und TARGO Versicherungen) sind dem GDV Verhaltenskodex beigetreten und lassen die Angemessenheit alle drei Jahre von einer unabhängigen Stelle überprüfen.

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

Die Anspruchsniveaus der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex 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 verpflich-

tet, 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 Corporate Governance-Funktion 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 (mit Ausnahme der Talanx AG) ihre Compliance-Funktionen auf den zentral in der HDI AG eingerichteten Bereich Group Legal – Compliance & Data Protection ausgegliedert. Die zentrale Compliance-Abteilung wird durch den Chief Compliance-Officer geleitet, der direkt an das für Compliance zuständige Vorstandsmitglied in der HDI AG berichtet. Für die jeweiligen Risikoträger haben die Vorstände Compliance Officer bestellt, die gleichzeitig auch die beim Dienstleister HDI AG für Compliance zuständigen Personen sind.

Innerhalb von Compliance greifen diese auf Experten aus den jeweiligen Praxisgruppen für die definierten Compliance-Kernthemen zurück. Die Compliance-Officer erarbeiten im Rahmen ihrer Verantwortungen Compliance- Richtlinien, Arbeitsanweisungen, Mindestvorgaben, etc. die durch die Fachbereiche in den jeweiligen Gesellschaften umgesetzt werden. Sie sind gleichzeitig integrativer Bestandteil des übergreifenden CMS der Gruppe.

Für die Gesellschaften des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland wurde dieses übergreifende CMS hinsichtlich der besonderen Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an den Vertrieb zum HD-CMS weiterentwickelt. Dieses weiterentwickelte HD-CMS ist die Grundlage für die Umsetzung und Einhal-

tung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex durch die beigetretenen Gesellschaften.

Durch die Verzahnung mit den Fachabteilungen und die Definition von Schnittstellen, zum Beispiel mit Schlüsselfunktionen mit Vertriebs-, Revisions- und Risikomanagement-Know-how, sind ausreichende Kenntnisse über die wesentlichen Prozesse der beigetretenen Gesellschaften vorhanden. Damit und mit dem halbjährlich tagenden Compliance-Steuerungskreis ist ein sachorientierter Austausch auf regelmäßiger Basis sichergestellt.

7 Compliance-Kommunikation

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 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“, eine Einführung in das Thema Compliance und gibt Verhaltenshinweise für alltägliche Situationen im Geschäftsleben.

Das webbasierte Selbstlernprogramm wird über die Plattform LearningSpace des Personalbereichs zugänglich gemacht und richtet sich insbesondere an alle neuen im Inland tätigen Mitarbeiter der Gruppe. Es erscheint im persönlichen LearningSpace so lange als Aufgabe, bis es durchgeführt wurde.

Nach vollständiger Bearbeitung des Selbstlernprogramms wird die Teilnahme an der Schulung dokumentiert, d. h. es wird ein Eintrag in die persönliche Lernhistorie vorgenommen. Die Teilnehmer erhalten zudem die Möglichkeit, sich am Ende ein Zertifikat auszudrucken.

Darüber hinaus sind weitere Selbstlernprogramme zu speziellen Compliance-Themen, wie z. B. Kartellrecht, für den Vertrieb verfügbar.

Compliance hat einen Compliance-Erklärfilm produzieren lassen, der zukünftig insbesondere HD-Vertriebsmitarbeiter in den schon bekannten HDI-Animationen schnell und effizient mit passgenauen Schulungsinhalten erreichen soll. Inhaltlich deckt der Film das Compliance-Kernthema „Korruptionsprävention“ (insbesondere Zuwendungen) ab. Der animierte Film wird ebenfalls über den Intranetbereich von Compliance zugänglich gemacht.

Anlassbezogen können Präsenzschulungen ausgewählter Compliance-Themen (insbesondere zu Korruptionsprävention und Zuwendungen) von vertriebsnahen Bereichen durch Compliance stattfinden. 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. Alle Schulungsformen bieten daher abhängig vom Teilnehmerkreis zielgruppenspezifisch passende Inhalte.

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

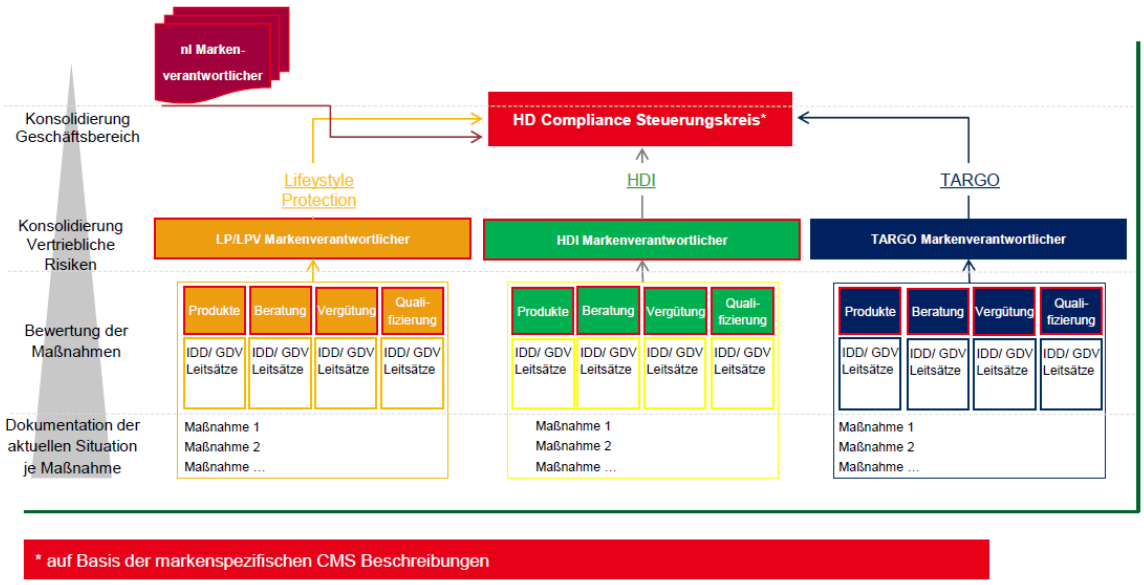
Diese Kommunikationsmöglichkeit wird auch speziell im Intranet von HDI Deutschland genutzt und ist dort mit einem entsprechenden Auftritt platziert. Es ist anlassbezogen möglich, Compliance-Themen auf der Startseite des Intranets anzukündigen und per Link auf den entsprechenden Themenseiten veröffentlichen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

Compliance berichtet über generelle Aktivitäten, Feststellungen und entsprechende Maßnahmen, wie zum Beispiel Schulungen und Monitoring-Maßnahmen, in den Berichten des halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreises sowie in den halbjährlichen Compliance-Berichten an die Geschäftsleitungen, die im Rahmen der halbjährlichen Aufsichtsratssitzungen vorgestellt werden.

8 Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die Angemessenheit des HD-CMS 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 Leitsatz 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 der Compliance pro Gesellschaft von dem jeweiligen Markenverantwortlichen gemeldet. Abweichende Einschätzungen oder gegebenenfalls weitergehende Maßnahmen werden in dem ebenfalls halbjährlich stattfindenden Compliance-Steuerungskreis abschließend bewertet, wobei Compliance die finale Entscheidung obliegt.



Markenspezifische HD-CMS-Programme

Neben den 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 Hinweisgebersystem, welches online wie eine Art „elektronischer Briefkasten“ funktioniert, den Mitarbeitern die Möglichkeit, bestimmte Verstöße auch anonym mitzuteilen. Eine Rückverfolgung zum Hinweisgeber ist nicht möglich, solange er selbst keine Daten hinterlässt, die Rückschlüsse auf seine Person zulassen. Das Hinweisgebersystem wird von einem externen und unabhängigen Anbieter in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben und ist rund um die Uhr in verschiedenen Sprachen über das Internet erreichbar:

https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=2024tx&language=ger

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 Compliance-Steuerungskreis ein.

Das Kernteam des Compliance-Steuerungskreises setzt sich aus den Markenverantwortlichen sowie aus Vertretern von Compliance des Risikomanagements, HD-Recht, Group Auditing und den Sanktionsbeauftragten HDI Deutschland zusammen. Dieses Kernteam kann anlassbezogen um weitere Teilnehmer, etwa einzelne Leitsatzverantwortliche oder den Datenschutzbeauftragten, ergänzt werden. Die Ergebnisse und Feststellungen des Compliance-Steuerungskreises werden in einem Protokoll festgehalten und den Teilnehmern sowie den Vertriebsvorständen im Nachgang zusammen mit den Risikoeinschätzungen und ggf. sonstigen berichtenswerten Vorgängen zur Verfügung gestellt.

Aus wesentlichen Ergebnissen des Compliance-Steuerungskreises werden gegebenenfalls Maßnahmen abgeleitet und in den Compliance-Plan des Geschäftsbereichs Privat- und Firmenversicherung Deutschland 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 31.10.2023



Holm Diez

Vorsitzender des Vorstands



Evi Popp

Mitglied des Vorstands

Abkürzungsverzeichnis

ADU	Agile Delivery Unit
ART	Agile Release Train
AVAD	Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V.
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CMS	Compliance-Management-System
CZ	Courtagezusage
DVA	Deutsche Versicherungsakademie
DVO-POG	Delegierte Verordnung – Product Oversight and Governance
FinVermV	Finanzanlagenvermittlungsverordnung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GewO	Gewerbeordnung
HD	HDI Deutschland
HDBC	HDI Deutschland Bancassurance Communication Center
HDBK	HDI Deutschland Bancassurance Kundenservice
HGB	Handelsgesetzbuch
HIX	Hohenheimer Verständlichkeitsindex
IDD	Insurance Distribution Directive

IHK	Industrie- und Handelskammer
MFV	Mehrfirmenvertretervereinbarung
NPP	Neue-Produkte-Prozess
PEP	Produktentwicklungsprozess
PIB	Produktinformationsblatt
QM	Qualitätsmanagement
TÜV	Technischer Überwachungsverein
VersVermV	Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung
VVG	Versicherungsvertragsgesetz

BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
- Besondere Auftragsbedingungen -

1. Allgemeines

(a) Wir erbringen unsere Leistungen auf Basis (i) des Auftragsschreibens und etwaiger, dem Auftragsschreiben beigefügter spezifischer Anlagen (insbesondere etwaiger Leistungsbeschreibungen, Widerrufsbeleherungen für Verbraucher und Portalnutzungsbedingungen) (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. Abweichende oder widersprechende Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden. Die Regelungen unseres Auftragsschreibens, die BAB und AAB gelten auch dann, wenn wir einer Beauftragung unter Zugrundelegung abweichender Geschäftsbedingungen (z.B. im Rahmen von Bestellscheinen) nicht ausdrücklich widersprechen.

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

2. Vergütung, Fälligkeit

(a) Unsere Rechnungen, inkl. etwaiger 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 Nummer 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 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, sofern und soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Sofern Sie uns nach Abschluss der Mandatsvereinbarung mit weiteren, über das Auftragsschreiben hinausgehenden Leistungen beauftragen, werden diese entweder gemäß gesonderter Vereinbarung oder, in Ermangelung einer gesonderten Vereinbarung, mit den in unserem Hause für die jeweilige Leistung üblichen Stundensätzen abgerechnet, die wir Ihnen auf Wunsch gerne mitteilen.

(f) Sofern wir (ggf. auch erst nach der Leistungserbringung) gebeten oder verpflichtet werden, Informationen im Zusammenhang mit unserer Leistungserbringung einem Gericht, Sach- oder Insolvenzverwalter, einer Behörde, Regulierungs- und Aufsichtsstellen (WPK, PCAOB, DPR) oder anderen Dritten zur Verfügung zu stellen (dies schließt Vernehmungen unserer Mitarbeiter als Zeugen ein), dürfen wir den in diesem Zusammenhang 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 Nummer 3 BAB nichts anderes bestimmt ist, bemisst sich unsere Haftung nach Maßgabe der Nummer 9 der AAB. Abweichend von Nummer 9 (2) und (5) der AAB tritt allerdings an die Stelle der dort genannten Haftungshöchstbeträge einheitlich ein Betrag von € 5 Mio. Nummer 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 Nummer 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 ausschließlich (i) als PDF und/oder (ii) per E-Mail und/oder (iii) mit qualifiziert elektronischer Signatur auszuliefern.

5. Weitergabe unserer Arbeitsergebnisse, Nutzungsrechte

(a) Unsere Arbeitsergebnisse dienen einzig dem vertraglich vereinbarten Zweck, sind daher ausschließlich an Sie gerichtet und dürfen zu keinem anderen Zweck verwendet werden. Für die Weitergabe unserer beruflichen Äußerungen an Dritte oder deren Verwendung zu Werbezwecken gilt Nummer 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 Weitergabevereinbarung (*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 gemäß Nummer 5 (a) und/oder (b) 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, ob die Voraussetzungen gemäß Nummer 3 (1) der AAB vorliegen.

(b) Sofern sich aus dem Auftragsschreiben, 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 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 Nummer 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 die Marke des BDO Netzwerks und der BDO Mitgliedsfirmen („BDO Firm“). Zur Auftragsdurchführung dürfen wir andere BDO Firms als Subunternehmer einschalten. Zu diesem Zweck entbinden Sie uns bereits jetzt diesen gegenüber von unserer Verschwiegenheitspflicht.

© BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, 1. März 2021

(b) Sie erkennen an, dass wir in diesen Fällen die alleinige Verantwortung auch für die Leistungen unserer BDO Firms übernehmen. Demgemäß werden Sie gegen eine BDO 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 BDO Firm, die wir als Subunternehmer einschalten. Diese können sich unmittelbar auf die Regelungen in vorstehender Nummer 9 (b) BAB berufen.

10. BDO Legal Rechtsanwaltsgesellschaft mbH (BDO Legal), BDO Konzern

(a) Sofern Sie im Zusammenhang mit unseren Leistungen auch die BDO Legal oder andere Gesellschaften des BDO Konzerns beauftragen, entbinden Sie uns diesen ggü. bereits jetzt bzgl. aller auftragsrelevanten Informationen von der Verschwiegenheitspflicht, um eine möglichst reibungslose und effiziente Leistungserbringung zu ermöglichen.

(b) Wir sind von der BDO Legal und anderen Gesellschaften des BDO Konzerns 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. Geldwäschegesetz, Sanktionen

Wir sind nach den Bestimmungen des Gesetzes über das Aufspüren von Gewinnen aus schweren Straftaten (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. Auf unsere Verpflichtungen zur Beendigung von Geschäftsbeziehungen gemäß der einschlägigen Regelungen des GwG weisen wir ausdrücklich hin. Ferner weisen wir darauf hin, dass wir unsere Geschäftsbeziehungen u.a. auch im Hinblick auf einschlägige nationale bzw. internationale Sanktionen überprüfen. Wir behalten uns vor, die Geschäftsbeziehung durch fristlose Kündigung zu beenden, sofern wir im Rahmen der Sanktionsprüfungen feststellen, dass Sie und/oder etwaige Sie beherrschende Gesellschafter von einschlägigen Sanktionen betroffen sind.

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 Firma und -logo sowie Score Cards).

13. Verjährung

(a) Für die Verjährung von Mängelbeseitigungsansprüchen gilt Nummer 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 können. 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, Formerfordernis, Salvatorische Klausel

(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 der Mandatsvereinbarung 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 Änderung, Ergänzung oder Aufhebung der Mandatsvereinbarung bedarf mindestens der Textform. Dies gilt auch für eine Änderung, Ergänzung oder Aufhebung dieser Nummer 14 (b) BAB.

(c) Sollten 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.

© BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, 1. März 2021

DokID: 91083 UC1UTP0

Allgemeine Auftragsbedingungen
für
Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften
vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

7. Mängelbeseitigung

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

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

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

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

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

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

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

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, die Vordrucke ganz oder teilweise nachzudrucken bzw. auf fotomechanischem oder elektronischem Wege zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten.
© IDW Verlag GmbH · Tersteegenstraße 14 · 40474 Düsseldorf

50261
09/2016

Lizenziert für/Licensed to: BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft I 4298982

DokID: 91083 UC1UTP0

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise

b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern

c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden

d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern

e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

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

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

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

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

a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,

b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,

c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und

d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

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

12. Elektronische Kommunikation

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

13. Vergütung

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

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

14. Streitschlichtungen

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

15. Anzuwendendes Recht

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

Lizenziert für/Licensed to: BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft I 4298982