PRÜFUNGSBERICHT

Prüfung der Angemessenheit des Compliance–Management–Systems (CMS) zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

ENVIVAS Krankenversicherung Aktiengesellschaft
Köln

INHALTSVERZEICHNIS:

Seite

1. Prüfungsauftrag III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung V
3. Feststellungen zum CMS VIII
   3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb VIII
   3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System VIII
4. Prüfungsurteil IX
5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der ENVIVAS zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten X
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen XI

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 31. Juli 2025 haben uns die gesetzlichen Vertreter der ENVIVAS Krankenversicherung Aktiengesellschaft

– im Folgenden auch kurz „ENVIVAS“ oder „Gesellschaft" genannt –

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

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

Die Konzeption eines CMS umfasst bestimmte, allgemein anerkannte Grundelemente:

- die Förderung einer günstigen Compliance–Kultur,
- die Festlegung der Compliance–Ziele,
- den Prozess der Feststellung und Analyse der Compliance–Risiken durch das Unternehmen,
- den Prozess der Erstellung des Compliance–Programms,
- den Aufbau der Compliance–Organisation (Aufbau- und Ablauforganisation),
- die Entwicklung des Kommunikationsprozesses,
- die Verfahren zur Überwachung und Verbesserung des CMS.

Die in der CMS–Beschreibung enthaltenen Aussagen zu den Regelungen des CMS sind angemessen dargestellt, wenn sie auf sämtliche Grundelemente eines CMS eingehen und keine wesentlichen falschen Darstellungen enthalten. Dies umfasst unvollständige oder falsche Angaben sowie unangemessene Verallgemeinerungen oder unausgewogene und verzerrende Darstellungen, die eine Irreführung der Berichtsadressaten zur Folge haben können.

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS–Beschreibung aufgeführten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2025 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Regelungen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

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

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

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

Auch ein angemessen eingerichtetes CMS kann keine absolute Sicherheit dafür bieten, dass die Regeln des genannten Teilbereichs immer eingehalten werden oder Verstöße durch das System aufgedeckt und geahndet werden. Diese inhärenten Beschränkungen solcher Systeme ergeben sich daraus, dass die menschliche Urteilsbildung in Entscheidungsprozessen fehlerhaft sein kann, Maßnahmen auch in Bezug auf die Kosten der Maßnahmen angemessen sein müssen, Störungen allein aufgrund einfacher menschlicher Irrtümer oder Fehler eintreten können und Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen umgangen werden können.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf der Grundlage des mit der ENVIVAS geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der ENVIVAS durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der ENVIVAS über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der ENVIVAS 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 ENVIVAS gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS–Beschreibung enthaltenen Darstellungen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung des CMS der ENVIVAS über die Einhaltung der Anforderungen aus dem GDV–Verhaltenskodex. Bei der Konzeption des CMS hat die ENVIVAS 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 ENVIVAS. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS–Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS–Beschreibung erbringen zu können.

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

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

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

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt. Unsere WP–Praxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet. Die Berufspflichten gemäß der WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS–Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS–Grundsätzen (GDV–Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS–Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS–Grundsätzen (GDV–Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS–Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) geeignet waren, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV–Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS–Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden, und
- ob die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 31. Dezember 2025 implementiert waren.

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

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

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

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

Bei Drittvertrieben der ENVIVAS haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die ENVIVAS im Rahmen des Leitsatzes 8 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Oktober 2025 bis März 2026 (bis zum 12. März 2026) durchgeführt.

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

3. Feststellungen zum CMS

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

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

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS–Elemente der ENVIVAS sowie in Ausführungen zu den 11 Ziffern 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–Organisation, Compliance–Kommunikation und Compliance–Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS–Beschreibung erläutert.

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

3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

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

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2025 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS–Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS–Grundsätzen des GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS–Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS–Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen
  - geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV–Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern,
  - und zum 31. Dezember 2025 implementiert.

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

Die CMS–Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV–Verhaltenskodex bei der ENVIVAS wurde zum 31. Dezember 2025 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Auch ein angemessen erscheinendes CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. 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 von Regeln zu erlangen

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die ENVIVAS erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

Köln, den 31. März 2026

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Dr. Jens Schumacher

Prof. Dr. Jochen Axer

5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der ENVIVAS zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Beschreibung des Compliance Management Systems bezüglich vertrieblicher Belange

der Envivas Krankenversicherung AG zum 31. Dezember 2025

1	Einleitung	2
2	Grundelemente des CMS nach dem Prüfungsstandard IDW PS 980	4
3	Kultur und Ziele	5
4	Management von Compliance-Risiken	7
5	Kommunikation	10
6	GDV Verhaltenskodex	11
6.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	11
6.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	12
6.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisseder Kunden	13
6.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	14
6.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	14
6.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenen Anlass beraten	15
6.7	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	16
6.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	18

6.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem 19

6.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung 19

6.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent 20

7 Zusammenfassung / Ausblick 21

1 Einleitung

In der deutschen Versicherungswirtschaft wird der kompetenten und kundenorientierten Beratung hohe Priorität beigemessen. Dies zeigt sich auch in zahlreichen Initiativen, die die Branche in den vergangenen Jahren ergriffen hat. In der Branche sind hohe Qualitätsstandards für den Vertrieb von Versicherungsprodukten fest verankert. Diese Standards haben sich in der Praxis bewährt und wurden von der Bundesregierung inzwischen auch für andere Finanzdienstleister übernommen. So hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Beispiel im Jahr 2010 gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen den „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (Verhaltenskodex) entwickelt. Darin wurden zehn Leitlinien für die Zusammenarbeit der Versicherungsunternehmen mit den Versicherungsvermittlern formuliert mit dem Ziel, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden hervorzuheben und dauerhaft zu sichern.

Die Generali Deutschland Gruppe steht hinter dem Verhaltenskodex. Aus diesem Grund richtet sie ihr vertriebliches Handeln konsequent an dessen Leitlinien aus, und zwar nicht erst seit Einführung des Verhaltenskodex. Am 14. November 2012 hat die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen, den bestehenden Verhaltenskodex zu erweitern. Der weiterentwickelte Kodex mit nun elf Leitlinien, dem die Versicherungsgesellschaften seit dem 01. Juli 2013 beitreten können, dokumentiert den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute und faire Beratung hat. Die Unternehmen, die sich freiwillig dem Kodex verpflichten, lassen dessen Umsetzung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bestätigen und arbeiten nur noch mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex anerkennen und praktizieren. Inhaltlich setzt der Verhaltenskodex Schwerpunkte in den Bereichen Beratungsqualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten, Weiterbildung von Versicherungsvermittlern sowie Compliance. In 2018 ist der Verhaltenskodex aufgrund der neuen regulatorischen Anforderungen an den Versicherungsvertrieb, insbesondere aus dem IDD-Umsetzungsgesetz, inhaltlich nochmals angepasst worden. Ziel, Anspruch und Inhalt des Verhaltenskodex sind hierbei nahezu unverändert geblieben.

Die Generali Deutschland Gruppe identifiziert sich mit den Zielen des Verhaltenskodex. Daher ist die Envivas Krankenversicherung (im Folgenden Envivas) im September 2013 dem Verhaltenskodex beigetreten und hat den Verhaltenskodex entsprechend ihrem Vertriebs- und Geschäftsmodell individuell und passgenau umgesetzt und in ihr Compliance Management System (CMS) Vertrieb implementiert.

Der Kern des Geschäftsmodells der Envivas ist das Angebot von privaten Zusatzversicherungen für Versicherte der Gesetzlichen Krankenversicherung über den Weg des Direktvertriebs. Dabei profitiert die Envivas seit 2004 von ihrer exklusiven Partnerschaft mit der Techniker Krankenkasse (im Folgenden TK). Kunden der TK können ihren gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherungsschutz durch die Produkte der Envivas passgenau ergänzen. Die TK ist gebundener Versicherungsvertreter der Envivas nach § 34d Abs. 7 GewO.

Die Versicherungsprodukte der Envivas werden über den Weg des Fernabsatzes verkauft. Die TK ist dabei insoweit in den Vertriebsprozess einbezogen, als sie ihre Kunden und Interessenten auf die exklusive Kooperation zwischen der TK und der Envivas hinweist und diesen produktbezogene Flyer und Broschüren aushändigt. Mitarbeiter der TK übernehmen dabei ausschließlich die Rolle eines Tippgebers. Sie sind nicht unmittelbar am Beratungsprozess beteiligt.

Interessenten haben weiterführend die Möglichkeit, sich umfassend auf der Website der TK (www.tk.de) oder der Envivas (www.envivas.de) über die Kooperation und die Versicherungsprodukte der Envivas zu informieren. Über diese Direktkanäle stellen Envivas und TK auch Beratung, Produktempfehlung und Abschluss sicher.

Alternativ bietet die Envivas eine umfassende telefonische Kundenberatung an:
Angestellte Mitarbeiter des „Insurance Customer Service“ des ebenfalls zur Generali Deutschland Gruppe gehörenden Dienstleisters Generali Deutschland Services GmbH (im Folgenden GDS) stellen eine bedarfsgerechte telefonische Kundenberatung für die Envivas sicher. Dies erfolgt derzeit ausschließlich im Rahmen der Dienstleistungserbringung.
Daneben ist die GDS im Vermittlerregister für Versicherungen registriert und besitzt eine Erlaubnis als gebundener Versicherungsvertreter nach § 34d Abs. 7 GewO. Soweit hiervon zukünftig Gebrauch gemacht wird, ist eine klare Abgrenzung zwischen Dienstleistertätigkeit und Vermittlertätigkeit sicher zu stellen.
Jederzeit ist auch ein Wechsel von der Online-Strecke in die Telefonie möglich und umgekehrt.

In geringem Umfang vermittelt seit September 2017 auch die Cosmos Finanz Service GmbH (im Folgenden CFS), ein Unternehmen der CosmosDirekt-Gruppe und wie die Envivas Teil der Generali Deutschland Gruppe, Geschäft für die Envivas. Derzeit finden jedoch bis auf Weiteres keine Vermittlungen statt. Die CFS ist als gebundener Versicherungsvertreter nach § 34d Abs. 7 GewO registriert.

In Ausnahmefällen, zumeist dann, wenn eine besondere Expertise benötigt wird, unterstützen auch

angestellte Mitarbeiter der GD AG aus der Gruppe Kundenservice Envivas bei der telefonischen Kundenberatung.

2 Grundelemente des CMS nach dem Prüfungsstandard IDW PS 980

Unter einem Compliance Management System (CMS) sind die - auf der Grundlage der von den gesetzlichen Vertretern festgelegten Ziele - eingeführten Regelungen (Oberbegriff für Grundsätze, Verfahren und vorgegebene Maßnahmen im Rahmen eines CMS) eines Unternehmens, die auf ein regelkonformes Verhalten der gesetzlichen Vertreter und der Mitarbeiter des Unternehmens sowie ggf. von Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen (Regelverstöße) zu verstehen.

Eine CMS-Beschreibung ist die Beschreibung der Regelungen zu den sieben Grundelementen eines CMS für einen oder mehrere zu prüfende(n) Teilbereich(e) des CMS. Diese Grundelemente und die Beschreibungen des CMS, das konzeptionell die Wechselwirkungen zwischen den Grundelementen berücksichtigt, betreffen gemäß IDW Prüfungsstandard „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen" (IDW PS 980 n. F. (09.2022)):

a) **Compliance-Kultur**: Die Compliance-Kultur stellt die Grundlage für die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS dar. Sie wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Managements im Umgang mit Compliance-Risiken („tone at the top“), die Rolle der für die Überwachung Verantwortlichen sowie die Art und Weise, wie das Management die zentralen Unternehmenswerte und die weiteren Grundelemente in der Organisation verankert. Die Compliance-Kultur beeinflusst maßgeblich die Bedeutung, welche die Mitarbeiter des Unternehmens der Beachtung von Regeln beimessen und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten.
b) **Compliance-Ziele**: Die gesetzlichen Vertreter legen auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele, der daraus abgeleiteten Unternehmensstrategie und einer Analyse und Gewichtung der für das Unternehmen bedeutsamen Regeln die Ziele fest, die mit dem CMS erreicht werden sollen. Dies umfasst insbesondere die Festlegung der relevanten Regelungsbereiche des CMS und der in den einzelnen Bereichen einzuhaltenden Regeln. Die Compliance-Ziele stellen die Grundlage für die Beurteilung von Compliance-Risiken dar.
c) **Compliance-Risiken**: Unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele werden die Compliance-Risiken identifiziert, die Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung der Compliance-Ziele zur Folge haben können. Hierzu wird ein Verfahren zur systematischen Risikoidentifikation und -bewertung eingeführt. Die identifizierten Regeln werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert, wobei mögliche Risikointerdependenzen berücksichtigt werden.
d) **Compliance-Programm**: Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken werden Regelungen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auch die Vermeidung von Compliance-Verstößen ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst

auch die bei festgestellten Compliance-Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Das Compliance-Programm wird im Hinblick auf eine personenunabhängige Funktion des CMS dokumentiert.

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

f) **Compliance-Kommunikation**: Die jeweils betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte werden über die Compliance-Kultur, das Compliance-Programm sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert und hierzu in einem strukturierten Ansatz sensibilisiert sowie aus- und weitergebildet, damit sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen können. Im Unternehmen wird festgelegt, wie Compliance Risiken sowie Hinweise auf mögliche und festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen im Unternehmen (zum Beispiel die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls das Aufsichtsorgan) berichtet werden.

g) **Compliance-Überwachung und -Verbesserung**: Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS werden in geeigneter Weise überwacht. Voraussetzung für die Überwachung ist eine ausreichende Dokumentation des CMS. Werden im Rahmen der Überwachung nach erfolgter Ursachenanalyse Schwachstellen im CMS bzw. Regelverstöße festgestellt, werden diese an das Management bzw. die hierfür bestimmte Stelle im Unternehmen berichtet. Die gesetzlichen Vertreter sorgen für die Durchsetzung des CMS, die Beseitigung der Mängel und die Verbesserung des Systems.

Die **operative Ausgestaltung des CMS für den vertriebsspezifischen Teilbereich** erfolgt daher so, dass die dargestellten Regelungen (Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten) geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung der CMS getroffen werden.

3 Kultur und Ziele

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe führen ihre Geschäfte verantwortungsvoll und jederzeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Eine nachhaltige Compliance in der Generali Deutschland Gruppe schafft Vertrauen bei Kunden und Partnern. Deshalb unterhalten alle Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe verbindliche Compliance-Programme. Zudem haben die Gesellschaften der Generali Deutschland Gruppe verschiedene Regelungen verabschiedet, deren Einhaltung sowohl die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben als auch werteorientierter Standards sicherstellt.

Zentrales Regelwerk ist der Code of Conduct. Er legt einheitliche Mindeststandards für das Handeln der Mitarbeiter in der internationalen Generali Gruppe fest. Von Dritten, welche im Namen der Gruppe handeln, wird ebenfalls erwartet, dass sie sich an die Grundsätze des Code of Conduct halten. Der Code of Conduct legt konkrete Verhaltensregeln für die Betroffenen fest, insbesondere zum Umgang mit Kunden sowie Interessenkonflikten. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sind angehalten, sich gegenüber Kunden korrekt, aufrichtig, offen und professionell zu verhalten und von täuschenden und irreführenden Praktiken abzusehen. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sollen stets im besten Interesse der Kunden handeln und im Rahmen der Produktpalette Lösungen anbieten, die deren Bedürfnissen gerecht werden. Interessenkonflikte sollten vermieden und, falls sie unvermeidbar sind, so behandelt werden, dass die Interessen des Kunden gewahrt bleiben. Dies wird durch spezifische Prozesse und Vorgaben gewährleistet. Bei einem Angebot über Produkte und Dienstleistungen dürfen die Mitarbeiter und Vertriebspartner nur Angaben machen, die objektiv, wahrheitsgetreu und vollständig sind. Auch nach Vertragsschluss ist eine Beratung und Betreuung des Kunden zu gewährleisten. Weitere Themen des Code of Conduct sind z.B. die Verhinderung von Bestechung und Korruption, Bekämpfung von Geldwäsche oder Künstliche Intelligenz, Daten und Datenschutz. Hierdurch wird das Vertrauen von Kunden, Partnern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit in ein faires und moralisch einwandfreies Verhalten des Unternehmens und aller Mitarbeiter gestärkt.

Vor diesem Hintergrund ist es nur konsequent, dass die Generali Deutschland Gruppe den Gedanken des Code of Conduct fortführt und sich auch zum „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ bekennt. Mit diesen beiden Kodizes werden in den Vertrieben der Generali Deutschland Gruppe die Standards in der Vertriebs-Compliance gesetzt.

Die Konzernstrategie der Generali Deutschland ist eng mit der internationalen Strategie der Generali Gruppe verzahnt und setzt die Leitlinien des globalen Strategieplans „Lifetime Partner 27: Driving Excellence“ gezielt im deutschen Markt um. Dabei orientiert sich die Strategie der Generali Deutschland an den internationalen Prioritäten – profitables Wachstum anstreben, langfristige und vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufbauen sowie betriebliche und vertriebliche Exzellenz fördern. Die Strategie setzt einen besonderen Fokus auch auf die Erreichung von Exzellenz in den Kundenbeziehungen. Eine hohe Kundenzufriedenheit und ein leistungsstarkes Vertriebssystem sind zentrale Faktoren für den Erfolg der Generali Deutschland. Die strategische Ausrichtung fokussiert sich auf die Optimierung der gesamten Customer Journey, von der ersten Kontaktaufnahme über den Vertragsabschluss bis hin zum Schadenmanagement. Digitale Lösungen wie die Einführung von Kundenportalen, personalisierte Beratungsmöglichkeiten durch den Ausbau von Customer Relationship Management (CRM) und effiziente Serviceangebote stehen im Mittelpunkt, um die Kundenbeziehung zu vertiefen und die Kundenloyalität zu stärken. Diese Verzahnung von digitalen und physischen Kanälen, der Einsatz moderner Technologien zur Unterstützung des Vertriebs sowie datenbasierte Vertriebssteuerung ermöglichen eine höhere Effizienz und zielgerichtete Kundenansprache.

Das Geschäftsmodell der Envivas hat zum Ziel, einfache, klare und transparente Produkte sowie Prozesse anzubieten, die dem Kunden die Orientierung von Anfang an leicht machen. Da es sich in der Praxis bei Versicherungen eher um anspruchsvolle Produkte handelt, bietet die Envivas dem Kunden eine Vielzahl von Möglichkeiten, sich bestens zu informieren - online, telefonisch und postalisch.
Die Kundenzufriedenheit wird kontinuierlich beobachtet und gemessen. Zur Überwachung und Verbesserung von Geschäftsprozessen nutzt die Envivas das Beschwerdemanagement sowie Kundenzufriedenheitsanalysen. Anliegen der Kunden werden grundsätzlich ernst genommen mit dem Ziel, die Ursache von Beschwerden zu finden und das Problem zu lösen.

Auf Basis eines quartärlich erstellten Beschwerdereports werden Ergebnisse sowie mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit innerhalb der Fachbereiche diskutiert.

Ziel ist es, Maßnahmen abzuleiten sowie eine Stärkung der Kundenloyalität zur Vermeidung zukünftiger Beschwerden.

Im Zuge einer regelmäßigen online-basierten NPS-Kundenbefragung werden weitere Erkenntnisse über die Kundenzufriedenheit gewonnen, die bei der Maßnahmenplanung ebenfalls Berücksichtigung finden.
Neue Produkte und Dienstleistungen werden unter Berücksichtigung von erkannten Verbesserungspotenzialen sowie in Übereinstimmung mit den sich wandelnden Kundenbedürfnissen entwickelt und auch im Anschluss überwacht. Dabei erfolgt die Produktentwicklung in engem Austausch mit der TK, da die Produkte den gesetzlichen Versicherungsschutz passgenau ergänzen sollen. Außerdem wird bereits in der Entwicklungsphase darauf geachtet, dass die Produkte transparent und verständlich sind. Dadurch hat der Kunde die Möglichkeit, sich auch selbständig und abschließend zu informieren.

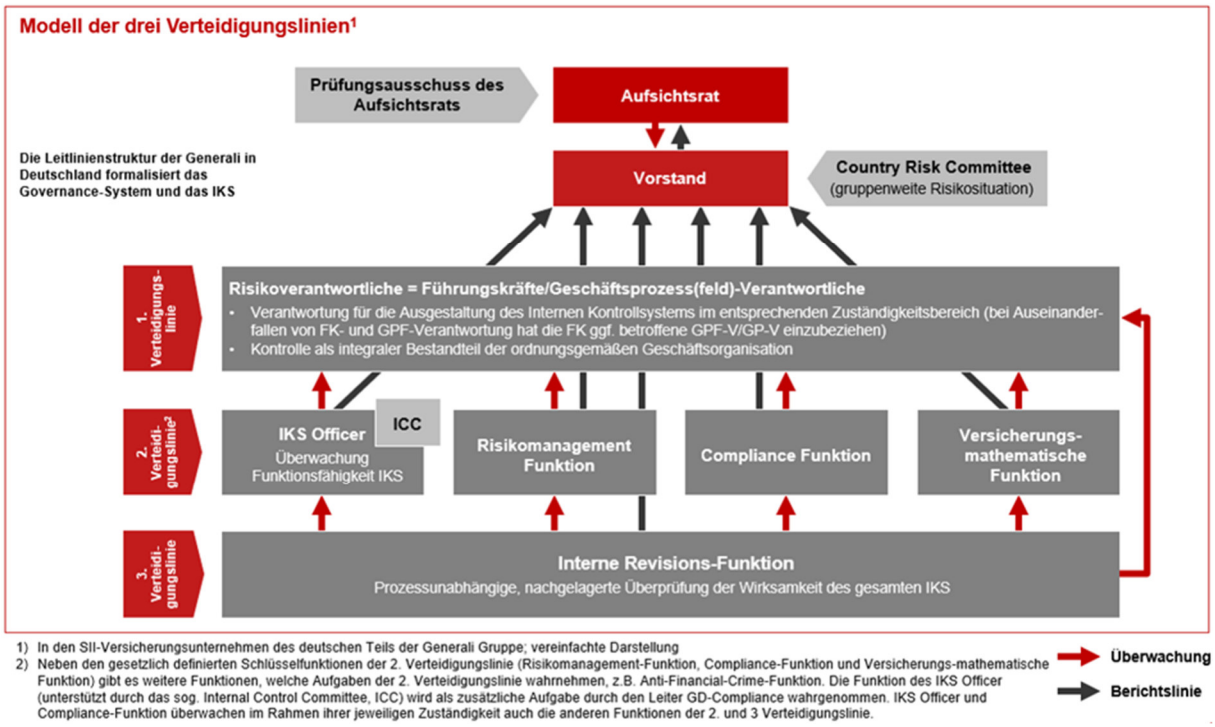
Auch im Versicherungsbetrieb wird die seit Jahren verfolgte konsequente Ausrichtung auf den Kunden und die intensive Unterstützung des Vertriebes durch Umsetzung einer Vielzahl von Maßnahmen laufend weiterentwickelt.

Die Envivas bietet einen kundenorientierten Service und orientiert sich stark an der hohen Kunden- und Serviceorientierung der TK. 2015 wurde die Envivas vom TÜV SÜD für ihren exzellenten Service mit dem Siegel „ServiceExcellence“ ausgezeichnet. Seitdem hat die Envivas die „Excellence“ jedes Jahr bestätigt.
Ein wichtiger Erfolgsfaktor für den exzellenten Service ist die hohe Beratungs- und Betreuungskompetenz der Mitarbeiter.

4 Management von Compliance-Risiken

Die Aufgaben und Zuständigkeiten beim Management von Compliance-Risiken (d.h. des Risikos, aufgrund von Verstößen gegen externe oder interne Vorgaben, einschließlich eingegangener Selbstverpflichtungen, finanzielle Verluste oder Reputationsverluste zu erleiden; dies schließt auch unvorteilhafte Entwicklungen des Rechtsumfelds und der Rechtsprechung ein) sind im deutschen Teil der Generali Gruppe klar definiert.

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe haben ein internes Kontrollsystem (IKS) eingerichtet, welches alle Unternehmensebenen miteinbezieht. Das IKS folgt der Systematik der „Three Lines of Defense" (drei Verteidigungslinien). Hierzu wurde eine spezifische Richtlinie verabschiedet.



In dieser Systematik tragen die Fachabteilungen die Verantwortung dafür, die für ihre Tätigkeit einschlägigen internen und externen Anforderungen (Anforderungen) zu kennen und deren Einhaltung, insbesondere auch durch die Implementierung von Kontrollen, sicherzustellen. Insoweit stellen sie die Risikoverantwortlichen und damit die sog. erste Verteidigungslinie dar.

Unterstützt werden die Risikoverantwortlichen hierbei insbesondere durch die Compliance-Funktion. Eine Compliance-Funktion ist u.a. in allen beaufsichtigten Unternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe eingerichtet (wobei sie für alle Erstversicherungsunternehmen auf Grundlage eines Ausgliederungsvertrages von der Country Compliance-Funktion der Generali Deutschland AG wahrgenommen wird). Ihre Aufgabe ist es, als Teil der sog. zweiten Verteidigungslinie risikobasiert die Einhaltung der Anforderungen durch die Risikoverantwortlichen zu überwachen und diese beim Management der Compliance-Risiken zu beraten. Hierzu folgt sie einer durch die internen Leitlinien vorgegebenen Methodik:

4.1 Compliance-Risikoidentifikation

Die Compliance-Funktion identifiziert, u.a. im Rahmen eines etablierten Rechtsmonitoring-Prozesses, die für das Unternehmen geltenden Compliance-Anforderungen. Dies unfasst die Identifizierung materieller Änderungen des Rechtsumfelds hinsichtlich jener Rechtsgebiete, die mit wesentlichen Risiken für das Unternehmen verbunden sind, einschließlich der Vorgaben zur Nachhaltigkeit. Dies sind zumindest die für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts geltenden Gesetze, Verordnungen, aufsichtsbehördlichen Anforderungen und externen Standards, die für das Unternehmen von großer Bedeutung sind oder mit wesentlichen Risiken einhergehen und von national/international anerkannten Akteuren stammen. Die identifizierten Anforderungen ordnet sie anschließend den betroffenen Compliance-Risiken und bei Schlüsselanforderungen den unternehmensinternen Prozessen zu und wirkt auf die Einhaltung der Anforderungen und die Einrichtung von angemessenen Kontrollen durch die Risikoverantwortlichen hin.

Daneben überprüft sie im Rahmen ihrer Prüfaktivitäten, ob geeignete Prozesse zur Identifizierung der Compliance-Verpflichtungen durch die Risikoverantwortlichen implementiert wurden.

4.2 Compliance-Risikomonitoring

Die Compliance-Funktion sammelt Informationen, um auf deren Basis die Wirksamkeit des Compliance Management Systems bewerten zu können. Grundlage hierfür sind bestimmte Risikoindikatoren, z.B. aufsichtsrechtliche Überprüfungen oder ggf. gegen das Unternehmen verhängte Sanktionen.

Die Compliance-Funktion führt Prüfungsaktivitäten durch, um zu überwachen, ob bestehende Compliance-Verpflichtungen in den internen Leitlinien, Verfahren und Prozessen integriert sind und von den Risikoverantwortlichen angemessene und wirksame Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen ergriffen wurden. Zudem überwacht die Compliance-Funktion die Implementierung von Maßnahmen zur Behebung von Schwachstellen, welche die Compliance-Funktion im Zuge ihrer Tätigkeiten festgestellt hat.

4.3 Compliance-Risikobewertung

Zur Beurteilung der Compliance-Risikosituation führt die Compliance-Funktion, auch in Zusammenarbeit mit der Risikomanagement-Funktion, welche ebenfalls der zweiten Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems zuzuordnen ist (s.o.), zumindest jährlich sowie erforderlichenfalls anlassbezogen Compliance Risk Assessments durch. Im Rahmen dieser Assessments werden die Compliance-Risiken sowie die hierzu erlassenen Kontrollmaßnahmen sowohl durch die Compliance-Funktion als auch durch die Risikoverantwortlichen in einem Top-Down-Ansatz bewertet. Die Ergebnisse dieser Bewertung fließen in die Compliance-Berichterstattung ein und bilden die Grundlage für die risikobasierte Planung der Compliance-Aktivitäten.

4.4 Compliance-Berichterstattung und -Planung

Die Compliance-Funktion stellt einen regelmäßigen sowie bedarfsweise auch Ad-hoc-Informationsfluss an den Vorstand sicher. Hierzu legt sie dem Vorstand, neben unterschiedlichen Ad-hoc-Informationen, jährlich den Compliance-Bericht sowie zum Halbjahr einen Compliance-Zwischenbericht vor.

Die Aktivitäten der Compliance-Funktion basieren auf einem durch den Vorstand jährlich zu genehmigenden, risikobasierten Compliance-Plan, der erforderlichenfalls vom Vorstand unterjährig angepasst wird.

4.5 Compliance-Risikominderung

Zur Minderung von Compliance-Risiken berät die Compliance-Funktion den Vorstand sowie die Risiko- und Projektverantwortlichen bei der Einrichtung von Kontrollmaßnahmen und wirkt auf die Verabschiedung von internen Leitlinien hin, die sich auf das Compliance-Risikoprofil des Unternehmens positiv auswirken.

Bei strategischen Projekten, wesentlichen Transaktionen und bei der Einführung von neuen Produktmaßnahmen bewertet sie die Compliance-Risikolage und nimmt dazu Stellung. Darüber hinaus führt die Compliance-Funktion Schulungs- und Awareness-Maßnahmen zu ausgewählten Compliance-Themen durch und führt die Ermittlungen im Falle des Verdachts etwaiger Compliance-Verstöße.

5 Kommunikation

Die Envivas stellt durch ihre Produktmanagementabteilung die Kommunikation in den Vertrieb sicher. Die redaktionelle Aufbereitung der Themen erfolgt dabei nach fest definierten Prozessen, abgestimmt mit den jeweiligen Fachbereichen, so dass die fachliche Vollständigkeit und Richtigkeit genauso gewährleistet ist, wie die adressatengerechte Darstellung und damit Verständlichkeit und Nutzbarkeit für die externen und internen Partner.

Damit ist sichergestellt, dass die Partner jederzeit über die zur Ausübung ihrer Rolle (Berater, Betreuer, Tippgeber) relevanten Informationen verfügen.

Die Mitarbeiter der GD AG (Gruppe Kundenservice Envivas), der konzerninternen Vertriebspartner GDS und CFS sowie des externen Partners TK (hier u.a. insbesondere Webredakteure, die für die Online-Angebotsstrecke verantwortlich sind) werden regelmäßig über relevante Themen informiert und geschult (z. B. über neue Produkte bzw. Änderungen an bestehenden Produkten, Auszeichnungen und Ratings, gesetzliche Änderungen). Zusätzlich werden Informationen im Intranet und auf anderen internen Wissensplattformen zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden in den Teams des Servicebereichs der Envivas wichtige Informationen in täglichen Stehkonventen kommuniziert.

Alle relevanten Themen und Maßnahmen werden grundsätzlich mit der TK als exklusivem Partner und wichtigstem Empfehlungsgeber eng abgestimmt. Dazu tagen regelmäßig unterschiedliche Gremien, bestehend aus Experten der Envivas und der TK.

6 GDV Verhaltenskodex

6.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Eine bedarfsgerechte Beratung ist zentral für die Erfüllung des Bedürfnisses des Kunden nach Absicherung seiner individuellen Risiken. Die Vielfalt der abzusichernden Lebensbereiche bringt ein entsprechend umfangreiches Produktangebot mit sich. An Vermittler wird die Anforderung gestellt, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln. Zudem ist die Vergütung des Vermittlers darauf ausgerichtet, dem Anspruch an eine ehrliche, kundenorientierte und qualifizierte Beratung gerecht zu werden. Fehlt es an umfassender persönlicher und fachlicher Kompetenz des Vermittlers oder begleitender Analysetools bzw. Checklisten für das Beratungsgespräch, so besteht hier das potenzielle Risiko der Falschberatung. Neben der fachlichen Kompetenz kann Falschberatung aber auch bedingt sein durch ein vertriebliches Vergütungssystem, welches Fehlanreize setzt, die eine qualifizierte und kundenorientierte Beratung gefährden.

Die Strategie der Generali Gruppe stellt die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt des Handelns. Dem Anspruch der hohen Kundenorientierung wird auch bei der Entwicklung und dem Vertrieb von Envivas-Produkten entsprechend Rechnung getragen. In der Produktentwicklung wird für jedes Versicherungsprodukt ein Zielmarkt festgelegt, der allgemein und abstrakt den Kreis der potenziellen Kunden beschreibt. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen.

Der Zielmarkt selbst wird de facto bereits durch das Geschäftsmodell der Envivas vorgegeben, welches ein Angebot von privaten Krankenversicherungstarifen zur Ergänzung der Gesetzlichen Krankenversicherung vorsieht und sich damit ausschließlich an Versicherte der Gesetzlichen Krankenversicherung richtet.

Im Onlinevertrieb wird durch die Hinterlegung der Annahmerichtlinien im Onlineprozess sowie durch die Onlineberatung sichergestellt, dass nicht außerhalb des Zielmarkts verkauft wird.

Ein zentrales Ziel der Envivas ist auch ein starker Kunden- und Vertriebsservice. Aus diesem Grund wurden Standards zum freundlichen und verständlichen Schreiben verbindlich festgelegt. Diese finden auch in der Produktentwicklung Berücksichtigung, wo alle für Mitarbeiter und Kunden wesentlichen Informationen aufbereitet werden. Die Regeln finden dabei in Verkaufs- und Schulungsunterlagen ebenso Anwendung wie in Produkt- und Kundeninformationsblättern, die inhaltlich regulatorische Vorgaben erfüllen.

Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat für die Envivas grundsätzlich Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.
Die Envivas hat sich daher vergewissert, dass die internen und externen Partner mit der Vergütung ihrer Mitarbeiter keine Fehlanreize setzen:

- Die Mitarbeiter des zur Generali Deutschland Gruppe gehörenden Dienstleisters GDS sind ausnahmslos angestellt und erhalten ein Festgehalt. Gleiches gilt für die Mitarbeiter der GD AG (Kundenservice Envivas), die in Ausnahmefällen ebenfalls Kundenberatungen durchführen. Insbesondere durch den Verzicht auf erfolgsabhängige Vergütungskomponenten und den Verzicht auf Vereinbarung individueller Verkaufsziele für die beratenden Mitarbeiter sowie deren direkte Führungskräfte wurde sichergestellt, dass keine Anreize geschaffen werden, dem Kunden ein Produkt zu empfehlen, obwohl ein anderes seinen Bedürfnissen besser entsprochen hätte.
- Für Bereitstellung und Pflege einer Online-Antragsstrecke für den Abschluss von Zahnversicherungsverträgen erhält die CFS eine vertraglich vereinbarte Vermittlerprovision. Diese bewegt sich nach Art und Höhe im marktüblichen Bereich. Diese wirkt sich nicht nachteilig für den Kunden aus und ist nicht geeignet, Fehlanreize zu schaffen, die die Verpflichtung der Envivas beeinträchtigen, im besten Interesse ihrer Kunden zu handeln.
- Für die Empfehlung und Vermittlung von Envivas-Zusatzversicherungen erhält die TK eine vertraglich vereinbarte Aufwandsentschädigung. Diese bewegt sich nach Art und Höhe im marktüblichen Bereich. Diese wirkt sich nicht nachteilig für den Kunden aus und ist nicht geeignet, Fehlanreize zu schaffen, die die Verpflichtung der Envivas beeinträchtigen, im besten Interesse ihrer Kunden zu handeln.
- Weiterhin fungieren die Mitarbeiter der TK in vertriebsnahen Funktionen in den TK-Geschäftsstellen ausschließlich als Tippgeber für die Envivas.
- Alle TK-Mitarbeiter sind fest angestellt und erhalten keine erfolgsabhängige Vergütung oder individuelle Verkaufsziele in Bezug auf den Verkauf von Envivas-Produkten.

6.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Der Kunde muss beim Erstkontakt mit dem Vermittler erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittler hat. Ihm muss beispielsweise klar sein, ob der Vermittler Lösungen vom gesamten Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Auch sollte klar und deutlich über Art und Quelle der Vermittlervergütung informiert werden, insbesondere, ob gegen Honorar beraten wird oder die Vergütung des Vermittlers in der Prämie enthalten ist. Ein potenzielles Risiko liegt darin, dass der Kunde ggf. nicht vollständig oder falsch über den Rechtsstatus des Vermittlers sowie dessen Vergütungsquelle informiert wird.

Der Kunde wird auf den Internetseiten der Envivas und der TK sowie in Flyern und Broschüren über die Kooperation informiert. Außerdem weist die TK in ihrem Impressum darauf hin, dass sie gebundener Versicherungsvertreter nach § 34d Abs. 4 GewO ist.

Die GDS, die über ihre Telefonie die Produkte der Envivas vermittelt, tritt im Namen der Envivas auf. Jeder Anrufer wird zu Beginn eines Telefonates in einer Bandansage über die Hinweise zum Datenschutz auf der Envivas-Homepage informiert, wo angegeben ist, dass die GDS die Telefonie für die Envivas abwickelt.

6.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Der Kunde muss bedarfsgerecht und anlassbezogen beraten werden. Hierfür sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und bei der Empfehlung zu berücksichtigen. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung mit sachgerechten Informationen, die dem Kunden die Entscheidung für ein Versicherungsprodukt ermöglichen. Potenzielle Risiken können sich daraus ergeben, dass der Kunde nicht bedarfsgerecht beraten wird und sich in der Folge für ein Versicherungsprodukt entscheidet, das nicht seinen Bedürfnissen entspricht.

Die Envivas bekennt sich zur Beratungspflicht und sieht grundsätzlich keinen Abschluss ohne Beratung vor. Die Umsetzung in den beiden Vertriebswegen der Envivas gestaltet sich dabei wie folgt:

1. Online-Vertrieb: Am Anfang der Beratung steht die Ermittlung des individuellen Kundenbedarfs, die auf den Angebotsstrecken von Envivas und TK durch Abfragen sichergestellt wird. Davon abgeleitet wird der Kunde oder Interessent schließlich zu einer Produktempfehlung geführt, die seinem Bedarf entspricht. Ohne die Beantwortung der Fragen ist kein Abschluss möglich. Zusätzlich hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit in einen Echtzeit-Chat oder in die telefonische Kundenberatung zu wechseln.

2. Telefonie: Die Envivas bietet eine bedarfsgerechte telefonische Kundenberatung an, die von angestellten Mitarbeitern des Dienstleisters GDS oder in Ausnahmefällen Angestellten der GD AG (Kundenservice Envivas) durchgeführt wird. In geringem Umfang und beschränkt auf Tarife der privaten Zahnzusatzversicherung vermittelt die Cosmos Finanz Service GmbH (CFS) ebenfalls Geschäft für die Envivas. Derzeit finden jedoch bis auf Weiteres keine Vermittlungen durch die CFS statt.
   Die Envivas selbst sowie alle Partner und Dienstleister erfüllen die Beratungspflichten in der Telefonie vollumfänglich. Zuerst wird der Kunde oder Interessent zu seinen Wünschen und Bedürfnissen befragt. Erst dann erfolgt die Beratung, mit der begründeten Empfehlung für das bestmögliche Produkt. Möchte der Anrufer im Anschluss an die Beratung abschließen, wird der Versand eines vorausgefüllten Antrags mit allen Antragsunterlagen zur Vervollständigung (Gesundheitsfragen, Unterschrift) zugeschickt. Der Rückläufer geht immer direkt an die Envivas zur Policierung.
   Reisekrankenversicherungen können auch direkt am Telefon abgeschlossen werden.

Ausnahme: Die Envivas führt regelmäßig gemeinsam mit der TK Mailingaktionen im Versichertenbestand der TK durch. Die Empfänger erhalten ein Anschreiben und einen Flyer, in dem ein Zusatzversicherungsprodukt der Envivas beworben wird. In den Mailingunterlagen wird kommuniziert, dass das Produkt online auf www.envivas.de beantragt werden kann.

6.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Das Beratungsprotokoll unterstützt nicht nur beim strukturierten Beratungsgespräch, sondern dient im Rahmen des Verbraucherschutzes auch der Dokumentation der Inhalte der Beratung, der Empfehlung des Vermittlers sowie der Entscheidung des Kunden. Bei fehlenden oder unzureichend befüllten Beratungsprotokollen ist die Klärung in Bezug auf eine mögliche Falschberatung deutlich erschwert. Aus Risikogesichtspunkten kann eine mangelnde Beratungsdokumentation daraus resultieren, dass der Vermittler die Dokumentation versäumt oder aber der Kunde auf die Dokumentation nicht ausdrücklich verzichtet hat. Auch beim Versicherungsunternehmen können Risiken liegen, beispielsweise wenn es Unzulänglichkeiten in der Vorlage, in der Befüllung oder im Prozess zur Beratungsdokumentation gibt.

Um das potenzielle Risiko der fehlenden oder unzureichenden Beratungsdokumentation auszuschließen, setzen die Envivas und ihre Partner im Vertrieb sowohl auf den Online-Strecken als auch in der Telefonie ein Beratungsprotokoll ein. Die Struktur des Beratungsprotokolls beinhaltet alle wesentlichen Bestandteile einer bedarfsgerechten Beratung, den Lösungsvorschlag des Vermittlers und den Kundenwunsch. Der Kunde erhält im Beratungsprotokoll kompakt auf einer Seite eine Zusammenfassung der Gesprächsinhalte. Dabei sind die Formulare dergestalt in die Angebots- und Beratungssoftware eingebunden, dass bei der Erstellung eines Angebots das Beratungsprotokoll zwingend befüllt und vor Abschluss dem Kunden zugehen muss.
Wird auf der Online-Strecke beraten, sorgt ein Zwangsdownload dafür, dass der Abschlusswillige das Beratungsprotokoll und die Antragsunterlagen nachweislich erhält. Ohne Download ist kein Abschluss möglich.
Erfolgt die Beratung telefonisch, wird das Protokoll zusammen mit den Antragsunterlagen zugeschickt. Eine Policierung erfolgt ausschließlich dann, wenn das erforderliche Beratungsprotokoll vorliegt. Die Beratungsprotokolle werden mit dem Antrag archiviert.

6.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Die Entwicklung und die Konzeption neuer Produkte sind am Bedarf des Kunden auszurichten. Kernpunkte des durchzuführenden Produktfreigabeverfahrens sind die Bestimmung des Zielmarktes sowie die Prüfung, dass das neue Produkt den Bedürfnissen des Zielmarktes entspricht. Die Konsistenz mit den Bedürfnissen des Zielmarktes ist regelmäßig zu überprüfen. Potenzielle Risiken können sich

dadurch ergeben, dass den Kunden nicht bedarfsgerechte Produkte angeboten werden oder die zugehörigen Produktunterlagen für den Kunden zu komplex und unverständlich sind.

Der definierte Produktentwicklungsprozess der Envivas wirkt diesem Risiko entgegen. Standardmäßig werden dabei alle relevanten Unternehmensbereiche sowie interne und externe Schnittstellen einbezogen. Der Prozess berücksichtigt alle regulatorischen Vorgaben und ist von allen Beteiligten verbindlich einzuhalten. Gemeinsam mit ihnen wird er stetig weiterentwickelt.

Für jedes Krankenversicherungsprodukt wird ein Zielmarkt bestimmt, mit dem der Kreis der potenziellen Kunden beschrieben wird. Auf dieser Basis sollen die Eigenschaften der Produkte an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe angepasst und die Produkte über ihre Lebensdauer regelmäßig überprüft werden.

Für den definierten Zielmarkt wird eine Vertriebsstrategie festgelegt. Die Produktmanagementabteilung der Envivas stellt sicher, dass die Vertriebspartner alle aufsichtsrechtlich relevanten Informationen zu den Versicherungsprodukten einschließlich des Zielmarkts erhalten. Dabei werden die Produktunterlagen so aufbereitet, dass sie einfach und verständlich sind.

Sowohl die unmittelbar oder maßgeblich am Beratungsprozess beteiligten angestellten Innendienstmitarbeiter GD AG (Kundenservice Envivas) und der GDS sowie die Vermittler im Call Center der CFS und die Web-Redakteure der TK werden durch Multiplikatoren geschult. Diese werden von Experten aus den jeweiligen Fachbereichen der Envivas Krankenversicherung entsprechend ausgebildet.

6.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Während der Vertragslaufzeit können sich neue Anlässe für Beratung und Betreuung des Kunden ergeben. Um dem Kundeninteresse gerecht zu werden, ist auch nach Vertragsabschluss eine anlassbezogene Beratung zu gewährleisten. Potenzielle Risiken können hier sein, dass Hinweise, die eine Anlassbezogenheit begründen, nicht erkannt oder nicht an den betreuenden Vermittler des jeweiligen Vertriebspartners weitergegeben werden.

Kommt es insbesondere in der Lebens- oder Krankenversicherung zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Allein dadurch, dass die Envivas sich mit ihrem Geschäftsmodell auf das Angebot von privaten Zusatzversicherungen für Versicherte der Gesetzlichen Krankenversicherung beschränkt und nicht die Private Krankenvollversicherung vorsieht, ergeben sich grundsätzlich deutlich weniger potenzielle Risiken. Mögliche Nachteile von zum Beispiel Vertragsumstellungen im eigenen Haus oder Wechsel aus Wettbewerbstarifen sind darüber hinaus in ihrer Auswirkung als weniger gravierend einzustufen. Dennoch verfügt die Envivas über interne Kontroll- und Schutzmechanismen, die in solchen Fällen angewendet werden. Kommt es zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Krankenzusatzversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Die Konsequenzen, die sich dann durch einen Wechsel für den Kunden ergeben können, sind fester Bestandteil der Fachschulungen für alle unmittelbar oder maßgeblich am Beratungsprozess beteiligten Personen. Dabei wird sehr deutlich darauf hingewiesen, in welchen Fällen, im Interesse des Kunden, von einer Umdeckung abzusehen ist.

Kommt eine nachteilige Vertragsumstellung dennoch zustande, zum Beispiel weil der Kunde einen niedrigeren Beitrag wünscht, ist im Beratungsprotokoll festzuhalten, dass der Kunde über die Nachteile aufgeklärt wurde (Nachteilsinformation).

Sofern die Envivas von einem Beratungsanlass im direkten Kundenkontakt Kenntnis erlangt, wird die weitere Bearbeitung, in Abhängigkeit davon in welchem Bestand sich der Kunde befindet, von der Telefonie der GDS oder des CFS übernommen. Dabei werden die Datenschutzbestimmungen streng beachtet (Insbesondere erfolgt keine Information zu Leistungsfällen an die Vermittler ohne Schweigepflichtsentbindung des Kunden).

In Absprache mit der TK werden zur Verbesserung des Krankenversicherungsschutzes gelegentlich Aktionen im Bestand durchgeführt (zum Beispiel, wenn Gesetzesänderungen die Versorgungslage beeinflussen).

Änderungen mit Einfluss auf den Versicherungsvertrag, wie zum Beispiel Bedingungsänderungen aufgrund gesetzlicher Vorgaben, werden den Kunden per Brief direkt mitgeteilt. Per Newsletter wird darüber hinaus zum Beispiel über neue Produkte informiert.

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

Eine gute Ausbildung der Versicherungsvermittler ist essenziell für eine bedarfsgerechte Kundenberatung. Zur Sicherstellung der dauerhaften Qualifikation ist eine stetige Weiterbildung unabdingbar, denn Produktentwicklungszyklen werden immer kürzer und gesetzliche

Rahmenbedingungen unterliegen einem ständigen Wandel. Um vertrauenswürdig zu agieren, ist es weiterhin unerlässlich, dass sowohl die Vermittler als auch die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, dass Kunden nicht bedarfsgerecht beraten werden oder der Kunde durch die unzureichende Sachkunde des Vermittlers einen Vermögensschaden erleidet.

Die auf Basis der IDD-Vorgaben auf nationaler Ebene erlassenen gesetzlichen Regelungen verpflichten gewerbsmäßig tätige Versicherungsvermittler sowie Angestellte von Versicherungsunternehmen, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt sind, dass sie zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Darüber hinaus müssen sie über die erforderliche bzw. angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig fortbilden.

In den nachfolgenden Ausführungen wird aufgrund der unterschiedlichen Vorgehensweise bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zwischen den Angestellten der Generali Deutschland Gruppe sowie gewerbsmäßig tätigen Versicherungsvermittlern unterschieden.

6.7.1 Angestellte

Die Kriterien zur Festlegung, ob Angestellte als unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt gelten, sind in der P&O – Richtlinie der Generali Deutschland AG zur Einhaltung der Vorgaben für am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte dokumentiert. Die als solche identifizierten Mitarbeiter werden in der zentralen Anwendung SAP-HCM der Generali Deutschland Gruppe gesondert gekennzeichnet.

Für alle betroffenen Angestellten wird durch die zentralisierte personalbetreuende Stelle GDS-People Services zunächst die Prüfung der Zuverlässigkeit sowie der geordneten Vermögensverhältnisse gemäß dem BaFin-Rundschreiben 11/2018 sowie unternehmensinternen Richtlinien und Arbeitsanweisungen durchgeführt. Diese Prüfung erfolgt in der Regel über das polizeiliche Führungszeugnis, das bei allen relevanten personellen Veränderungen wie z.B. Neueinstellungen oder Versetzungen angefordert wird. Ergänzend dazu erfolgt die Prüfung der geordneten Vermögensverhältnisse mittels eines aktuellen Auszugs aus dem zentralen Schuldnerverzeichnis der Länder. Diese Prüfungen finden bei den betroffenen Angestellten sowohl bei Aufnahme als auch anlassbezogen während der Tätigkeit statt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in einem geschützten Bereich der Personalakte abgelegt.

Die Generali Deutschland AG stellt weiterhin sicher, dass ihre unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten über eine angemessene Qualifikation verfügen und sich regelmäßig im Umfang von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr weiterbilden.

Die Prüfung, ob eine angemessene Qualifikation bei den betroffenen Angestellten vorliegt, erfolgt zentral durch GDS-People Services, ggfs. auch in Abstimmung mit der zuständigen Führungskraft. Liegt keine ausreichende angemessene Qualifikation vor, so werden erforderliche Qualifizierungsmaßnahmen durch die zuständige Führungskraft veranlasst.

Die Beurteilung der Angemessenheit orientiert sich an den Regelungen der Versicherungsvermittlungsverordnung (vgl. Abschnitt 1 VersVermV). Falls erforderlich durchlaufen die betreffenden Mitarbeiter zunächst ein internes Qualifizierungsprogramm. Zu diesem Zweck stellt die Generali Deutschland AG grundlegende sowie spartenspezifische Qualifizierungs- und Selbstlernkurse über die eigene zentrale Lernmanagementplattform “We LEARN“ zur Verfügung. Die Beherrschung der Lerninhalte wird durch einen Abschlusstest sichergestellt und die erworbene Qualifikation im personalführenden System dokumentiert.

Durch umfassende Weiterbildungsmaßnahmen von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr wird die Aufrechterhaltung sowohl der fachlichen als auch der persönlichen Kompetenz der betroffenen Mitarbeiter gewährleistet. Hierbei wird den Anforderungen der VersVermV z.B. hinsichtlich Form, Umfang, Inhalt und Dokumentation der Maßnahmen entsprochen. Wie bei der Erstqualifikation erfolgen die Administration der Weiterbildungsmaßnahmen, das laufende Controlling des Weiterbildungsumfangs sowie die Dokumentation mit Hilfe des Lernmanagementsystems “We LEARN“.

6.7.2 Gewerbsmäßig tätige Vermittler

Mitarbeiter der TK

Mitarbeiter in den TK-Geschäftsstellen fungieren in der Kooperation mit der Envivas ausschließlich als Tippgeber.
Für diejenigen TK-Mitarbeiter, die für die Gestaltung und Pflege der Online-Antragsstrecke auf der TK-Webseite verantwortlich sind, stellt die Envivas eine ausreichende Erstqualifikation und eine den gesetzlichen Vorgaben folgende Weiterbildung sicher.

Zur Administration der Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie für das laufende Controlling des Weiterbildungsumfangs wird die Plattform WE Learn genutzt.

Die Einhaltung der gesetzlichen sowie aufsichtsrechtlichen Vorgaben zur Zuverlässigkeitsprüfung für diesen Personenkreis wurde auf die TK delegiert und wird von ihr sichergestellt.

6.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Bei Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Maklern, die über die vertragliche Courtagevereinbarung hinausgehen, besteht die Gefahr, dass die Unabhängigkeit der Beratung des Maklers und damit das Kundeninteresse beeinträchtigt werden.

Die Envivas ist von dieser Regelung nicht betroffen, da sie nicht mit Maklern zusammenarbeitet.

6.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft bietet dem Kunden bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Versicherungsunternehmen den Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfreie Schlichtungsstelle. Des Weiteren verfügen die Versicherungsunternehmen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Ein mögliches Risiko im Sinne des Kodex besteht darin, dass der Kunde nicht oder falsch über das Ombudsmannsystem informiert wird.

Der Hinweis auf den möglichen Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerdeverfahren ist gemäß § 7 Abs. 2 VVG i.V.m. § 1 Abs. 1 Nr. 19 VVG-InfoV rechtlich vorgeschrieben. Dementsprechend wird in der Kundeninformation der Envivas auf die Beschwerdemöglichkeit beim Ombudsmann für die Private Kranken- und Pflegeversicherung hingewiesen. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Vertragsunterlagen, die jeder Antragssteller unabhängig vom gewählten Antragsprozess (Off- und Online-Prozesses) erhält. Die Nachweisbarkeit des Hinweises ist anhand der Prozessdokumentation jederzeit gegeben.
Darüber hinaus wird auf der Webseite der Envivas auf das Ombudsmann-Verfahren hingewiesen und entsprechend dorthin verlinkt.

Das Beschwerdemanagement erfüllt die in den BaFin-Rundschreiben 03/2013 und 06/2018 (zuletzt geändert am 23.01.2020) festgelegten Mindestanforderungen. Der Kunde wird dementsprechend auch bei Vorstandsbeschwerden, denen nicht vollständig abgeholfen wird, auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

6.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliancevorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Durch die Unternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe wurden interne Leitlinien erlassen, um die für die Unternehmen einschlägigen Compliance-Risiken zu mindern. Da die öffentliche Wahrnehmung von Missständen in den letzten Jahren immer weiter zugenommen hat, sollen durch die konsequente Umsetzung und Kontrolle dieser Leitlinien nicht nur finanzielle Verluste verhindert, sondern insbesondere auch die gute Reputation der Generali Gruppe in der Öffentlichkeit bewahrt werden.

Hierzu wurde in den Unternehmen u.a. ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) verabschiedet und implementiert, welcher die Grundregeln für das Handeln aller Mitarbeiter sowie von Dritten, die im Namen der Gruppe handeln, definiert. Hierzu zählen beispielsweise Regeln zur Verhinderung von Interessenkonflikten sowie Bestechung und Korruption, aber auch Vorgaben zur Möglichkeit der Meldung von Regelverstößen (Whistleblowing-Kanäle).

Daneben existieren weitere Leitlinien zu spezifischen Compliance-Risiken, wie zum Datenschutz, zur Verhinderung von Geldwäsche, zum Schutz des Wettbewerbs sowie zur Einhaltung der Vorgaben an den Versicherungsvertrieb und der hieran beteiligten Angestellten im Rahmen der IDD.

Durch ihre Einhaltung wird sichergestellt, dass die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften beachtet, gesetzeswidrige Handlungen unterlassen und das Ansehen eines Vermittlers sowie der von ihm repräsentierten Unternehmen geschützt werden.

Beim Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten werden die maßgeblichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen strikt eingehalten. Daten, Geschäftsunterlagen und vertrauliche Informationen werden sicher aufbewahrt und vor unbefugter Weitergabe, Verfälschung oder Veränderung wirksam geschützt.

Die einschlägigen wettbewerbsrechtlichen Vorgaben werden beachtet. Jegliche Werbung muss klar, verständlich und wahrheitsgetreu sein. Wettbewerber und deren Produkte oder Dienstleistungen dürfen nicht in Misskredit gebracht werden, der Kunde darf nicht in die Irre geführt werden.

Jede Form von Bestechung und Korruption wird missbilligt. Geschenke, Einladungen oder sonstige Vorteile dürfen nur im geschäftlichen Rahmen angeboten oder angenommen werden und nur dann, wenn sie geschäftsüblich sind sowie dem Lebensstandard der Beteiligten entsprechen. Zuwendungen an Amtsträger sind nur in absoluten Ausnahmefällen und nach vorheriger Prüfung durch den Compliance Officer zulässig.

Bei der Auswahl, Planung und Ausgestaltung von Incentives werden die geltenden rechtlichen Anforderungen sowie anerkannten ethischen Grundsätze befolgt und Reputationsrisiken vermieden.

Die Envivas hat auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex Verhaltensregeln aufgestellt, die auch von ihren Vertriebspartnern beim Vertrieb von Produkten der Envivas zu beachten sind.

6.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

Die Envivas sowie alle anderen zur Generali Deutschland Gruppe gehörenden Versicherungsunternehmen sind dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Die von der Generali aufgestellten Verhaltensregeln für den Vertrieb ihrer Produkte gelten, im Rahmen ihrer Vermittlerrolle für die GD AG (Kundenservice Envivas), auch für den Dienstleister GDS und den Vermittler CFS, da beide zur Generali Deutschland Gruppe gehören.

Dieselben Regeln wurden als Konkretisierung bereits bestehender, vertraglicher Regeln mittels einseitiger Erklärung ebenfalls gegenüber der TK verbindlich gemacht. Dadurch wird sichergestellt, dass die hieraus resultierenden Anforderungen erfüllt werden.

Die Envivas lässt sich im Einklang mit dem Vertriebskodex alle drei Jahre von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen. Die Angemessenheit des Compliance Management Systems wurde zum 31. Dezember 2025 von der axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

7 Zusammenfassung / Ausblick

Der Verhaltenskodex ist auch weiterhin ein starker Impuls für die Envivas, um ihre bestehenden Prozesse mit Blick auf das Kundeninteresse zu überprüfen und zu optimieren. Als Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe steht sie damit im Einklang mit dem strategischen Konzernziel, der „Lifetime-Partner“ zu werden und den Kunden in allen Phasen ihres Lebens zur Seite zu stehen. Die Envivas stellt daher die Erfüllung von Kundenbedürfnissen und die dauerhafte Kundenbeziehung als Kernelemente der Unternehmensstrategie in den Mittelpunkt ihres Handelns. Alle Handlungen und Maßnahmen zahlen ebenfalls auf die regulatorischen Vorgaben der am 23.2.2018 in Kraft getretenen EU-Vertriebsrichtlinie „Insurance Distribution Directive (IDD)“ ein, die von der Envivas vollständig umgesetzt wurden. Verhaltenskodex und IDD werden insofern nicht losgelöst voneinander betrachtet, sondern bauen aufeinander auf.

Die Envivas versteht die Einhaltung des Verhaltenskodex als Handlungsfeld, das in einem sich stetig ändernden Marktumfeld kontinuierlich weiter zu entwickeln ist.
Alle Handlungen geschehen im Einvernehmen und in enger Abstimmung mit der Techniker Krankenkasse als Kooperationspartner im Vertrieb von privaten Krankenversicherungstarifen zur Ergänzung der Gesetzlichen Krankenversicherung.

Die Einhaltung des Kodex kann nicht nur durch die Schaffung von Richtlinien und Prozessen sichergestellt werden. Vielmehr muss sich der Geist des Kodex in den Handlungen der Verantwortlichen widerspiegeln.

Die Envivas ist mit ihren Vertriebs-Aktivitäten, die in Richtung Beratungsqualität und Kundenservice wirken, im Sinne des Kodexes gut aufgestellt. TÜV- und Rating-Ergebnisse bestätigen dies mit einer kontinuierlich positiven Entwicklung und bescheinigen der Envivas stetige Verbesserungen. Kontrollmechanismen, die dort wirken, wo Verbraucherfreundlichkeit gefährdet ist, wurden implementiert und eingesetzt.
Die Envivas wird auch in Zukunft engagiert daran arbeiten, Risiken zu minimieren, die eine Gefahr für die Kundenbeziehung darstellen.

envivas
Krankenversicherung AG

Köln, den 25.03.2026

Für die Envivas Krankenversicherung AG

Uli Rothaufe
Vorstandsvorsitzender

Dr. Henrik Vogel
Compliance Officer

Ein Unternehmen der GENERALI

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für
Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüferinnen, 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 in Textform vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

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

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 Vereinbarung in Textform.

(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 Erklärung in gesetzlicher Schriftform oder einer sonstigen vom Wirtschaftsprüfer bestimmten Form 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 in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform 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 in Textform erteilten 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) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche 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 der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

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 · 50341/1

Lizenziert für/Licensed to: axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft | 5638154 | AV00011390

(3) 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.

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

(5) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der in Textform erklärten 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.

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 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 in gesetzlicher Schriftform erteilter 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 wesentliche 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 Vereinbarung in Textform umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

a) Ausarbeitung und elektronische Übermittlung der Jahressteuererklärungen, einschließlich E-Bilanzen, für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlichen 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 Vereinbarungen in Textform 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 und Einheitsbewertung 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 und 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: axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft | 5638154 | AV00011390