



# Prüfung der Angemessenheit, Implementierung und Wirksamkeit des Systems zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex

## **PRÜFUNGSBERICHT**

ERGO Group AG  
Düsseldorf

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Prüfungsauftrag</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System</b>	<b>7</b>
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	7
3.2	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	7
<b>4</b>	<b>Prüfungsurteil</b>	<b>8</b>

# Anlagenverzeichnis

<b>Beschreibung des Compliance-Management-Systems der ERGO Group AG zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten vom 1. Juli 2017 bis 31. Dezember 2017</b>	<b>1</b>
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>	<b>2</b>

An die ERGO Group AG, Düsseldorf

# 1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 8. September 2017 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

## **ERGO Group AG, Düsseldorf,**

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit und Wirksamkeit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Gesellschaften der ERGO Group AG (im Folgenden „ERGO“ genannt):

- DKV Deutsche Krankenversicherung AG
- ERGO Beratung und Vertrieb AG
- ERGO Direkt Krankenversicherung AG
- ERGO Direkt Lebensversicherung AG
- ERGO Direkt Versicherung AG
- ERGO Group AG
- ERGO Lebensversicherung AG
- ERGO Pensionsfonds AG
- ERGO Pensionskasse AG
- ERGO Versicherung AG
- Europäische Reiseversicherung AG
- Victoria Lebensversicherung AG
- VORSORGE Lebensversicherung AG

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 und Wirksamkeit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2017 implementiert und während des Zeitraums vom 1. Juli bis 31. Dezember 2017 wirksam waren.

Gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften gegeben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten 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 im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die ERGO innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei ERGO eingerichteten Grundsätze 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 ERGO vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der ERGO 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 (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit der ERGO Group AG geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der ERGO Group AG durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der ERGO Group AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der ERGO Group AG dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der ERGO Group AG gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Die unter 1 aufgeführten Gesellschaften der ERGO Group AG sind nicht Dritte im Sinne dieses Prüfungsberichts.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die ERGO Group AG erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde.

## 2 Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die ERGO Group AG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die durch den GDV empfohlenen Auslegungshinweise zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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

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, Implementierung und Wirksamkeit der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei ERGO 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 ERGO 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. Die Wirksamkeit des CMS ist dann gegeben, wenn die Grundsätze und Maßnahmen in den laufenden Geschäftsprozessen von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortung zur Kenntnis genommen und beachtet 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) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Dezember 2017 implementiert und während des Zeitraums vom 1. Juli bis 31. Dezember 2017 wirksam waren.

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 des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die 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 auf zentraler Ebene durchgeführt:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Verwertung der Arbeit der Internen Revision durch Einsichtnahme in relevante Revisionsberichte
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der ERGO 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 für die unternehmenseigenen Vertriebswege der ERGO
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex für durch ERGO genutzte Drittvertriebe
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ERGO

- Ziehung und Beurteilung von Stichproben im Hinblick auf die Durchführung der eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen

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

- Mitglied des Vorstands der ERGO Beratung und Vertrieb AG
- Chief Compliance Officer der ERGO Group AG
- Leitsatzverantwortliche des GDV-Verhaltenskodex der ERGO Group AG
- Interne Revision der ERGO Group AG

Auf dezentraler Ebene haben wir – unter Einbezug der Internen Revision – u. a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Befragung von Regionaldirektions- und Geschäftsstellenleitern vor Ort in fünf Regionaldirektionen/Geschäftsstellen im Hinblick auf die Kenntnis und Durchführung der eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen.
- Ziehung und Beurteilung von Stichproben im Hinblick auf die Durchführung der eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen vor Ort in 5 Regionaldirektionen/ Geschäftsstellen.

Bei Drittvertrieben der ERGO wie bei Maklern und Kooperationspartnern haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die ERGO im Rahmen von Leitsatz 11 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten September 2017 bis Januar 2018 bis zum 26. Januar 2018 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, Implementierung und Wirksamkeit schriftlich bestätigt.

# 3 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

## 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 Maßnahmenbündel ERGO vorhält, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der ERGO sowie in Ausführungen zum Compliance-Programm in die elf Leitsätze 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 und Compliance-Kommunikation sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

Wir haben uns davon überzeugt, dass die wesentlichen Grundsätze und Maßnahmen zu Beginn des Wirksamkeitszeitraums, am 1. Juli 2017, angemessen implementiert waren.

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

## 3.2 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.

## 4 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 31. Dezember 2017 implementiert und während des Zeitraums vom 1. Juli bis 31. Dezember 2017 wirksam.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die ERGO 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 ERGO Group AG wurde zum 31. Dezember 2017 erstellt, die Ausführungen zu den Prüfungshandlungen zur Beurteilung der Wirksamkeit einzelner Grundsätze und Maßnahmen erstrecken sich auf den Zeitraum vom 1. Juli bis 31. Dezember 2017. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Auch ein wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden.

Düsseldorf, den 26. Januar 2018

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Stauder  
Wirtschaftsprüfer



Zimmermann  
Prokurist



# Anlagen



# Anlage 1

Beschreibung des  
Compliance-Management-  
Systems der ERGO  
Group AG zur Einhaltung des  
Verhaltenskodex des  
Gesamtverbandes der  
Deutschen Versicherungs-  
wirtschaft (GDV) für den  
Vertrieb von Versicherungs-  
produkten vom 1. Juli bis  
31. Dezember 2017





**Beschreibung des  
Compliance-Management-Systems der  
ERGO Group AG  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex  
des Gesamtverbandes der  
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für  
den Vertrieb von Versicherungsprodukten  
vom 01. Juli 2017 bis 31. Dezember 2017**

1.	Einleitung .....	1
2.	Compliance-Kultur .....	2
3.	Compliance-Ziele.....	3
4.	Compliance-Risiken.....	4
5.	Compliance-Programm.....	5
5.1.	Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....	6
5.1.1.	Anforderung des GDV .....	6
5.1.2.	Umsetzung .....	6
5.1.2.1.	Neue Produkte .....	6
5.1.2.2.	Produkte, die bereits verkauft wurden.....	7
5.1.2.3.	Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bei Produktinformationsblättern und allgemeinen Versicherungsbedingungen .....	7
5.1.2.4.	Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Lebensversicherungsprodukten.....	7
5.1.2.5.	Darstellung der Todesfalleistungen bei Lebensversicherungsprodukten.....	8
5.1.2.6.	Preis- und Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten ...	8
5.1.2.7.	Darstellung der Rückkaufswerte bei Lebensversicherungsprodukten ....	9
5.1.2.8.	Jährliche Standmitteilungen bei Lebensversicherungsprodukten.....	10
5.1.2.9.	Zertifizierung der Kommunikation durch den TÜV Saarland .....	10
5.2.	Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt.....	10
5.2.1.	Anforderung des GDV .....	10
5.2.2.	Umsetzung .....	10
5.2.2.1.	HypoVereinsbank .....	11
5.2.2.2.	Vermittlung durch Annexvermittler.....	12
5.2.2.3.	ERV (gebundene Vermittler).....	12
5.2.2.4.	ERV (externe Servicecenter) .....	12
5.2.2.5.	Direktvertrieb .....	12
5.2.2.6.	Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen.....	13
5.2.3.	Umsetzung einer einheitlichen Vertriebssteuerung .....	13
5.3.	Compliance .....	14
5.3.1.	Anforderung des GDV .....	14
5.3.2.	Umsetzung .....	14
5.3.2.1.	Verhaltenskodex.....	14
5.3.2.2.	Regularien zu Werbemaßnahmen .....	14
5.3.2.3.	Regularien zu Unternehmensveranstaltungen .....	15
5.3.2.4.	Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten.....	15

5.3.2.5.	Meldepflicht von Verstößen .....	15
5.3.2.6.	Compliance-Schulungen.....	16
5.4.	Beratungsdokumentation bei Abschluss .....	16
5.4.1.	Anforderung des GDV .....	16
5.4.2.	Umsetzung .....	16
5.4.2.1.	Dokumentation von Beratung und Verzicht.....	17
5.4.2.2.	HypoVereinsbank .....	18
5.4.2.3.	Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen.....	18
5.4.2.4.	Annexvermittler .....	18
5.4.2.5.	ERV (gebundene Vermittler).....	19
5.4.2.6.	ERV (externe Servicecenter) .....	19
5.5.	Beratung nach Vertragsschluss .....	19
5.5.1.	Anforderung des GDV .....	19
5.5.2.	Umsetzung .....	19
5.5.2.1.	Bearbeitung von Kundenanliegen.....	19
5.5.2.2.	Anlassbezogene nachvertragliche Beratung.....	20
5.5.2.3.	Beratung im Schaden- und Leistungsfall .....	20
5.5.2.4.	ERGO Direkt .....	20
5.5.2.5.	ERV.....	20
5.5.2.6.	HypoVereinsbank .....	21
5.5.2.7.	Annexvermittler .....	21
5.6.	Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbung oder Umdeckung...	21
5.6.1.	Anforderung des GDV .....	21
5.6.2.	Umsetzung .....	21
5.6.2.1.	Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung.....	22
5.6.2.2.	HypoVereinsbank .....	22
5.7.	Legitimation .....	23
5.7.1.	Anforderung des GDV .....	23
5.7.2.	Umsetzung .....	23
5.7.2.1.	HypoVereinsbank .....	23
5.7.2.2.	Direktvertrieb .....	24
5.7.2.3.	Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen.....	24
5.7.2.4.	ERV (gebundene Vermittler).....	25
5.7.2.5.	ERV (externe Servicecenter) .....	25
5.7.2.6.	Annexvermittler .....	25
5.8.	Vermittlerqualifikation .....	25
5.8.1.	Anforderung des GDV .....	25

5.8.2.	Umsetzung .....	26
5.8.2.1.	Leumund .....	26
5.8.2.2.	Ausbildung.....	27
5.8.2.2.1.	Ausschließlichkeitsvertrieb .....	27
5.8.2.2.2.	ERGO Pro Struktur.....	27
5.8.2.2.3.	Qualifikation der Annexvermittler .....	28
5.8.2.2.4.	ERV (gebundene Vermittler).....	28
5.8.2.2.5.	ERV (externe Servicecenter) .....	28
5.8.2.2.6.	ERGO Direkt .....	29
5.8.2.2.7.	HypoVereinsbank .....	29
5.8.2.3.	Weiterbildung .....	29
5.8.2.3.1.	Ausschließlichkeitsvertrieb .....	29
5.8.2.3.2.	HypoVereinsbank .....	30
5.8.2.3.3.	Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen.....	30
5.8.2.3.4.	Annexvermittler .....	30
5.8.2.3.5.	ERV (gebundene Vermittler).....	31
5.8.2.3.6.	ERV (externe Servicecenter) .....	31
5.8.2.3.7.	ERGO Direkt .....	31
5.9.	Zusatzvergütungen.....	32
5.9.1.	Anforderung des GDV .....	32
5.9.2.	Umsetzung .....	32
5.9.2.1.	Bestehende Vergütungsvereinbarungen mit Maklern und Mehrfachagenten.....	32
5.9.2.2.	Aufnahme neuer Vergütungsvereinbarungen mit Maklern und Mehrfachagenten.....	32
5.9.2.3.	Gewährung von Sachleistungen .....	33
5.10.	Ombudsmannsystem.....	34
5.10.1.	Anforderung des GDV .....	34
5.10.2.	Umsetzung .....	34
5.10.2.1.	Hinweis auf das Ombudsmannsystem.....	34
5.10.2.2.	ERGO Direkt .....	35
5.10.2.3.	HypoVereinsbank .....	35
5.10.2.4.	ERV.....	35
5.11.	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung.....	35
5.11.1.	Anforderung des GDV .....	35
5.11.2.	Umsetzung .....	36
5.11.2.1.	Ausschließlichkeitsvertrieb .....	36
5.11.2.2.	Externe Vertriebe.....	36

6.	Compliance-Organisation .....	37
6.1.	Aufbau und Aufgaben in der Compliance-Organisation .....	37
6.2.	Aufbau und Struktur der Compliance-Organisation für den GDV- Verhaltenskodex.....	38
7.	Compliance-Kommunikation.....	39
8.	Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	40

## 1. Einleitung

Mit ihrem Leitbild „Versichern heißt Verstehen“ haben sich die ERGO Group AG und die nachfolgend aufgeführten Gesellschaften (ERGO) verpflichtet, den Kunden mit seinen Bedürfnissen und Interessen in den Mittelpunkt ihres unternehmerischen Handelns zu stellen. Dabei geht es einerseits darum, dem Kunden qualitativ hochwertigen Versicherungsschutz anzubieten. Andererseits soll während der gesamten Geschäftsbeziehung eine hervorragende Beratungsqualität gewährleistet sein. Auch der Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten stellt die Interessen des Kunden und die Qualität der Beratung in den Mittelpunkt und zählt damit auf das Leitbild der ERGO ein. Es ist für ERGO eine Selbstverständlichkeit, dem Kodex beizutreten, diesen in die Geschäftsprozesse zu integrieren und als Grundlage der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Vermittlern zu betrachten.

Die ERGO Group AG ist dem GDV-Verhaltenskodex mit nachfolgenden Gesellschaften beigetreten:

- DKV Deutsche Krankenversicherung AG
- ERGO Beratung und Vertrieb AG
- ERGO Direkt Krankenversicherung AG
- ERGO Direkt Lebensversicherung AG
- ERGO Direkt Versicherung AG
- ERGO Group AG
- ERGO Lebensversicherung AG
- ERGO Pensionsfonds AG
- ERGO Pensionskasse AG
- ERGO Versicherung AG
- Europäische Reiseversicherung AG
- Victoria Lebensversicherung AG
- VORSORGE Lebensversicherung AG

ERGO hat ihr Compliance-Management-System (CMS) in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut. Es orientiert sich an den Vorgaben des Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer und umfasst verschiedene Themengebiete. Beispielhaft seien hier das Management von Interessenkonflikten, die Kartellrechts-Compliance oder die Compliance im

Vertrieb genannt. Die Einhaltung von internen und externen Vorgaben und Prozessen ist wesentlich für ERGO. Deshalb unterstützen Vorstand und Aufsichtsrat den weiteren Ausbau des CMS.

Die Anforderungen und Inhalte des GDV-Verhaltenskodex hat ERGO in das CMS integriert und den Teilbereich „Vertriebscompliance“ entsprechend erweitert. Dieser umfasst alle Vertriebswege der ERGO mit einem besonderen Schwerpunkt auf den Ausschließlichkeitsvertrieben.

Für die Vertriebskanäle der Makler, Mehrfachagenten, gebundenen Vermittler und Assekuradeure sowie für den Bankenvertrieb, das sonstige Kooperationspartnergeschäft, die Europäische Reiseversicherung (ERV) und den Direktvertrieb der ERGO gelten diese Vorgaben ebenfalls. Dies unter Berücksichtigung vertriebswegespezifischer Besonderheiten. Für Annex- und Bagatellvermittler gelten die Vorgaben nur eingeschränkt.

Gemäß Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) gelten die Regeln des Verhaltenskodex für den Vertrieb der Versicherungsprodukte an Privatkunden.

## **2. Compliance-Kultur**

Eine gute Compliance-Kultur heißt für ERGO, dass sich alle geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit den einschlägigen Gesetzen, Vorschriften und Regelungen bewegen. Nur so lassen sich wirtschaftliche, aber auch Haftungs- und Reputationsrisiken für ERGO nachhaltig vermeiden.

Für ERGO steht der Kunde im Mittelpunkt. ERGO hat sich im Jahr 2010 ein neues, kundenorientiertes Unternehmensleitbild gegeben und mit dem Markenversprechen „Versichern heißt Verstehen“ einen hohen Anspruch intern und extern kommuniziert. Seitdem hat ERGO zahlreiche Projekte ins Leben gerufen, um diesem Anspruch gerecht zu werden und das Geschäftsmodell noch stärker an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten. Der Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten unterstützt diese Kultur. Er zielt darauf ab, dem Kunden nicht nur bedarfsgerechte und qualitativ hochwertige Produkte anzubieten, sondern auch eine individuelle Beratung auf hohem Niveau.

Der Schlüssel zu einer gut funktionierenden Compliance-Kultur ist der „Tone-from-the-Top“. Das Top-Management prägt durch sein Verhalten die Unternehmenskultur und hat für alle Führungskräfte, Mitarbeiter und Vermittler eine Vorbildfunktion. Der Vorstand richtet das Geschäftsmodell von ERGO konsequent am neuen Leitbild aus.

Seit dem Jahr 2008 hat ERGO einen eigenen Verhaltenskodex für Mitarbeiter, der 2011 aktualisiert wurde. Die im Jahr 2014 eingeführte ERGO Interessenkonfliktrichtlinie ergänzt und konkretisiert den Verhaltenskodex. Zudem hat ERGO im Jahr 2011 auch einen eigenen Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst entwickelt und eingeführt. Hier wurden die wesentlichen Grundsätze der Zusammenarbeit und das gemeinsame Verständnis vom Umgang mit den Kunden und Vermittlern festgehalten. Das Management der ERGO hat sich klar zu diesen Regelungen bekannt. Die Kodizes sind über die bestehenden Arbeits- beziehungsweise Vermittlerverträge für alle Mitarbeiter und Vermittler im Vertrieb verbindlich.

Die Einhaltung der Verhaltenskodizes ist von wesentlicher Bedeutung für die Compliance-Kultur in der ERGO. Verstöße werden nicht toleriert, sondern aufgeklärt und angemessen geahndet. Schwerwiegende Verstöße werden im Reputations- und Integrity-Committee der ERGO behandelt. Das Gremium hat eine übergreifende Zuständigkeit und kann unter anderem Empfehlungen mit Blick auf eine angemessene Sanktion von Verstößen aussprechen. Wird dieser Empfehlung nicht gefolgt, kann das Gremium den Fall in den Vorstand der ERGO Group AG einbringen.

ERGO ist dem GDV-Verhaltenskodex zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit allen inländischen Versicherungsgesellschaften beigetreten. Damit hat sich ERGO klar zum Kodex und zu dessen Inhalten bekannt und diesen zum Bestandteil der internen Prozesse und des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb gemacht.

### **3. Compliance-Ziele**

Mit der Implementierung eines übergreifenden Compliance-Management-Systems verfolgt ERGO mehrere Ziele. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und internen Vorgaben beachtet werden, die für das Geschäft der ERGO relevant sind. Das Compliance-Management-System soll dazu dienen, Haftungs-, Strafbarkeits- und Reputationsrisiken für das Unternehmen, seine Organe und Mitarbeiter zu vermeiden.

Getreu dem Leitbild „Versichern heißt Verstehen“ ist es aber auch ein Ziel des Compliance-Management-Systems, die Interessen der Kunden über gesetzliche Regelungen hinaus zu schützen und Interessenkonflikte zu vermeiden. Falls es dennoch zu Interessenkonflikten kommt, sollen diese gelöst werden.

Der Bereich Compliance kümmert sich mit dieser Zielsetzung unter anderem um das Thema „Vertriebscompliance“. Darunter fallen alle Vertriebsprozesse von der Rekrutierung und Qualifizierung der Vermittler über den Vertrieb der Produkte an Kunden bis hin zu Wettbewerben

und Incentives. Die Anforderungen und Ziele des GDV-Verhaltenskodex werden unmittelbar in den bereits bestehenden Prozessen umgesetzt und weiter konkretisiert. Entsprechend dem Leitbild der ERGO und den Zielen des Bereichs Compliance, soll das Kundenbedürfnis dabei im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung von klaren und verständlichen Versicherungsprodukten stehen. Diese Maxime gilt während der gesamten Kundenbeziehung, also nicht nur vor oder während der Beratung, sondern auch nach Vertragsabschluss. Die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zahlen ebenfalls auf das Leitbild der ERGO ein und werden daher in das Compliance-Management-System der ERGO für den Vertrieb integriert.

#### **4. Compliance-Risiken**

Eine fundierte und umfassende Risikoanalyse bildet die Basis für ein effektives Compliance-Management-System. Sie dient der systematischen Identifizierung und Beurteilung von Risiken durch den Bereich Compliance. Die Erkenntnisse der Risikoanalyse sind Ausgangspunkt für das Compliance-Programm und fließen in das interne Kontrollsystem der ERGO ein.

Im Rahmen der Risikoanalyse bewertet der Bereich Compliance die Compliance-Risiken in den einzelnen Geschäftsbereichen nach einer einheitlichen Methodik. Dabei werden die jeweiligen Linienverantwortlichen und Fachexperten einbezogen. Die Risikoanalyse wird mindestens einmal jährlich, bei Bedarf auch ad hoc durchgeführt.

Die Compliance-Risikoanalyse erfolgt in mehreren Schritten:

1. Formulierung von Risikoszenarien für die jeweiligen Themenschwerpunkte
2. Einschätzung der Wesentlichkeit der Risikoszenarien
3. Zuordnung der Risikoszenarien zu den relevanten Unternehmenseinheiten und Geschäftsprozessen
4. Feststellung von bestehendem Handlungsbedarf

Die Vorgaben werden analog der beschriebenen Vorgehensweise in der Risikoanalyse für den Teilbereich Vertriebscompliance berücksichtigt. Dabei werden die jeweiligen Leitsatz- beziehungsweise Maßnahmenverantwortlichen als Experten zur Einschätzung und Bewertung der Risiken und der bestehenden Maßnahmen eingebunden. Anschließend erfolgt die Bewertung durch den Bereich Compliance.

Ergibt sich aus der Risikoanalyse in Bezug auf die Leitsätze des Verhaltenskodex Handlungsbedarf, so wird dieser durch den Bereich Compliance oder den jeweiligen Leitsatzverantwortlichen entsprechend formuliert und hinsichtlich der erforderlichen Maßnahmen und Verantwortlichkeiten konkretisiert.

Folgende Ereignisse können zu einer Anpassung der Risikoanalyse beziehungsweise einer Neubewertung der Leitsatz-Maßnahmen führen (nicht abschließend):

- Überarbeitung bestehender Maßnahmen (z.B. von Richtlinien/Arbeitsanweisungen, Kontrollmaßnahmen, Schulungen, Compliance-Kommunikation)
- Implementierung von neuen Maßnahmen oder Prozessen
- Wechsel von Verantwortungsträgern
- Formulierung von Kennzahlen zur Risikoüberwachung
- Projekte oder Initiativen
- Auswertung von Kundenbeschwerden oder Revisionsberichten
- Sonstige Hinweise in Bezug auf kodexrelevante Prozesse und Maßnahmen

Die Ergebnisse der jährlichen Risikoanalyse beziehungsweise die wesentlichen Veränderungen im Hinblick auf die Compliance-Risikosituation der ERGO Group AG und der einbezogenen Tochterunternehmen werden dem Vorstand der ERGO Group AG mindestens einmal jährlich zur Kenntnis gebracht. Der Bereich Compliance informiert zusätzlich den Vorstand der ERGO Beratung und Vertrieb AG einmal jährlich über die Risikosituation bezüglich der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex.

## **5. Compliance-Programm**

Auf Basis der Erkenntnisse der Risikoanalyse stellt der Bereich Compliance für die relevanten Themen Compliance-Programme auf. In diesen Programmen werden Maßnahmen und Kontrollen festgelegt, die zur Verbesserung der Risikosituation in den relevanten Themen beitragen sollen oder anhand derer die Einhaltung von Vorgaben überprüft werden kann.

Das Compliance-Programm für das Themengebiet „GDV-Verhaltenskodex“ wurde anhand der einzelnen Leitsätze entwickelt und konkretisiert. Es zeigt auf, wie ERGO diese Leitsätze für sich interpretiert beziehungsweise welche Implikationen diese für ERGO haben. Für jeden Leitsatz definiert ERGO einen auf die individuellen Geschäftsmodelle angepassten Umsetzungsanspruch sowie Maßnahmen, die zur Erreichung und Sicherstellung dieses Anspruchs implementiert werden. Das Compliance-Programm bildet das Kernstück der Integration des GDV-Verhaltenskodex in die internen Geschäftsprozesse der ERGO.

## **5.1. Klare und verständliche Versicherungsprodukte**

### **5.1.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.1.2. Umsetzung**

Die Verständlichkeit von Produkten für den Kunden ist ein zentraler Aspekt des ERGO-Leitbilds „Versichern heißt Verstehen“. Den Anspruch dieses Leitbildes und die Anforderungen dieses Leitsatzes hat ERGO im Produktentwicklungsprozess verankert.

Die Verantwortung des jeweiligen Produktentwicklungsprozesses liegt bei dem zuständigen Produktmanager. Der Austausch und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Produktentwicklungsprozesses finden im spartenübergreifenden Produktzirkel statt. Kundeneinbindung und Verständlichkeit sind als Kernelemente in den Produktentwicklungsprozess integriert. Darüber hinaus gewährleistet die verpflichtende Durchführung eines formalisierten Dokumenten-Verstehensprozesses, dass alle neu entwickelten Produkte verständlich sind. Dies gilt für alle Produktentwicklungen, die ab Einführung des Dokumenten-Verstehensprozesses anlaufen.

#### **5.1.2.1. Neue Produkte**

Die nachfolgend aufgeführten Dokumente werden von ERGO für alle neuen Produkte anhand einheitlich festgelegter Regeln zur Verständlichkeit erstellt. Basis ist der Hohenheimer Verständlichkeitsindex.

Der Prozess gilt für die folgenden, im Rahmen der Produktentwicklung neu erstellten oder überarbeiteten Dokumente:

- Produktinformationsblätter
- Angebotsschreiben und Vertragsunterlagen
- Marketing- und Verkaufsunterlagen
- Kundenbriefe (ausgenommen Individualkorrespondenz)
- Jahresschreiben im Segment Lebensversicherung

- Ausweis der Ablaufleistungen in der Lebensversicherung

#### **5.1.2.2. Produkte, die bereits verkauft wurden**

Seit dem Jahr 2012 gibt es bei ERGO Zielwerte zur Verständlichkeit. Eine Reihe der sich bereits im Verkauf befindlichen Produkte erfüllen diese Zielwerte bereits. Es wurden alle Produkte identifiziert, die für das Neugeschäft relevant sind und noch nicht die unter 5.1.2.1. festgelegten Mindeststandards erfüllen. Es wurde ein Prozess entwickelt, wie die Qualitätskriterien des Dokumenten-Verstehensprozesses auch auf die Produktinformationsblätter, die Jahresschreiben in Leben und den Ausweis der Ablaufleistungen in Leben in den Angebotsunterlagen dieser Produkte angewendet werden können. Dies gilt nicht für Produktinformationsblätter und den Ausweis der Ablaufleistungen in Leben in den Angebotsunterlagen von Produkten, die bis zum 31.12.2019 für das Neugeschäft geschlossen werden.

#### **5.1.2.3. Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bei Produktinformationsblättern und allgemeinen Versicherungsbedingungen**

Die Produktinformationsblätter und allgemeinen Versicherungsbedingungen werden einer produktspezifischen Kontrolle auf Rechtskonformität durch die Rechtsabteilung unterzogen. Die Kontrolle und anschließende Freigabe dieser Dokumente durch die Rechtsabteilung ist fester Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Im Produktinformationsblatt werden die wesentlichen Ein- und Ausschlüsse des Produkts aufgezeigt. Die Inhalte der Produktinformationsblätter richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

#### **5.1.2.4. Darstellung der künftigen Leistungen und Wertentwicklungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Die Darstellung der Ablaufleistungen bei Lebensversicherungsprodukten erfolgt anhand einer standardisierten Methode wie folgt:

- Bei klassischen Lebensversicherungsprodukten werden dem Kunden die garantierten Renten- und Ablaufleistungen im Produktinformationsblatt oder in einer gesonderten Beispielrechnung sowie in der Versicherungsurkunde aufgezeigt. Bei diesen Produkten werden neben den garantierten Leistungen in der Versicherungsurkunde auch mögliche Leistungen in drei Szenarien ausgewiesen. Diese werden unter Verwendung der Rechnungsgrundlagen für die Beitragskalkulation und gesetzlich vorgegebenen standardisierten Zinssätzen berechnet.

- Bei fondsgebundenen Produkten erfolgt diese Darstellung bei ERGO mit Zinssätzen, die anhand eines standardisierten Verfahrens ermittelt werden. Dadurch soll eine höhere Sicherheit der Hochrechnung für den Kunden erzielt werden. Die Hochrechnungszinssätze selbst werden im Produktinformationsblatt dargestellt und erläutert.
- Bei ERGO Direkt werden die möglichen Wertentwicklungen der Versicherungsleistungen anhand von standardisierten Zinssätzen in einer gesonderten Beispielrechnung dargestellt. Diese ist Bestandteil der Angebots- sowie der Vertragsunterlagen.
- Bei der VORSORGE Lebensversicherung wird in den Angebotsunterlagen eine Hochrechnung der möglichen Versicherungsleistungen anhand von vier Wertentwicklungsszenarien dargestellt. Diese werden unter Verwendung von standardisierten Zinssätzen berechnet. Bei den zertifizierten Produkten (Riester, Basisrente) erfolgt die Darstellung seit Anfang 2017 gemäß den Anforderungen der AltvPIBV.

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

#### **5.1.2.5. Darstellung der Todesfalleistungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Die garantierten Todesfalleistungen werden dem Kunden im Produktinformationsblatt und/oder in der Versicherungsurkunde aufgezeigt.

#### **5.1.2.6. Preis- und Leistungs-Darstellung bei Lebensversicherungsprodukten**

Bei klassischen Lebensversicherungsprodukten wird die Gesamtkostenquote im Produktinformationsblatt ausgewiesen. Sie gibt an, wie stark die Rendite der Versicherung durch Kosten gesenkt wird. Berücksichtigt werden dabei die Abschluss- und Vertriebskosten sowie die Verwaltungskosten.

Bei fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten werden in der Gesamtkostenquote zusätzlich die Kosten berücksichtigt, die vom Fondsanbieter erhoben werden. Diese werden innerhalb der Gesamtkostenquote und gesondert ausgewiesen.

Bei der VORSORGE Lebensversicherung erfolgt der Ausweis der Gesamtkostenquoten in den Angebotsunterlagen und im Produktinformationsblatt.

Die Gesamtkosten werden zudem für den Kunden transparent im Produktinformationsblatt wie folgt aufgeschlüsselt:

- Abschlusskosten werden summiert für den gesamten Vertrag über die gesamte Laufzeit aufgezeigt.
- Übrige Kosten werden in Euro pro Jahr angegeben. Bei den fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten werden die übrigen Kosten ergänzt und monatliche Kosten in Relation zum Guthaben angegeben. Bei der VORSORGE Lebensversicherung werden abweichend davon, die vom Fondsanbieter erhobenen Kosten in den Effektivkosten berücksichtigt und auch separat ausgewiesen.

Bei ERGO Direkt erfolgt die Darstellung der Kosten im Produktinformationsblatt wie folgt:

- Die Abschlusskosten werden summiert für den gesamten Vertrag über die gesamte Laufzeit aufgezeigt.
- Die übrigen Kosten werden in Euro pro Jahr angegeben.
- Ausweis der Effektivkosten als Prozentwert.

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

#### **5.1.2.7. Darstellung der Rückkaufswerte bei Lebensversicherungsprodukten**

Der Rückkaufswert im Sinne des §169 Abs. 3 und 4 VVG wird bei ERGO dem Kunden in der Versicherungsurkunde tabellarisch für jedes Jahr bis zum Rentenbeginn beziehungsweise Ablauftermin dargestellt.

Bei ERGO Direkt werden die Rückkaufswerte in dem Dokument „Garantiewerte“ dargestellt. Dieses ist Bestandteil der Angebots- sowie der Vertragsunterlagen.

Bei den fondsgebundenen Lebensversicherungsprodukten gibt es keine garantierten Rückkaufswerte. Daher werden bei ERGO hier in der tabellarischen Darstellung exemplarisch die Hochrechnungswerte anhand von drei Wertentwicklungsszenarien angegeben. Auf die Unverbindlichkeit dieser Werte wird deutlich hingewiesen.

Bei der VORSORGE Lebensversicherung werden die Rückkaufswerte für fondsgebundene Lebensversicherungsprodukte in den Angebotsunterlagen in tabellarischer Darstellung exemplarisch anhand von vier Wertentwicklungsszenarien angegeben. Bei den zertifizierten Produkten (Riester, Basisrente) erfolgt die Darstellung seit Anfang 2017 gemäß den Anforderungen der AltvPIBV.

### **5.1.2.8. Jährliche Standmitteilungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Alle Kunden erhalten bei Lebensversicherungsprodukten mit Ablaufleistung grundsätzlich eine jährliche Standmitteilung. Diese ist entsprechend der Darstellung der künftigen Leistungen bei Lebensversicherungsprodukten ausgestaltet. Bei fondsgebundenen Produkten der VORSORGE Lebensversicherung wird das aktuelle Fondsguthaben zum Stichtag ausgewiesen.

### **5.1.2.9. Zertifizierung der Kommunikation durch den TÜV Saarland**

Die gesamte schriftliche Kommunikation, die mittelbar oder unmittelbar an den Kunden oder vergleichbare Empfänger (Geschädigte, Zeugen, Hinterbliebene, Ärzte etc.) geht (ausgenommen Individualkorrespondenz), wird regelmäßig durch den TÜV Saarland hinsichtlich „verständlicher Kommunikation“ geprüft. Dabei werden insbesondere Verständlichkeit, Ausdrucksweise, Klarheit, das Eingehen auf das Anliegen des Gegenübers und die Beantwortung gestellter Fragen bewertet.

Dieses gilt derzeit nicht für die Tochterunternehmen ERGO Direkt und VORSORGE Lebensversicherung.

## **5.2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt**

### **5.2.1. Anforderung des GDV**

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

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

### **5.2.2. Umsetzung**

ERGO stellt das Kundenbedürfnis ins Zentrum des unternehmerischen Handelns. Die Beratung durch Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs erfolgt bei ERGO ganzheitlich. Den Vermittlern stehen standardisierte Prozesse in Papier und digital zur Verfügung, mit welchen der Bedarf identifiziert und gedeckt wird. Falls der Kundenwunsch auf ein bestimmtes Produkt abzielt, erfolgt die Beratung und Analyse in diesem Kontext. In beiden Fällen sind zur Erfassung des Kundenwunsches sowie des bestehenden Versicherungsschutzes standardisierte

Prozesse im Rahmen einheitlich zu verwendender Beratungsdokumentationen definiert. Erkennt der Vermittler sowohl in der produktbezogenen wie auch in der ganzheitlichen Beratung über den beantragten Versicherungsschutz hinausgehende Kundenwünsche und Bedürfnisse, so ist er angehalten diese in der Beratungsdokumentation festzuhalten. Die Beratungsdokumentation oder gegebenenfalls die Erklärung des Kunden zum Verzicht auf die Beratung sind Pflichtbestandteile der Antragsunterlagen.

Der Direktvertrieb der ERGO und ERGO Direkt ist von Beratungs- und Dokumentationspflichten gemäß den Regelungen für den Fernabsatz im §6 Abs. 6 VVG befreit.

ERGO hält anhand eines jährlich durchgeführten Mystery-Shoppings die Qualität der Beratung im Ausschließlichkeitsvertrieb nach. Im Fokus steht dabei, ob das Beratungsgespräch strukturiert erfolgt und dem Kunden nachvollziehbar dargelegt wird und wie sich das Angebot aus dem individuellen Kundenbedürfnis ableitet.

Die Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs sind per Rundschreiben angehalten, jedem Antrag eine entsprechende Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung beizufügen. In der Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung werden Anträge ohne Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung nicht akzeptiert.

Eine weitere Maßnahme, die das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellt, ist die Verständlichkeit im Onlineauftritt. Um die Homepages der ERGO für das Direktgeschäft intuitiv und nutzerfreundlich zu gestalten, werden Kunden-Feedbacks, Live-Chats und Funktionalitätstests über Kundeninterviews durchgeführt. Dadurch wird eine permanente Optimierung ermöglicht. Die Online-Kunden können ihr Feedback zum Internetauftritt der ERGO Direkt und ERGO in Form von „Sternen“ vergeben. Es erfolgt eine qualitative Messung der Web-Texte beispielsweise durch spezielle Usability-Tests. Bei der ERV werden Usability-Labs und Crowd-Testing eingesetzt, um eine intuitive und nutzerfreundliche Führung im Internetauftritt sicherzustellen.

#### **5.2.2.1. HypoVereinsbank**

Bei der Kooperation mit der HypoVereinsbank werden das Kundenbedürfnis und der bestehende Versicherungsschutz über ein eigenes Vorsorgekonzept (HVB Vorsorgekonzept Smart beziehungsweise ein entsprechendes Nachfolge-System) oder einen Gesprächsleitfaden ermittelt. Alle Vertriebsmitarbeiter der HypoVereinsbank sind per Anweisung gehalten, nach diesem Vorsorgekonzept zu beraten. Das Vorsorgekonzept ist ein onlinebasiertes Beratungstool

zur Bedarfsermittlung und Lückenberechnung für eine ganzheitliche und bedarfsgerechte Altersvorsorgeberatung. Werden Kundenbedürfnisse im Bereich der Krankheitskostenvollversicherung und Sachversicherung festgestellt, findet eine Überleitung zu ERGO Experten statt.

Die Verwendung der Form der jeweiligen Bedarfsermittlung wird in der Beratungsdokumentation festgehalten. Die Beratungsdokumentation oder gegebenenfalls eine entsprechende Verzichtserklärung sind jedem Antrag beizufügen. Die Vollständigkeit dieser Unterlagen wird in den Antragsabteilungen der ERGO kontrolliert.

#### **5.2.2.2. Vermittlung durch Annexvermittler**

Annexvermittler sind gemäß §66 VVG von den Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten für Versicherungsvermittler ausgenommen. Der Kundenwunsch ergibt sich üblicherweise aus dem direkten Produktzusammenhang. Eine Beratungsdokumentation wird von Annexvermittlern nicht ausgestellt. ERGO stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass ausschließlich Produkte im gesetzlichen Kompetenzrahmen der Annexvermittler gemäß §34d Abs. 9 GewO angeboten werden.

#### **5.2.2.3. ERV (gebundene Vermittler)**

Die gebundenen Vermittler der ERV sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Vermittlerpflichten einzuhalten. Für abgeschlossene Verträge, die nicht unter die Ausnahmeregelung nach §66 VVG (Annexvermittler) fallen, ist eine Beratungsdokumentation zu erstellen. Diese verbleibt beim Vermittler. Die Vermittler sind vertraglich verpflichtet, sämtliche Beratungsprotokolle dauerhaft aufzubewahren und der ERV auf Wunsch jederzeit Einsicht zu gewähren. Um die Einhaltung dieser Vorgaben zu gewährleisten, führt die ERV jährliche Stichproben der Beratungsdokumentationen bei den Vermittlern durch. Dies gilt nicht für Fernabsatzverträge, die gemäß den Regelungen des §6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit sind.

#### **5.2.2.4. ERV (externe Servicecenter)**

Die Aktivitäten der ERV-Servicecenter fallen unter Fernabsatzverträge. Damit sind sie gemäß der Regelungen des §6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit.

#### **5.2.2.5. Direktvertrieb**

Die Erfassung von Kundenwünschen und bestehendem Versicherungsschutz des Kunden wird im Direktvertrieb nicht umgesetzt, da der Direktvertrieb durch die Regelungen des §6 Abs.

6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit ist. Das Vorliegen der Beratungsdokumentation ist daher keine Voraussetzung für eine Policierung.

#### **5.2.2.6. Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen**

Die Mustervertragsbedingungen wurden auf die neuen regulatorischen Anforderungen nach §34d Abs. 4 GewO (gebundene Vermittler) beziehungsweise §34d Abs.1 GewO (Mehrfachagenten) angepasst. Über diese Mustervertragsbedingungen erkennen diese Vermittler, unabhängig von ihrem Status, den GDV-Verhaltenskodex verbindlich an. Das Schulungskonzept wurde auf die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex erweitert. Entsprechende Schulungsmaßnahmen haben im Mai 2014 begonnen.

Soweit die Kooperation im Fernabsatz erfolgt, kann das Mitglied der GKV den Versicherungsvertrag unmittelbar bei ERGO/ERGO Direkt oder bei der GKV als Vermittler abschließen.

Eine Beratungsdokumentation ist dann entweder nach §6 Abs. 6 VVG oder mangels erkennbarem Anlass nicht erforderlich. Konkrete Umstände für einen Anlass zur Beratung sind nicht erkennbar, wenn das Mitglied der GKV sich bewusst für den unmittelbaren Vertragsschluss des konkret angebotenen Versicherungsprodukts im Fernabsatz bei der GKV als Vermittler entscheidet.

#### **5.2.3. Umsetzung einer einheitlichen Vertriebssteuerung**

Die Vertriebssteuerung der ERGO orientiert sich an den Kundenbedürfnissen und fokussiert auf eine bedarfsgerechte Beratung der Kunden. Der Vertrieb der ERGO wird nach Neugeschäft, Bestandsfestigkeit und Qualität der Beratung gesteuert. Wichtigste Elemente der Steuerung sind Geschäftspläne, Vertriebsziele und Wettbewerbe (im Folgenden unter dem Begriff „Wettbewerbe“ subsumiert). Die Wettbewerbe werden entsprechend der oben genannten Steuerungskriterien ausgerichtet. Eine Verzielung von einzelnen Produkten oder Produktgruppen findet nur statt, wenn sichergestellt ist, dass die berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden dadurch nicht beeinträchtigt werden. Bei Wettbewerben wird auf Eingangshürden verzichtet, die sich auf eine einzelne Sparte oder ein einzelnes Produkt beziehen. Qualitätsmerkmale (z.B. Stornoquote) sind Bestandteil der Wettbewerbe. Zur Ausgestaltung und Überwachung von zentralen und dezentralen Wettbewerben existieren mit Compliance abgestimmte Regelwerke.

## **5.3. Compliance**

### **5.3.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.3.2. Umsetzung**

ERGO hat unternehmensweite, einheitliche und verbindliche Verhaltensrichtlinien definiert, die die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex abdecken. Für Angestellte gelten verbindliche Regelungen für Geschenke, Einladungen und sonstige Zuwendungen. Für die Ausschließlichkeitsvermittler wurden Verhaltensrichtlinien als „Leitplanken“ für den Umgang mit dem Thema Compliance im Geschäftsumfeld definiert.

#### **5.3.2.1. Verhaltenskodex**

Der „Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst“ der ERGO ist Bestandteil aller Vermittlerverträge innerhalb der Ausschließlichkeit. Der „Verhaltenskodex für Angestellte im Innen- und Außendienst“ der ERGO ist Bestandteil aller Arbeitsverträge. Beide Verhaltenskodizes beinhalten Regelungen zu Geschenken, Einladungen, Zuwendungen und Interessenkonflikten und sind im Intranet und in den Vertriebsportalen veröffentlicht.

#### **5.3.2.2. Regularien zu Werbemaßnahmen**

Die Regelungen zu Werbemaßnahmen für Ausschließlichkeitsvermittler sind Bestandteil der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, der ERGO Respektierungsgrundsätze, der ERGO Sponsoring-Richtlinie und des „ERGO Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst“.

Die Rechtsabteilung der ERGO Group AG informiert die Ausschließlichkeitsvermittler der ERGO Vertriebe sowie ERGO Direkt und ERV anlassbezogen – jedoch mindestens einmal jährlich – über wettbewerbsrechtliche Themen. Die Kommunikation erfolgt über eine schriftliche Mitteilung.

### **5.3.2.3. Regularien zu Unternehmensveranstaltungen**

Regelungen zu Unternehmensveranstaltungen sind Bestandteil der ERGO Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie, die im Innen- und Außendienst übergreifend Anwendung findet. Sie konkretisiert den „Verhaltenskodex für Angestellte“ und den „Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst“. Sie enthält verbindliche Vorgaben zu Ausschreibung, Ausgestaltung und Organisation von Incentives und Veranstaltungen mit Incentive-Charakter. Incentives werden grundsätzlich zentral konzipiert, genehmigt und beschafft. Die Rechnungen werden zentral geprüft und beglichen. Die Einhaltung der Vorgaben aus der Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie wird im Rahmen dieser Prozessschritte kontrolliert.

Die Vergabe von Incentives an Makler ist bei ERGO unzulässig.

Die Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie ist im ERGO Intranet und in den Vertriebsportalen veröffentlicht.

### **5.3.2.4. Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten**

Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil des „ERGO Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst“. Dieser ist Bestandteil der Vermittlerverträge des ERGO Ausschließlichkeitsvertriebs. Die Erklärung zum Datenschutz selbst ist ebenfalls Bestandteil der Vermittlerverträge.

Der ERGO-Datenschutzbeauftragte informiert die Ausschließlichkeitsvermittler der ERGO Vertriebe sowie der ERV anlassbezogen – jedoch mindestens einmal jährlich – über datenschutzrechtliche Themen. Die Kommunikation erfolgt über eine schriftliche Mitteilung.

Der Datenschutzbeauftragte der ERGO Direkt informiert analog.

Daneben befinden sich Regelungen zum Datenschutz im „ERGO Verhaltenskodex für Angestellte“. Dieser ist Bestandteil der Arbeitsverträge. Weiterführende Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil aller Arbeitsverträge und im ERGO Intranet veröffentlicht.

### **5.3.2.5. Meldepflicht von Verstößen**

Verstöße gegen die Regelungen des Verhaltenskodex für Angestellte, des Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst, der Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie und gegen die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex werden nicht toleriert. Die Führungskräfte im Vertrieb sind verpflichtet, Verstöße gegen diese Regelungen zu dokumentieren und angemessen zu sanktionieren. Die Verstöße sowie die gegebenenfalls erfolgte Sanktionierung werden den je-

weiligen Organisationsdirektionen gemeldet, die diese quartalsweise an den Bereich Compliance weiterleiten. Gravierende Verstöße sind „ad hoc“ zu melden. Auf Basis der quartalsweisen Rückmeldungen überwacht der Bereich Compliance stichprobenartig, ob die gemeldeten Verstöße angemessen sanktioniert wurden.

#### **5.3.2.6. Compliance-Schulungen**

Der Bereich Compliance hat die leitenden Angestellten im Innen- und Außendienst bereits zu den folgenden Themen geschult:

- Compliance allgemein
- ERGO Verhaltenskodex für Angestellte
- ERGO Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst
- ERGO Veranstaltungs- und Bewirtungsrichtlinie
- ERGO Richtlinienhandbuch
- GDV-Verhaltenskodex

Das Schulungskonzept sieht die Teilnahme aller Mitarbeiter der ERGO – im Innen- und angestellten Außendienst – an verpflichtenden Schulungen zu diesen Themen vor. Die Pflichtschulungen der leitenden Angestellten und der Mitarbeiter werden regelmäßig wiederholt.

Darüber hinaus befindet sich im ERGO Intranet ein Katalog mit den wichtigsten Fragestellungen und Antworten zum Themenkomplex „Compliance“.

### **5.4. Beratungsdokumentation bei Abschluss**

#### **5.4.1. Anforderung des GDV**

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

#### **5.4.2. Umsetzung**

Getreu dem Leitbild „Versichern heißt Verstehen“ legt ERGO besonderen Wert auf die Nachvollziehbarkeit der Inhalte und Ergebnisse des Beratungsgespräches. Dabei sind der Wunsch des Kunden und dessen individuelle Bedürfnisse von zentraler Bedeutung.

Die Erfassung des Kundenwunsches – sowohl nach einer produktspezifischen wie auch einer ganzheitlichen Beratung – und die Aufnahme des für die Beratung relevanten, bestehenden Versicherungsschutzes werden im ERGO Ausschließlichkeitsvertrieb über einen standardisierten Prozess im Rahmen der Beratungsdokumentation gewährleistet. Die Vermittler sind verpflichtet, eine Beratungsdokumentation zu erstellen und wurden darauf hingewiesen diese dem Kunden auszuhändigen. Ein Verzicht auf Beratung ist insbesondere bei Abschlüssen im Bereich der Lebensversicherung und Krankheitskostenvollversicherung der Ausnahmefall und wird in der Dokumentation vermerkt. Die Anwendungshäufigkeit der Ausnahmeregelung wird zentral überwacht.

Der Direktvertrieb der ERGO und der ERGO Direkt sind von der Beratungs- und Dokumentationspflicht gemäß der Regelungen für den Fernabsatz im §6 Abs. 6 VVG ausgenommen.

#### **5.4.2.1. Dokumentation von Beratung und Verzicht**

Den Vermittlern der Ausschließlichkeitsvertriebe werden einheitliche Formate für die Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation der Beratung kann sowohl in einem auf Papier basierenden oder in einem elektronisch gestützten Prozess erfolgen. In beiden Fällen ist die Beratungsdokumentation ein obligatorischer Bestandteil des Antragsprozesses.

Aufgrund der Erklärungsbedürftigkeit und Komplexität der Produkte im Bereich der Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung stellt der Verzicht auf eine Beratung eine Ausnahme dar. In der Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung werden Anträge ohne Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung nicht akzeptiert.

Ziel von ERGO ist es, einen maximalen Automatisierungsgrad in der Beratungsdokumentation in Verbindung mit der Angebotssoftware zu erreichen. Deshalb ist die Beratungsdokumentation als Bestandteil des Antragsprozesses in die Angebotssoftware integriert. Die Vermittler, die mit der Software arbeiten, werden darauf hingewiesen, die Beratung über diesen Prozess zu dokumentieren. Eine Dokumentation der Beratung durch den Papierprozess ist weiterhin möglich. Auch in der VORSORGE Lebensversicherung wurde die Beratungsdokumentation technisch in die Antragssoftware eingebunden. Sofern Vermittler den Papierprozess nutzen, erfolgt die Dokumentation auf diesem Wege.

#### **5.4.2.2. HypoVereinsbank**

Für die Angebotserstellung bei der HypoVereinsbank ist die Angebotssoftware der ERGO beziehungsweise VORSORGE Lebensversicherung zu verwenden. Die Beratungsdokumentation ist dabei ein nicht abwählbarer Bestandteil des Antragsdrucks. Um den Antragsprozess abschließen zu können, muss die Beratungsdokumentation online befüllt werden. Alle Vertriebsmitarbeiter sind über eine Arbeitsanweisung angehalten, die Beratungsdokumentation auszufüllen. Die Arbeitsanweisung ist im Intranet der HypoVereinsbank hinterlegt.

Hinsichtlich Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung sind die Kundenberater der HypoVereinsbank durch eine Anweisung gehalten, die Beratungsdokumentationen einzureichen. Diese werden anschließend auf Basis des ERGO-Standardprozesses kontrolliert (vgl. 5.4.2.1).

#### **5.4.2.3. Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen**

Die Mustervertragsbedingungen wurden auf die neuen regulatorischen Anforderungen nach §34d Abs. 4 GewO (gebundene Vermittler) beziehungsweise §34d Abs.1 GewO (Mehrfachagenten) angepasst. Über diese Mustervertragsbedingungen erkennen diese Vermittler, unabhängig von ihrem Status, den GDV-Verhaltenskodex verbindlich an. Über die Mustervertragsbedingungen sind die Vermittler der gesetzlichen Krankenkassen zur Erstellung der Beratungsdokumentation verpflichtet.

Soweit die Kooperation im Fernabsatz erfolgt, kann das Mitglied der GKV den Versicherungsvertrag unmittelbar bei ERGO/ERGO Direkt oder bei der GKV als Vermittler abschließen.

Eine Beratungsdokumentation ist dann entweder nach §6 Abs. 6 VVG oder mangels erkennbaren Anlasses nicht erforderlich. Konkrete Umstände für einen Anlass zur Beratung sind nicht erkennbar, wenn das Mitglied der GKV sich bewusst für den unmittelbaren Vertragsschluss des konkret angebotenen Versicherungsprodukts im Fernabsatz bei der GKV als Vermittler entscheidet.

#### **5.4.2.4. Annexvermittler**

Annexvermittler sind gesetzlich von den Beratungs-, Dokumentations- und Informationspflichten für Versicherungsvermittler gemäß §66 VVG ausgenommen. ERGO stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass nur Produkte im gesetzlichen Kompetenzrahmen der Annexvermittler gemäß §34d Abs. 9 GewO angeboten werden.

#### **5.4.2.5. ERV (gebundene Vermittler)**

Die gebundenen Vermittler der ERV sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Vermittlerpflichten einzuhalten. Für abgeschlossene Verträge, die nicht unter die Ausnahmeregelung nach §66 VVG (Annexvermittler) fallen, ist eine Beratungsdokumentation zu erstellen. Diese verbleibt beim Vermittler. Die Vermittler sind vertraglich verpflichtet, sämtliche Beratungsprotokolle dauerhaft aufzubewahren und der ERV auf Wunsch jederzeit Einsicht zu gewähren. Um die Einhaltung dieser Vorgaben zu gewährleisten, führt die ERV jährliche stichprobenartige Kontrollen bei den Vermittlern durch. Dies gilt nicht für Fernabsatzverträge, die gemäß den Regelungen des §6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit sind.

#### **5.4.2.6. ERV (externe Servicecenter)**

Die Aktivitäten der ERV-Servicecenter fallen unter Fernabsatzverträge. Damit sind sie gemäß der Regelungen des §6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz von der Beratungs- und Dokumentationspflicht befreit.

### **5.5. Beratung nach Vertragsschluss**

#### **5.5.1. Anforderung des GDV**

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

#### **5.5.2. Umsetzung**

##### **5.5.2.1. Bearbeitung von Kundenanliegen**

Um die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers mit Blick auf seine Wünsche und Bedürfnisse sicherzustellen, ist es erforderlich, dass er umfassend darüber informiert ist, an welche Stellen er sich mit seinem jeweiligen Anliegen wenden kann. Dieser Hinweis erfolgt auf den Anschreiben zur Police. Im Falle einer konkreten Anfrage ist entweder eine unmittelbare qualifizierte Bearbeitung oder die Weiterleitung an den verantwortlichen Mitarbeiter oder Vermittler sichergestellt.

Eingehende Kundenanfragen werden im Kundenservicecenter abschließend bearbeitet oder an die zuständigen Einheiten weitergeleitet. Die Weiterleitung wird durch einen technischen

Prozess unterstützt, der auch vertriebs- und beratungsrelevante Geschäftsvorfälle per Mail „über Nacht“ an den zuständigen Vermittler weiterleitet. Die Daten der VORSORGE Lebensversicherung werden ein bis zwei Mal wöchentlich an die ERGO übermittelt.

#### **5.5.2.2. Anlassbezogene nachvertragliche Beratung**

ERGO hat eine Themenliste von Ereignissen erstellt, nach denen die Privatkunden systematisch analysiert werden. Ist ein Ereignis aus dieser Themenliste für ERGO erkennbar eingetreten, so wird dem Kunden ein Beratungsangebot mit dem Hinweis auf weitere Informations- und Kontaktmöglichkeiten zugesandt.

#### **5.5.2.3. Beratung im Schaden- und Leistungsfall**

Eingereichte Schadenmeldungen werden im Fachbereich aufgenommen. Der Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs erhält per Mail einen Hinweis, dass der Schaden angelegt wurde. Diese Information soll sicherstellen, dass gegebenenfalls aus dem Schadenfall resultierende Beratungsanlässe an den Vermittler gesteuert werden (Sach-Schadenbereich, inkl. Unfall) und dieser entsprechend reagieren kann, falls ihm der Schaden nicht unmittelbar selbst gemeldet wurde.

#### **5.5.2.4. ERGO Direkt**

Trotz der Befreiung von den Beratungs- und Dokumentationspflichten gemäß §6 Abs. 6 VVG für den Fernabsatz erfolgt bei ERGO Direkt eine nachvertragliche Kundenbetreuung. Diese erfolgt anhand von vordefinierten Geschäftsvorfällen im persönlichen Gespräch im Kundenservicecenter. Sobald einer dieser Geschäftsvorfälle für den Mitarbeiter erkennbar wird, findet – soweit möglich – eine individuelle Bedarfsanalyse gemeinsam mit dem Kunden statt. Die Mitarbeiter des Kundenservicecenters sind dementsprechend geschult und angewiesen.

Erlangt ERGO Direkt auf anderen Wegen Kenntnis vom Beratungsbedarf, wird der Kunde – soweit möglich – entweder schriftlich oder telefonisch kontaktiert.

#### **5.5.2.5. ERV**

Bei der ERV findet mangels Relevanz für das Produkt „Reiseversicherung“ keine nachvertragliche Beratung statt.

### **5.5.2.6. HypoVereinsbank**

Identifizierte Kundenanliegen aus telefonischem Kontakt (beispielsweise dem Kundenservicecenter) oder aus einem E-Mail-Kontakt (beispielsweise über Portale/ERGO-Homepage) werden an die zuständigen Regionaldirektionen der ERGO Bankenkooperation weitergeleitet. Dort werden die Anliegen dem zuständigen Vorsorge- und Versicherungsspezialisten übergeben. Dieser nimmt sich dem Anliegen gegebenenfalls gemeinsam mit dem Kundenberater der HypoVereinsbank an. Die VORSORGE Lebensversicherung liefert vertriebs- und beratungsrelevante Geschäftsvorfälle in einem technisch unterstützten Prozess ein bis zwei Mal wöchentlich an die ERGO.

### **5.5.2.7. Annexvermittler**

Annexvermittler sind von der Beratungs- und Dokumentationspflicht gemäß §66 VVG befreit. Deshalb findet keine nachvertragliche Beratung statt. ERGO stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass nur Produkte im gesetzlichen Kompetenzrahmen der Annexvermittler gemäß §34d Abs. 9 GewO angeboten werden.

## **5.6. Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbung oder Umdeckung**

### **5.6.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.6.2. Umsetzung**

Die Umdeckung oder Abwerbung von Verträgen im Bereich der kapitalbildenden Lebensversicherung, privaten Rentenversicherung sowie Berufsunfähigkeitsversicherung und Krankheitskostenvollversicherung wird in einem standardisierten Prozess der Beratungsdokumentation adäquat festgehalten und begründet.

Der Kunde wird bei einer Umdeckung oder Abwerbung durch die Ausschließlichkeitsvertriebe und Kooperationen auf eventuell damit verbundene Nachteile durch ein gesondertes Informationsblatt hingewiesen. Der Erhalt dieses Hinweises wird anschließend in der Beratungsdokumentation erfasst.

Dies gilt nicht für die ERGO Direkt, da diese gemäß dem §6 Abs. 6 VVG von den entsprechenden Beratungs- und Dokumentationspflichten befreit ist.

#### **5.6.2.1. Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung**

Die Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe und Kooperationen werden darauf hingewiesen, dass dem Kunden bei Umdeckung oder Abwerbung ein gesondertes Informationsblatt auszuhändigen ist. Dies zeigt dem Kunden in generalisierter Form auf, welche Besonderheiten bei einer Abwerbung oder Umdeckung in der kapitalbildenden Lebensversicherung, privaten Rentenversicherung sowie Berufsunfähigkeitsversicherung oder Krankheitskostenvollversicherung zu beachten sind und welche Nachteile ihm gegebenenfalls daraus entstehen können. Die Übergabe dieses Informationsblattes zur Abwerbung oder Umdeckung ist in einem gesonderten Feld in der Beratungsdokumentation durch den Vermittler zu erfassen. Darüber hinaus werden Umdeckungen durch Ersatzgeschäft in der Lebensversicherung über die Anwendung von Anrechnungsregelungen nicht erneut vergütet.

Im elektronischen Antragsprozess ist das Informationsblatt zur Abwerbung oder Umdeckung in die Angebotssoftware integriert. In der elektronischen Beratungsdokumentation ist der Vermittler bei Abwerbung oder Umdeckung angehalten, das Informationsblatt zu nutzen und die Aushändigung an den Kunden zu dokumentieren.

#### **5.6.2.2. HypoVereinsbank**

Die Kundenberater der HypoVereinsbank werden darauf hingewiesen, den Kunden über die möglichen Nachteile einer Abwerbung oder Umdeckung in der Lebensversicherung aufzuklären. Darüber hinaus werden Umdeckungen durch Ersatzgeschäft in der Lebensversicherung nicht vergütet, um keine zusätzlichen Anreize für eine Umdeckung zu schaffen. Sofern die Kundenberater von einer Abwerbung oder Umdeckung Kenntnis erlangen, ist der Grund für die Umdeckung oder Abwerbung in der Beratungsdokumentation festzuhalten.

Krankenversicherungsgeschäft wird vom Kundenberater der Bank an einen Krankenversicherungsspezialisten der ERGO übergeben. Dieser richtet sich bei der Beratung nach dem ERGO Standardprozess für die Ausschließlichkeitsvertriebe.

Im elektronischen Antragsprozess ist das Informationsblatt zur Abwerbung oder Umdeckung in die Angebotssoftware integriert. In der elektronischen Beratungsdokumentation ist der Vermittler bei Abwerbung oder Umdeckung angehalten, das Informationsblatt zu nutzen und die Aushändigung an den Kunden zu dokumentieren.

## **5.7. Legitimation**

### **5.7.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.7.2. Umsetzung**

Alle Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe werden schriftlich auf ihre gesetzliche Verpflichtung zur Legitimation beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden hingewiesen. Dies ist Bestandteil der Vermittlerverträge. Die Legitimation im Ausschließlichkeitsvertrieb erfolgt dabei durch Übergabe der Visitenkarte. Alle Vermittler sind angehalten, diese zu verwenden und die Übergabe im entsprechenden Feld in der Beratungsdokumentation zu erfassen.

Um zu gewährleisten, dass alle notwendigen Informationen auf den Visitenkarten enthalten sind, sind alle Vermittler dazu verpflichtet, ausschließlich zentral durch ERGO bereitgestellte Materialien zu verwenden. Die Visitenkarten werden zentral in den jeweiligen ERGO-Gesellschaften anhand der gesetzlichen Vorgaben erstellt und beinhalten folgende Angaben:

- Namen des Vermittlers
- Anschrift
- Registernummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (beispielsweise Ausschließlichkeitsvermittler)
- Name des Versicherungsunternehmens, für welches er tätig ist
- Hinweis auf den Ombudsmann

ERGO stellt den Vermittlern diese Materialien in einem zentralen Bestellsystem zur Verfügung.

#### **5.7.2.1. HypoVereinsbank**

Die Legitimation der Kundenberater der HypoVereinsbank erfolgt durch das Informationsblatt zur Versicherungsvermittlung. Hierin sind alle gesetzlich geforderten Inhalte zur Legitimation sowie der Hinweis auf den Ombudsmann enthalten. Die Kundenberater der HypoVereinsbank sind per Arbeitsanweisung zur Übergabe dieses Informationsblattes an den Kunden angehalten. Zudem ist dieses Informationsblatt im elektronischen Antragsprozess ein nicht abwählbarer Bestandteil des Antragsausdrucks.

### **5.7.2.2. Direktvertrieb**

Die Legitimation per Visitenkarte ist im Direktvertrieb vor dem Erstgespräch nicht möglich. Die Legitimation erfolgt daher auf folgendem Weg:

- Mitarbeiter der Tele-Salesbereiche und Kundenservicecenter der ERGO Direkt sind weder Vermittler, Makler noch Berater. Dennoch sollen sich alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen, eindeutig mündlich legitimieren. Alle genannten Mitarbeiter werden geschult, wie sie sich am Telefon zu melden haben und welche Informationen sie dem Kunden geben müssen. Dies gilt für alle Gespräche und wird im Rahmen der Schulung und in praktischen Szenarien geübt. Zudem sind die Vorgaben zur eindeutigen und korrekten Legitimation in einer speziellen, webbasierten Wissensdatenbank jederzeit online abrufbar.
- Darüber hinaus verpflichtet ERGO Direkt vertraglich alle als gebundene Vermittler tätigen Kooperationspartner, die für ERGO Direkt tätig sind, eine qualifizierte Ausbildung ihrer Mitarbeiter im Kundenkontakt sicherzustellen. Die korrekte und eindeutige Legitimation ist dabei unverzichtbarer Schulungsinhalt. Zusätzlich erhalten die Mitarbeiter des Vermittlers Gesprächsleitfäden für ihre Telefonate, in denen die Legitimation ebenfalls enthalten ist.
- Alle Werbemittel (schriftlich oder online) werden vor Veröffentlichung vom Vertrieb und der Rechtsabteilung auf Einhaltung der rechtlichen Vorgaben kontrolliert. Dazu gehören die Einhaltung des §80 AktG sowie der Transparenzvorschriften aus dem UWG, HGB, VAG und TMG. Folglich ist in den Direktmarketing-Werbemitteln eindeutig und klar zu erkennen, wer der Versender und potentieller Vertragspartner ist.
- Dies gilt auch für Werbemittel der Kooperationspartner, die als Vermittler für ERGO Direkt tätig werden. Hierbei wird zusätzlich die Einhaltung der Vorgaben des §11 VersVermV sichergestellt.

### **5.7.2.3. Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen**

Die Mustervertragsbedingungen wurden auf die neuen regulatorischen Anforderungen nach §34d Abs. 4 GewO (gebundene Vermittler) beziehungsweise §34d Abs.1 GewO (Mehrfachagenten) angepasst. Über diese Mustervertragsbedingungen erkennen die Vermittler unabhängig von ihrem Status den GDV-Verhaltenskodex verbindlich an. Über die Mustervertragsbedingungen sind die Vermittler der gesetzlichen Krankenkassen zur Legitimation verpflichtet.

Für Kooperationen im Direktvertrieb gelten die Ausführungen unter 5.7.2.4.

#### **5.7.2.4. ERV (gebundene Vermittler)**

In den Vermittlerverträgen für die gebundenen Vermittler gemäß §34d Abs. 4 GewO werden die Informationspflichten ausdrücklich festgehalten. Die Vermittler sind verpflichtet, sich per Visitenkarte bei Beginn des Erstgesprächs zu legitimieren. Die Visitenkarte hat alle gesetzlich geforderten Bestandteile zu enthalten.

#### **5.7.2.5. ERV (externe Servicecenter)**

Bei der ERV werden ausschließlich eingehende Anrufe bearbeitet. Diese Anrufe gehen auf unterschiedlichen Service-Rufnummern ein und werden über das Sprachdialogsystem entsprechend der Themengebiete sortiert. Die Legitimation für den Verkaufsprozess erfolgt über den Mitarbeiter. Im eigentlichen Verkaufsprozess ist sichergestellt, dass der Kunde zu jedem Zeitpunkt erkennen kann, dass es sich um einen beauftragten Vermittler handelt. Mit Abschluss der Versicherung erhält der Kunde automatisiert seine Vertragsunterlagen, auf denen die Daten des Vermittlers zusätzlich noch einmal dokumentiert sind. Für dieses Vorgehen gibt es Arbeitsanweisungen und Schulungsunterlagen.

#### **5.7.2.6. Annexvermittler**

Annexvermittler sind gemäß §66 VVG von den Informationspflichten für Versicherungsvermittler ausgenommen. ERGO stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass nur Produkte im gesetzlichen Kompetenzrahmen der Annexvermittler gemäß §34d Abs. 9 GewO angeboten werden.

### **5.8. Vermittlerqualifikation**

#### **5.8.1. Anforderung des GDV**

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

## **5.8.2. Umsetzung**

Alle Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe beraten ausschließlich im Rahmen ihrer erworbenen Sparten- oder Produktlinienkompetenzen.

Der Vermittler hat nachweislich eine ausreichende Sachkunde durch IHK-Qualifikation, entsprechende gesetzliche Anerkennungsregelungen oder eine fachlich angemessene ERGO-interne Ausbildung erlangt, bevor er in der jeweiligen Sparte oder Produktlinie eigenständig vertriebllich aktiv wird. Für Vermittler ohne vollumfängliche Sachkunde gemäß §34d GewO, die am 01.01.2014 mindestens 60 Jahre alt waren, gilt eine Ausnahmeregelung.

Nach bestandener IHK-Sachkundeprüfung oder gleichgestellter Qualifikation ist der Ausschließlichkeitsvermittler verpflichtet, sich regelmäßig fortzubilden. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft hat mit Einführung der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ einen branchenweiten Qualifizierungsanspruch formuliert, den auch ERGO sich zu eigen macht. Der Anspruch von ERGO an die Vermittler ist es daher, dass sie ein Qualifizierungsniveau im Sinne von „gut beraten“ sicherstellen und dies auch nachweisen. Dadurch wird die stetige Weiterbildung der Vermittler sichergestellt und nachgehalten.

### **5.8.2.1. Leumund**

ERGO arbeitet nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Im Einstellungsprozess hat jeder Vermittler der ERGO Ausschließlichkeitsvertriebe vor Einstellung seine Zuverlässigkeit und seinen Leumund nachzuweisen. Hierzu sind folgende Unterlagen vorzulegen, die im standardisierten Einstellungsprozess dezentral und stichprobenartig zentral kontrolliert und anschließend in der Vermittlerakte aufbewahrt werden:

- Eine AVAD-Auskunft
- Ein polizeiliches Führungszeugnis
- Ein Auszug aus dem Gewerbezentralregister
- Ein Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis

Bei fehlenden Nachweisen erfolgt kein Vertragsschluss mit potentiellen Vermittlern. Sofern negative Einträge vorliegen, sind diese anhand der vereinheitlichten Arbeitsanweisungen zu bewerten. Auch daraus kann sich ergeben, dass nicht mit dem Vermittler zusammengearbeitet wird beziehungsweise es zu keinem Vertragsschluss kommt.

## **5.8.2.2. Ausbildung**

### **5.8.2.2.1. Ausschließlichkeitsvertrieb**

ERGO arbeitet nur mit qualifizierten Vermittlern zusammen. Deshalb ist ein Sachkundenachweis gemäß §§1 Abs. 4 oder 4 Abs. 1 VersVermV für alle Vermittler der ERGO Ausschließlichkeits-Organisation verpflichtend und im Einstellungsprozess vorzulegen.

Vermittler ohne entsprechenden Sachkundenachweis werden in einem organisierten Anmeldeprozess zur Ausbildung für den Sachkundenachweis gemäß §§1 Abs. 4 oder 4 Abs. 1 VersVermV angemeldet. Die erfolgreiche Absolvierung dieses Programms und die entsprechende Qualifikation werden nach Ablauf von zwei Jahren durch ERGO kontrolliert.

Die Ausbildung erfolgt anhand einer Ausbildungszielbeschreibung in einem strukturierten und dokumentierten Prozess. Sie wird in den einzelnen, teilnehmerbezogenen Schritten dokumentiert. Solange keine vollumfängliche Sachkunde gemäß §4 Abs. 1 VersVermV vorliegt, dürfen neue Vermittler bis zum Ende der Ausbildung eigenständig nur im Rahmen ihrer bisher in der Ausbildung erworbenen und dokumentierten Kompetenzen vermitteln. Diese Verpflichtung ist Bestandteil aller Verträge für neue Vermittler. Der erfolgreiche Abschluss der Ausbildung in einem festgelegten Zeitrahmen ist Grundvoraussetzung für das Fortbestehen der Zusammenarbeit.

Das Vorliegen der entsprechenden Qualifikation bei Vermittlern, die bereits für ERGO tätig sind, wurde durch ERGO kontrolliert. Ergab sich dabei bei einzelnen Vermittlern Nachqualifizierungsbedarf, wurde dieser innerhalb von drei Jahren aufgearbeitet und nachgehalten. Vermittler, die am 01.01.2014 mindestens 60 Jahre alt waren, konnten ebenfalls eine Nachqualifizierung absolvieren. Eine entsprechende Verpflichtung bestand für diese Vermittler aber nicht.

### **5.8.2.2.2. ERGO Pro Struktur**

Die Vermittler des ERGO Pro Strukturvertriebs werden – sofern kein Sachkundenachweis gemäß §§1 Abs. 4 oder 4 Abs. 1 VersVermV vorliegt – seitens ERGO zur internen Ausbildung angemeldet. Die Teilsachkunde durch eine Zertifikatsprüfung ist für die Vermittler als Mindestanforderung verpflichtend.

Die interne Ausbildung des ERGO Pro Strukturvertriebs umfasst eine am Verkaufsspektrum des jeweiligen Vertriebswegs orientierte, fachlich angemessene Qualifikation. Das Erreichen des Ausbildungszieles wird mittels einer internen, am jeweiligen Verkaufsspektrum orientierten

erfolgreich abgelegten Prüfung dokumentiert. Das Absolvieren dieser Ausbildung und der erfolgreiche Abschluss sind Grundvoraussetzungen für das Fortbestehen der Zusammenarbeit und in den Verträgen für neue Vermittler verankert.

Sowohl während der Ausbildung als auch im Anschluss daran dürfen alle Vermittler des Strukturvertriebs der ERGO Pro eigenständig nur im Rahmen ihrer nachweislich erworbenen Kompetenzen vermitteln. Diese Verpflichtung ist Bestandteil aller Verträge für neue Vermittler und wird durch die regionalen Führungskräfte sichergestellt.

Bei Vermittlern, die bereits für den Strukturvertrieb der ERGO Pro im Einsatz sind, wurde die erforderliche Qualifikation kontrolliert. Ergab sich dabei bei einzelnen Vermittlern Nachqualifizierungsbedarf, wurde dieser innerhalb von drei Jahren aufgearbeitet und nachgehalten. Vermittler, die am 01.01.2014 mindestens 60 Jahre alt waren, konnten ebenfalls eine Nachqualifizierung absolvieren. Eine entsprechende Verpflichtung bestand für diese Vermittler aber nicht.

#### **5.8.2.2.3. Qualifikation der Annexvermittler**

ERGO stellt Annexvermittlern gemäß §34d Abs. 9 GewO regelmäßig die relevanten Informationen zu den Produkten zur Verfügung, die sie vertreiben. Dies geschieht immer bei Produktänderungen oder -neuerungen, aber auch bei Änderungen relevanter regulatorischer Vorgaben. Die Vermittler verfügen mit den jeweiligen Informationen über eine umfassende Kenntnis der Produktinhalte und erfüllen den vorgeschriebenen gesetzlichen Mindeststandard. Eine weitere Qualifizierung über diese Informationen hinaus findet aufgrund des geringen Risikos der über Annexvermittler vertriebenen Produkte nicht statt.

#### **5.8.2.2.4. ERV (gebundene Vermittler)**

Gebundenen Vermittlern der ERV gemäß §34d Abs. 4 GewO werden entsprechend der Annexvermittler regelmäßig die relevanten Informationen zu den angebotenen Produkten zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden diese Vermittler mindestens einmal pro Jahr zu Änderungen oder Neuerungen von den vertriebenen Produkten oder auch bei Änderungen regulatorischer Vorgaben geschult. Die Teilnahme an den Schulungen ist verbindlich und wird entsprechend dokumentiert.

#### **5.8.2.2.5. ERV (externe Servicecenter)**

Die ERV arbeitet mit externen Servicecentern zusammen, die für diese Reiseversicherungen vermitteln. Die ERV verpflichtet diese Servicecenter vertraglich dazu, alle Mitarbeiter hinsichtlich des Verkaufs von Reiseversicherungen zu qualifizieren. Basis für die Qualifizierung ist ein

speziell für externe Servicecenter entwickeltes Qualifizierungskonzept, das die Lernziele beschreibt und auch über die abzulegenden Unterrichtseinheiten Aufschluss gibt. Die Qualität der Qualifikation jedes Servicecentermitarbeiters wird anhand von vierteljährlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragungen durch die ERV nachgehalten.

#### **5.8.2.2.6. ERGO Direkt**

Alle Mitarbeiter der ERGO Direkt mit Kundenkontakt werden bei Neueinstellung zu einer verpflichtenden internen Ausbildung angemeldet. Die Ausbildungsinhalte orientieren sich am Rahmenlehrplan zum Versicherungsfachmann/-frau (IHK) und sind speziell auf die Erfordernisse des Direktvertriebes und auf das Produktsortiment der ERGO Direkt ausgelegt. Dementsprechend wurde ein interner Rahmen-Lehrplan der ERGO Direkt entwickelt, in dem Inhalte, Unterrichtseinheiten, Lernziel-Stufen und Prüfungsrichtlinien festgelegt sind. Die ausreichende Erstqualifikation der Mitarbeiter mit Kundenkontakt wird durch eine verpflichtende und erfolgreich abzulegende Prüfung am Ende dieser Ausbildung sichergestellt. Mitarbeiter, die diese Ausbildung bisher nicht in diesem Umfang abgeschlossen haben, wurden nachgeschult.

Die als gebundene Vermittler tätigen Kooperationspartner der ERGO Direkt sind vertraglich verpflichtet, ihre Mitarbeiter mit Kundenkontakt auf Basis eines Rahmen-Lehrplans zu qualifizieren, der von ERGO Direkt vorgegeben wird. Dieser Rahmen-Lehrplan beschreibt die Inhalte, Unterrichtseinheiten, Lernziel-Stufen und Prüfungsrichtlinien. Der Umfang der zu vermittelnden Ausbildungsinhalte orientiert sich dabei an dem mit ERGO Direkt vereinbartem Verkaufsspektrum des Kooperationspartners.

#### **5.8.2.2.7. HypoVereinsbank**

Alle neu eintretenden Vertriebsmitarbeiter der HypoVereinsbank werden in einer Regelqualifizierung durch ERGO im Rahmen des angebotenen Produktportfolios geschult.

### **5.8.2.3. Weiterbildung**

#### **5.8.2.3.1. Ausschließlichkeitsvertrieb**

Jeder Vermittler der ERGO Ausschließlichkeits-Organisation, der seine definierte Ausbildung abgeschlossen hat, betreibt eine tätigkeitsorientierte Weiterbildung. Diese erfolgt regelmäßig und in einem definierten Mindestumfang. Als Standard zur Erfüllung dieses Anspruchs dienen die Kriterien der Branchen-Initiative "gut beraten". In diesem Zusammenhang wird von allen Vermittlern ein Weiterbildungsumfang gemäß der Anforderungen der Initiative „gut beraten“ erwartet.

Für den ERGO Pro Strukturvertrieb wurden interne Weiterbildungsanforderungen festgelegt. Diese orientieren sich an den Anforderungen der Brancheninitiative „gut beraten“, sind jedoch auf das eingeschränkte Produktportfolio dieses Vertriebswegs ausgelegt.

Um die regelmäßigen Weiterbildungsaktivitäten aller Vermittler sicherzustellen, sind diese zur regelmäßigen Kontenstandsmittteilung von Weiterbildungspunkten gemäß „gut beraten“ beziehungsweise zum Nachweis geeigneter Weiterbildungen verpflichtet. Die Weiterbildungsaktivitäten werden über Datenbanken durch ERGO nachgehalten. In einer jährlichen Bildungsstatistik werden die erbrachten Weiterbildungsleistungen angesammelt. Quantitativer Ergänzungsbedarf wird an die zuständige Stelle kommuniziert und in die systemische wie auch in eine individuelle Weiterbildungsplanung eingebracht. Zur Förderung dieses Ziels stetiger Weiterbildung wurde ERGO als Bildungsdienstleister im Rahmen der Branchen-Initiative zertifiziert und bietet seinen Vermittlern ergänzend den Trusted-Partner-Service (TPS) an.

#### **5.8.2.3.2. HypoVereinsbank**

Vorsorge- und Versicherungsspezialisten der ERGO sind im Rahmen ihrer Stellenbeschreibung verpflichtet, die Kundenberater der HypoVereinsbank in Produkt- und Fachfragen laufend weiterzubilden, insbesondere bei der Einführung neuer Produkte oder Tarife. Zusätzlich steht für telefonische Anfragen der Kundenberater der HypoVereinsbank das BankenSupport-Center der ERGO Bankenkooperation zur Verfügung.

#### **5.8.2.3.3. Kooperationen mit Gesetzlichen Krankenkassen**

ERGO führt regelmäßig Tarifschulungen zum Produktspektrum bei den kooperierenden gesetzlichen Krankenkassen, die gemäß §34d Abs. 1 und Abs. 4 GewO für ERGO vermitteln, durch. Dies ist verpflichtender Bestandteil der Kooperationsverträge.

Soweit die Vermittlung von Versicherungsprodukten bei Kooperationen zwischen den gesetzlichen Krankenkassen und ERGO/ERGO Direkt im Fernabsatz erfolgt, besteht die Möglichkeit für das Mitglied der GKV, den Versicherungsvertrag direkt bei ERGO/ERGO Direkt abzuschließen oder sich bewusst für den unmittelbaren Vertragsschluss im Wege des schriftlichen Fernabsatzprozesses, wo eine anlassbezogene Beratung mangels verfügbarer Kundendaten unmöglich ist, zu entscheiden.

#### **5.8.2.3.4. Annexvermittler**

ERGO stellt Annexvermittlern gemäß §34d Abs. 9 GewO regelmäßig die relevanten Informationen zu den von den Annexvermittlern vertriebenen Produkten zur Verfügung. Dies geschieht immer bei Produktänderungen oder -neuerungen von den vertriebenen Produkten, aber auch

bei Änderungen relevanter regulatorischer Vorgaben. Die Vermittler verfügen mit den jeweiligen Informationen über eine umfassende Kenntnis der Produktinhalte und erfüllen den vorgeschriebenen gesetzlichen Mindeststandard. Eine weitere Qualifizierung über diese Informationen hinaus findet aufgrund des geringen Risikos der über Annexvermittler vertriebenen Produkte nicht statt.

#### **5.8.2.3.5. ERV (gebundene Vermittler)**

Die gebundenen Vermittler werden mindestens einmal pro Jahr zu Änderungen oder Neuerungen von den vertriebenen Produkten oder auch bei Änderungen regulatorischer Vorgaben geschult. Die Teilnahme an den Schulungen ist verbindlich und wird entsprechend dokumentiert.

#### **5.8.2.3.6. ERV (externe Servicecenter)**

Die ERV arbeitet mit externen Servicecentern zusammen, die für diese Reiseversicherungen vermitteln. Die ERV verpflichtet diese Servicecenter vertraglich dazu, alle Mitarbeiter hinsichtlich des Verkaufs von Reiseversicherungen zu qualifizieren. Basis für die Qualifizierung ist ein speziell für externe Servicecenter entwickeltes Qualifizierungskonzept, das den Lernzielkatalog beschreibt und auch über die abzulegenden Unterrichtseinheiten Aufschluss gibt. Die Qualität der Qualifikation jedes Servicecentermitarbeiters wird anhand von vierteljährlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragungen durch die ERV nachgehalten.

#### **5.8.2.3.7. ERGO Direkt**

Die Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind verpflichtet, sich innerhalb eines von ERGO Direkt definierten Mindestumfangs jährlich weiterzubilden. ERGO Direkt hat dazu ein auf Weiterbildungspunkten basierendes modulares Weiterbildungskonzept entwickelt, das an die jeweiligen fachlichen Bedürfnisse der verschiedenen Fachbereiche angepasst werden kann. Die fachliche Basis für dieses Konzept sind Inhalte des Rahmen-Lehrplanes der ERGO Direkt. Die einzelnen Module sind für alle Mitarbeiter über ein Seminar-Verwaltungs-Tool abrufbar. Die Weiterbildungspunkte werden innerhalb der ERGO Direkt in einer Datenbank dokumentiert. Der aktuelle Stand der Weiterbildungspunkte wird durch quartälliche Mitarbeitergespräche mit den Teamleitern der einzelnen Fachbereiche nachgehalten.

## **5.9. Zusatzvergütungen**

### **5.9.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.9.2. Umsetzung**

Für alle Maklerverbindungen und Mehrfachagenten der ERGO sind volumenabhängige Staffelpensionsvereinbarungen abgeschafft beziehungsweise gekündigt worden.

Sachleistungen erfolgen ausschließlich aufwandsgerecht (z.B. Kostenbeteiligung bei Messen, Marketingunterstützungen, IT-Subventionen etc.).

#### **5.9.2.1. Bestehende Vergütungsvereinbarungen mit Maklern und Mehrfachagenten**

Es bestehen innerhalb der ERGO keine Zusagen über umsatzabhängige Zusatzvergütungen mit Maklern und Mehrfachagenten. Alle Verträge sind systematisch ausgewertet, kontrolliert und gegebenenfalls bis zum 30.06.2014 gekündigt worden.

#### **5.9.2.2. Aufnahme neuer Vergütungsvereinbarungen mit Maklern und Mehrfachagenten**

Bei neuen Geschäftsverbindungen zu Maklern und Mehrfachagenten erfolgt die Erstellung, Änderung und Pflege der Inhalte aller Vertragsdokumente durch zentrale Verwaltungseinheiten – unabhängig von den Vertriebseinheiten. Dadurch wird eine Beeinflussung der Vergütungszusagen durch vertriebliche Interessen vermieden. Courtagezusagen (Makler) und Mehrfachagenturverträge (Mehrfachagenten) sowie die zugehörigen Nachtragsdokumente werden durch eine zentrale Verwaltungseinheit inhaltlich vorgegeben und dem Vertrieb als schreibgeschützte, vorgefertigte Dokumente elektronisch zwecks Ausfertigung zur Verfügung gestellt. Die Aufnahme umsatzabhängiger Zusatzvergütungen ist nicht gestattet. Die zur Verfügung gestellten Dokumente sind bei der Anbindung neuer Makler oder Mehrfachagenten oder bei Vertragsänderungen zwingend zu verwenden.

Bei der ERV kann die Vergabe von Zusatzvergütungen nur im Einklang mit einem vorgegebenen Kompetenzrahmen erfolgen. Es handelt sich dabei um ein verbindliches Dokument, das Vergütungshöhen und den Ausschluss von umsatzbezogenen Zusatzvergütungen regelt. Die

Zusagen über eine Zusatzvergütung sind zentral vorgegebene Vertragsdokumente, die dem ERGO Standard entsprechen. Sie enthalten Textbausteine, die verpflichtend sind.

Gleichzeitig wird bei Vereinbarungen über Zusatzvergütungen mit Maklern und Mehrfachagenten die dem ERGO-Standard entsprechende Checkliste durch den Verantwortlichen ausgefüllt. Diese Checklisten werden von einer zentralen Einheit auf Vollständigkeit kontrolliert und dokumentiert.

Bei ERGO Direkt sind bei jeder Courtage- oder Provisionsvereinbarung sowie bei Vereinbarungen über Zusatzvergütungen mit Maklern, Mehrfachagenten und Vermittlern dem ERGO-Standard entsprechende Checklisten vom Verantwortlichen auszufüllen. Diese umfassen Kriterien und kritische Punkte, die bei der Vergabe dieser Vergütungsvereinbarungen erfüllt beziehungsweise begründet werden müssen. Umsatzabhängige Zusatzvergütungen, die die Unabhängigkeit von Maklern und Mehrfachagenten beeinflussen, sind nicht gestattet. Die Checklisten werden von einer zentralen Einheit auf Vollständigkeit kontrolliert und dokumentiert.

### **5.9.2.3. Gewährung von Sachleistungen**

Die Gewährung von Sachleistungen ist in einer Arbeitsanweisung geregelt. Die Rahmenbedingungen bilden die jeweils gültigen Kompetenzregelungen (z.B. im ERGO Maklervertrieb der Kompetenzrahmen) sowie ERGOweit geltende Richtlinien wie die Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie, die Interessenkonflikts-Richtlinie, die Reiserichtlinie oder die Verhaltenskodizes der ERGO.

Zusagen und Gewährung von Kostenerstattungen und Kostenübernahmen beziehungsweise Sachleistungen werden kontrolliert. Bei Zuwendungen unter 40 EUR, die im Rahmen von vorab definierten Anlässen erfolgen, kann vom Ausfüllen einer Checkliste abgesehen werden. Basis der Kontrolle ist eine vom fachlich Verantwortlichen ausgefüllte „Checkliste“, in der alle relevanten Parameter einzeln abgefragt und durch manuelles Eintragen ausdrücklich bestätigt werden müssen.

Sachleistungen, die laut Checkliste zulässig sind, werden am jeweiligen Standort unmittelbar in einer Datei erfasst, die jederzeit zentral abrufbar ist. Die Dateien mit der Auflistung aller Zuwendungen werden in festgelegten Perioden (zwei Mal jährlich) durch verantwortliche Zentraleinheiten nochmals kontrolliert. Dies anhand der Vorgaben zur Vergabe und Gewährung von Sachleistungen.

Bei der ERV werden sonstige Formen der Dienstleistungsvergütung im Sinne von Kostenerstattungen an einen Makler oder Mehrfachagenten in jedem Einzelfall zentral kontrolliert und im Rahmen der aktuellen Arbeitsanweisungen ausgefertigt.

Bei ERGO Direkt ist bei jeder Courtage- oder Provisionsvereinbarung sowie bei Vereinbarungen über Zusatzvergütungen mit Maklern, Mehrfachagenten und Vermittlern eine dem ERGO-Standard entsprechende Checkliste vom vergebenden Verantwortlichen auszufüllen. Diese umfasst das Verbot nicht aufwandsgerechter Zuschüsse. Die Checklisten werden von einer zentralen Einheit auf Vollständigkeit kontrolliert und dokumentiert. Sachleistungen, die laut Checkliste zulässig sind, werden unmittelbar in eine zentral abrufbare Datei eingetragen.

## **5.10. Ombudsmannsystem**

### **5.10.1. Anforderung des GDV**

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

### **5.10.2. Umsetzung**

Alle Unternehmen der ERGO, die an das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft angeschlossen sind, weisen ihre Kunden durch die Visitenkarte des Vermittlers und durch das Kundeninformationsblatt auf den Ombudsmann hin. Davon abweichend erfolgt im Direktvertrieb der Hinweis auf den Ombudsmann auf der Internetseite der jeweiligen Gesellschaft und schriftlich in den Vertragsunterlagen. Die Kunden der ERGO werden bei Unternehmen, die nicht Mitglied im Ombudsmannsystem sind, im Kundeninformationsblatt auf die Möglichkeit einer „BaFin-Beschwerde“ hingewiesen.

#### **5.10.2.1. Hinweis auf das Ombudsmannsystem**

Der Hinweis auf den Ombudsmann erfolgt im Ausschließungsvertrieb der ERGO durch die Visitenkarte, die dem Kunden übergeben wird. Diese ist nach einheitlichen Kriterien erstellt und erhält den Hinweis entsprechend der rechtlichen Vorgaben.

Zudem wird im Kundeninformationsblatt (ausgenommen ERV und ERGO Direkt) auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Das Kundeninformationsblatt ist fester Bestandteil der An-

tragsunterlagen und ist als Anlage auf allen Antragsformularen aufgeführt. Der Erhalt des Kundeninformationsblattes wird durch den Kunden per Unterschrift auf dem Antrag quittiert. Anträge ohne Unterschrift des Kunden werden nicht poliziert.

Bei der VORSORGE Lebensversicherung erfolgt der Hinweis auf das Ombudsmannsystem in der Versicherungsurkunde im Abschnitt „Allgemeine Informationen zu Ihrer Versicherung“.

#### **5.10.2.2. ERGO Direkt**

Bei ERGO Direkt wird im Kundeninformationsblatt auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Das Kundeninformationsblatt ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen und ist als Anlage auf allen Antragsformularen aufgeführt. Die Zustellung wird durch den automatisierten Produktionsablauf bei ERGO Direkt sichergestellt.

Zusätzlich wird der Kunde im Direktvertrieb im Impressum des Online-Auftritts und auf der Kontaktseite auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

#### **5.10.2.3. HypoVereinsbank**

Die Legitimation der Kundenberater der HypoVereinsbank erfolgt durch das Informationsblatt zur Versicherungsvermittlung. In diesem sind alle gesetzlich geforderten Inhalte zur Legitimation sowie der Hinweis auf den Ombudsmann enthalten. Die Kundenberater der HypoVereinsbank sind per Arbeitsanweisung zur Übergabe dieses Informationsblattes an den Kunden angehalten. Zudem ist dieses Informationsblatt im elektronischen Antragsprozess ein nicht abwählbarer Bestandteil des Antragsausdrucks.

#### **5.10.2.4. ERV**

Die ERV ist nicht Mitglied im Ombudsmannsystem. Die Kunden der ERV werden daher in einem Informationsblatt auf die Möglichkeit des außergerichtlichen Beschwerdeverfahrens der BaFin hingewiesen. Das Informationsblatt ist fester Bestandteil der Versicherungsunterlagen.

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

#### **5.11.1. Anforderung des GDV**

*„Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vermittlern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vermittlern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern.*

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seiner Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht.*

*Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.*

*Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen. Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.“*

### **5.11.2. Umsetzung**

ERGO hat die jeweils aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex verbindlich in alle Vermittlerverträge des Ausschließlichkeitsvertriebs integriert (inkl. Gegenzeichnung). Bei Widerspruch von Vermittlern wird die Zusammenarbeit kontrolliert.

Neue Vermittlerverträge enthalten die aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex beziehungsweise Basic Codes zur verbindlichen Gegenzeichnung.

#### **5.11.2.1. Ausschließlichkeitsvertrieb**

Alle neuen Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs werden verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Dieser ist Bestandteil des Vermittlervertrages und vom Vermittler schriftlich anzuerkennen.

Alle bereits angebondenen Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs sind verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Sie ist Grundlage für die Zusammenarbeit.

#### **5.11.2.2. Externe Vertriebe**

Alle neuen externen Vermittler (Makler, Mehrfachagenten, Banken und Kooperationen) werden verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex bzw. Basic Codes verpflichtet. Dieser ist Bestandteil der Courtagezusagen und Verträgen und ist schriftlich anzuerkennen.

Alle bereits angebotenen externen Vermittler (Makler, Mehrfachagenten, Banken und Kooperationen) sind verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex bzw. Basic Codes (ggfs. eigene Verhaltenskodizes) verpflichtet. Sie ist Grundlage für die Zusammenarbeit.

Grundsätzlich erkennt ERGO auch eigene Verhaltenskodizes externer Vermittler oder Verbände an, sofern der Vermittler diese als verbindliche Grundlage der Zusammenarbeit mit ERGO akzeptiert. Voraussetzung für eine Anerkennung ist die inhaltliche Übereinstimmung mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex beziehungsweise des Basic Codes. Die Beurteilung der inhaltlichen Übereinstimmung und die finale Bewertung wird bei ERGO durch den Bereich Compliance vorgenommen.

Um die Einhaltung der Verhaltenskodizes durch externe Vermittler zu überwachen, werden Kundenbeschwerden über die Beratung externer Vermittler durch das Beschwerdemanagement der ERGO beziehungsweise ERGO Direkt erfasst und regelmäßig ausgewertet. Soweit Auffälligkeiten oder Häufungen in Bezug auf bestimmte externe Vermittler auftreten, werden diese seitens ERGO beziehungsweise ERGO Direkt aufgegriffen und verfolgt.

## **6. Compliance-Organisation**

### **6.1. Aufbau und Aufgaben in der Compliance-Organisation**

Der Bereich Compliance wird von einem Chief Compliance Officer geleitet, der direkt an den Vorstandsvorsitzenden der ERGO Group AG berichtet.

Die deutschen Versicherungsgesellschaften der ERGO Gruppe haben die Compliance-Funktion per Dienstleistungsvertrag an die ERGO Group AG ausgelagert.

In den dem Bereich Compliance zugewiesenen Themen (beispielsweise die Verhaltenskodizes der ERGO, das Management von Interessenkonflikten oder Vertriebscompliance) verantwortet dieser die Festlegung der Compliance-Strategie, die Compliance-Risikoanalyse, die Erstellung und Pflege der relevanten Richtlinien sowie die Kommunikation und die Schulungen zu den relevanten Themen. Zudem ist der Bereich Compliance im Rahmen der Verbesserung des Compliance-Management-Systems zuständig für die Überwachung der Einhaltung der entsprechenden Vorgaben.

Im Themengebiet Vertriebscompliance wird der Bereich Compliance durch Mitarbeiter aus den einzelnen Vertriebswegen unterstützt. Jedem Vertriebsweg von ERGO ist eine eigene Organisations- und Betreuungseinheit zugeordnet, deren Leiter bei vertriebskanalspezifischen Fra-

gen erster Ansprechpartner des Bereichs Compliance ist. Dieser berichtet dem Bereich Compliance quartalsweise über standardisierte Formate Auffälligkeiten und Verstöße im Zusammenhang mit den Verhaltenskodizes und der Veranstaltungs- und Bewirtungsrichtlinie. Die Berichte umfassen auch die Meldung eventueller Betrugsfälle und relevanter Kundenbeschwerden. Zudem werden auch Auffälligkeiten und Verstöße gegen die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sowie die gegebenenfalls erfolgten Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen im Rahmen des Quartalsreportings abgefragt. Die Leiter der Organisationseinheiten sind verpflichtet, diese Informationen bei den dezentralen Vertriebseinheiten abzufragen und dem Bereich Compliance zur Verfügung zu stellen. Der Bereich Compliance wertet die Rückmeldungen der einzelnen Vertriebswege aus. Sollte es zur Analyse der Meldungen oder zur Erkennung von Schwerpunkten, Entwicklungstendenzen oder Fallhäufungen erforderlich sein, kann der Bereich Compliance weiterführende Informationen von den vertrieblichen Ansprechpartnern oder den Vertriebszentralbereichen anfordern.

Der Bereich Compliance ist Ansprechpartner und Meldestelle für Mitarbeiter, die über einen Verdacht von Gesetzes- oder sonstigen gravierenden Regelverstößen berichten möchten („Whistleblowing“). Ergänzend hat ERGO einen externen Ombudsmann etabliert, an den sich Mitarbeiter wenden können, wenn sie sich mit einem Sachverhalt nicht direkt an den Bereich Compliance wenden möchten. Der Ombudsmann ermöglicht eine vertrauliche Behandlung der Informationen und bietet auf Wunsch auch Anonymität für den Hinweisgeber an.

## **6.2. Aufbau und Struktur der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex**

Die Verantwortlichkeiten für die Umsetzung und Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex sind auf verschiedene Ebenen verteilt. Jeder Leitsatz ist einem festgelegten Verantwortlichen („Leitsatzverantwortlicher“) zugewiesen. Dieser ist verantwortlich für die Kontrolle und Bewertung der Maßnahmen, die hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem Leitsatz definiert wurden. Der Leitsatzverantwortliche bewertet als Experte fortlaufend, mindestens aber zweimal jährlich, den aktuellen Zustand der seinem Leitsatz zugeordneten Maßnahmen und berichtet darüber in einem standardisierten Format an die nächsthöhere Ebene. Zudem ist er zuständig für die jährliche Bewertung der Maßnahmen und Kontrollen des relevanten Leitsatzes.

Die Rückmeldungen der Leitsatzverantwortlichen gehen, je nach Leitsatz, zur Zwischenkonsolidierung und Bewertung entweder an den zuständigen Verantwortlichen in der ERGO Beratung und Vertrieb AG oder direkt an den Bereich Compliance. Der Bereich Compliance ist als Gesamtprogramm-Verantwortlicher zuständig für das Management und Controlling der

vorgenannten Aktivitäten und führt die Ergebnisse der halbjährlichen Berichte der Leitsatzverantwortlichen zusammen. Der Gesamtprogramm-Verantwortliche führt mindestens einmal jährlich ein Review des Maßnahmen- und Kontrollprogramms durch und berichtet dem Vorstand zu den entsprechenden Ergebnissen. Der Bereich Compliance ist zudem dafür verantwortlich, die Unternehmenskultur in Bezug auf den Verhaltenskodex gemeinsam mit den Kommunikations- und Vertriebsführungskräften durch geeignete Kommunikations- und Schulungsmaßnahmen zu fördern.

## **7. Compliance-Kommunikation**

Die Kommunikation von Compliance-Themen ist ein wesentlicher Bestandteil des Compliance-Management-Systems der ERGO. Sie ist wichtig, um das Bewusstsein der Mitarbeiter für die relevanten Themen zu schärfen und so die Compliance-Kultur im Unternehmen zu stärken. Dabei werden verschiedene Kommunikationskanäle genutzt, beispielsweise das Intranet, die Mitarbeiter-Magazine oder regelmäßige Schulungsveranstaltungen.

Der Bereich Compliance hat ein einheitliches Schulungskonzept entwickelt, auf Basis dessen die relevanten Compliance-Themen den Mitarbeitern im Rahmen von Pflichtschulungen regelmäßig vermittelt werden. Die danach konzipierten Schulungen sollen die Compliance-Ziele im Unternehmen bekannt machen und ein einheitliches Verständnis hinsichtlich relevanter Themen herstellen. Damit soll eine einheitliche Compliance-Kultur im Unternehmen geschaffen und aufrechterhalten werden. Das Schulungskonzept umfasst die verpflichtende Schulung sämtlicher inländischer Mitarbeiter, Führungskräfte und Vorstände der ERGO-Gruppe im Innen- und angestellten Außendienst.

Das Schulungskonzept setzt sich zusammen aus der Kombination eines einheitlichen Online-Trainings mit einer Präsenzschulung vor Ort. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, das auf einer Lernplattform hinterlegte Online-Training zu Compliance inklusive Test durchzuarbeiten.

Daneben schulen die Mitarbeiter des Bereichs Compliance die leitenden Angestellten (inklusive der Vertriebe) im Rahmen von Präsenzveranstaltungen. Die leitenden Angestellten sind verpflichtet, die Inhalte dieser Schulung als Multiplikatoren mittels der von Compliance vorgegebenen Schulungsunterlage an die eigenen Mitarbeiter weiterzugeben. Sie sind für die zeitnahe und unverfälschte persönliche Weitervermittlung der präsentierten Inhalte verantwortlich. Die Durchführung der Schulungen durch die Multiplikatoren wird durch den Bereich Compliance überprüft. Entsprechende Bestätigungen über die Durchführung der Schulungen werden angefordert. Die Schulungen sind risikobasiert und regelmäßig zu wiederholen. Zudem kön-

nen beispielsweise bei wesentlichen Änderungen von Gesetzen und Richtlinien oder besonderen Vorkommnissen ergänzende, auch zielgruppenspezifische Schulungen durchgeführt werden.

Die aktuellen Richtlinien sind jederzeit online einsehbar. Der Bereich Compliance stellt den leitenden Angestellten quartalsweise eine Übersicht mit den relevanten Anpassungen per Email zur Verfügung. Die leitenden Angestellten sind dafür verantwortlich, die für ihren Zuständigkeitsbereich relevanten Änderungen an ihre Mitarbeiter weiterzugeben.

Ein weiterer wesentlicher Baustein der Compliance-Kommunikation ist die Compliance-Quartalsabfrage. Dabei hat der Bereich Compliance für alle Gesellschaften im In- und Ausland, die ihre Compliancefunktion nicht auf die ERGO Group AG ausgelagert haben, Ansprechpartner definiert, die dem Bereich Compliance über relevante Vorkommnisse berichten. Die Abfrage erfolgt systemunterstützt unter anderem zu wesentlichen Compliance- und Betrugsfällen, aufsichtsrechtlichen Themen und wesentlichen Verstößen gegen einschlägige Regularien. Die Rückläufer werden nachgehalten und durch den Bereich Compliance beziehungsweise die Bereiche Recht und Betrugsprävention entsprechend ausgewertet und verfolgt.

Im Vertrieb erfolgt eine erweiterte Quartalsabfrage, mit der beispielsweise explizit Verstöße gegen die ERGO Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie oder vertriebsrelevante Kundenbeschwerden abgefragt werden. Die vertriebliche Quartalsabfrage wurde um die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex ergänzt.

Die Kommunikation zum GDV-Verhaltenskodex erfolgte in der ersten Phase unmittelbar nach Abschluss des Umsetzungsprojektes mittels eines von den Bereichen Vertrieb, Kommunikation und Compliance gemeinschaftlich festgelegten Kommunikationsplans. Danach wurden die Anforderungen des Kodex und ihre jeweilige Umsetzung zunächst den Vertriebsführungskräften und in einem weiteren Schritt dann allen weiteren Mitarbeitern im Vertrieb im Rahmen von Tagungen, Workshops oder sonstigen Veranstaltungen kommuniziert. Für den Regelbetrieb wurden die Anforderungen der Leitsätze des Kodex in die Compliance-Kommunikation beziehungsweise in die relevanten Schulungsunterlagen integriert. Das Thema wird bei Änderungen und Anpassungen im Rahmen von Tagungen und Workshops sowohl durch Mitarbeiter des Bereichs Compliance als auch durch Mitarbeiter des Vertriebsbereichs vertieft.

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

Zur Sicherstellung der Effektivität des CMS sind die getroffenen Maßnahmen in Prozessen und Systemen bezüglich ihrer Einhaltung, Angemessenheit und Wirksamkeit zu überwachen.

Der Bereich Compliance erstellt auf Basis der Risikoanalyse ein risikobasiertes Überwachungskonzept. Das Überwachungskonzept soll dazu dienen, mögliche Defizite über die Kontrolle durch die Linienverantwortlichen zu identifizieren und bestehende Prozesse und Maßnahmen entsprechend zu verbessern und anzupassen. Ziel ist es, dadurch die Compliance-Risikosituation des Unternehmens kontinuierlich zu verbessern. Der Plan definiert dazu regelmäßige Überwachungsaktivitäten, die in einem festgelegten zeitlichen Turnus durch den Bereich Compliance selbst durchgeführt werden. Als Beispiel ist hier die stichprobenhafte Überwachung der Eintragungen in der Geschenkedatenbank für leitende Angestellte oder die Quartalsabfrage im Vertrieb zu nennen.

Die Ergebnisse werden dokumentiert und ausgewertet. Ergeben sich daraus neue Erkenntnisse, die Einfluss auf die Risikoanalyse haben, so wird die Risikoanalyse entsprechend modifiziert. Gleiches gilt für Schwachstellenhinweise wie eingetretene Compliance-Risiken, Informationen der internen Revision oder des Risikomanagements, Meldungen von Mitarbeitern, Beschwerden von Kunden oder Vermittlern oder Medienpublikationen.

Bestehen bedeutende, bislang nicht identifizierte Risiken, Maßnahmendefizite oder wurden wesentliche Compliance-Verstöße identifiziert, so werden entsprechende Gegenmaßnahmen konzipiert, im Compliance-Programm aufgenommen und implementiert. Eine entsprechende Berichterstattung hierzu wird im Rahmen der Compliance-Kommunikation abgebildet. Der Überwachungsplan wird mindestens einmal jährlich überarbeitet und gegebenenfalls angepasst oder erweitert.

Die Einhaltung der Prozesse und Maßnahmen bezüglich des GDV-Verhaltenskodex erfolgt in einem mehrstufigen Prozess:

- Die jeweiligen Leitsatzverantwortlichen kontrollieren halbjährlich die Einhaltung der zur Umsetzung ihres Leitsatzes getroffenen Maßnahmen und Prozesse. Soweit erforderlich, holen sie entsprechende Bestätigungen durch vorab definierte Maßnahmenverantwortliche ein. Auf Basis der Ergebnisse der Kontrollen bewerten sie mindestens einmal jährlich die Eignung der getroffenen Maßnahmen und passen diese an, soweit entsprechender Bedarf besteht.
- Der Bereich Compliance überwacht im Rahmen des Überwachungsplans einzelne Prozesse und Maßnahmen, die zur Einhaltung der Anforderungen der Leitsätze des GDV-

Verhaltenskodex implementiert wurden. Neben den durch die Leitsatzverantwortlichen zugelierten Erkenntnissen, stützt sich der Bereich Compliance dabei auch auf die Erkenntnisse aus der Risikoanalyse und führt bei Bedarf eigene, stichprobenhafte Überwachungsaktivitäten ausgewählter Maßnahmen durch. Zudem erhält der Bereich Compliance seitens des zentralen Beschwerdemanagements zu einzelnen Leitsätzen eine leitsatzspezifische Auswertung der eingehenden Beschwerden nach vorher festgelegten Kriterien. Diese Auswertungen können Anhaltspunkte für die Nichteinhaltung der festgelegten Maßnahmen beinhalten. Hierzu hat der Bereich Compliance mit den Leitsatzverantwortlichen Schwellenwerte definiert. Bei Überschreiten dieser Schwellenwerte informiert der Bereich Compliance die Leitsatzverantwortlichen. Sollte sich ein negativer Trend abzeichnen und Häufungen der Beschwerden bei bestimmten Regionaldirektionen auffallen, werden die entsprechenden Beschwerden und deren Gründe inhaltlich geprüft. Die Ergebnisse der Überprüfung sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge berichten die Leitsatzverantwortlichen an den Bereich Compliance. ERGO Direkt verfügt über ein eigenes Beschwerdemanagement, setzt die Schwellenwerte und überwacht die Beschwerdestatistik eigenständig. Die Beobachtung der Einhaltung dieser Schwellenwerte und die daraus resultierende Überprüfung von Maßnahmen erfolgen ebenfalls eigenständig. Die kodexrelevanten Beschwerden des Banken- und Kooperationsvertriebs werden in der vertrieblichen Quartalsabfrage erfasst.

- Die interne Revision prüft in ihrer risikoorientierten Mehrjahresplanung alle Prozesse, Systeme und Funktionseinheiten der ERGO. Sie integriert die Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex in ERGO in die jeweiligen Prüfungsprogramme, beispielsweise in die Prüfungen der Vertriebsstellen. Die im Rahmen der Revisionsprüfung gewonnenen Erkenntnisse stellt die interne Revision auch dem Bereich Compliance zur Verfügung.

Auf Basis der vorgenannten Informationen bewertet der Bereich Compliance die Angemessenheit und die Wirksamkeit der zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex getroffenen Maßnahmen und Prozesse. Soweit es auf Basis der Ergebnisse des Überwachungsplans oder der Rückmeldungen der Leitsatzverantwortlichen und der Revision erforderlich sein sollte, veranlasst der Bereich Compliance gemeinsam mit den Leitsatzverantwortlichen die Verbesserung bestehender Maßnahmen oder die Implementierung ergänzender Maßnahmen. Die Leitsatzverantwortlichen sind für die entsprechende Umsetzung und Einhaltung der geänderten oder ergänzten Maßnahmen verantwortlich und erstatten dem Bereich Compliance über den Umsetzungsstand und die Einhaltung und Auswirkung im Rahmen des turnusmäßigen Reportings entsprechenden Bericht.

Düsseldorf, den 31.12.2017



**Dr. Ulf Mainzer**

Mitglied des Vorstands

ERGO Group AG



**Olaf Bläser**

Mitglied des Vorstands

ERGO Beratung und Vertrieb AG

Anlage 2

Allgemeine Auftrags-  
bedingungen



# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

#### 1. Geltungsbereich

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

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

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

#### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

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

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

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

#### 7. Mängelbeseitigung

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

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

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

#### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

#### 9. Haftung

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

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

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

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

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

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

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

- a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise
- b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

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

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

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

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

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

## 13. Vergütung

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

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

## 14. Streitschlichtungen

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

## 15. Anzuwendendes Recht

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