



# **Prüfung der Angemessenheit und Implementierung des Compliance Management Systems zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex**

## **PRÜFUNGSBERICHT**

ERGO Group AG  
Düsseldorf



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Prüfungsauftrag</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Auftragsdurchführung</b>	<b>4</b>
3.1	Gegenstand der Prüfung	4
3.2	Art und Umfang der Prüfungsdurchführung	5
<b>4</b>	<b>Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System</b>	<b>7</b>
4.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	7
4.2	Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System	8
<b>5</b>	<b>Prüfungsurteil</b>	<b>9</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 zum 31. Dezember 2023</b>	<b>1</b>
<b>Allgemeine Auftragsbedingungen</b>	<b>2</b>

---

# 1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 6. Juni 2023 hat uns die

**ERGO Group AG, Düsseldorf,**  
– im Folgenden „Gesellschaft“ genannt –

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance Management Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) der dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) beigetretenen Gesellschaften der ERGO Group AG im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex durchzuführen.

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

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

Im Folgenden werden diese Gesellschaften „ERGO“ genannt.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Gesellschaft erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## 2 Definition und Abgrenzung des Compliance-Management-Systems

Unter einem Compliance-Management-System (CMS) ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (im Folgenden zusammenfassend: Regelungen) 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 Regelverstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Regelungen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Regelungen zum 31. Dezember 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Regelungen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u. a. Compliance-Vorschriften zu geben, 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 10 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 beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Regelungen begrenzt, die ERGO innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Regelungen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „Drittvertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei ERGO eingerichteten Regelungen 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 Gesellschaft durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Gesellschaft 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 Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Die unter Abschnitt 1 aufgeführten Gesellschaften sind nicht Dritte im Sinne dieses Prüfungsberichts.

# 3 Auftragsdurchführung

## 3.1 Gegenstand 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 2 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die ERGO den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

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

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 Regelungen 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.



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

## 3.2 Art und Umfang der Prüfungsdurchführung

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt. Unsere WP-Praxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet. Die Berufspflichten gemäß der WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Zudem haben wir uns an dem IDW Prüfungshinweis: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) orientiert, der zwischenzeitlich aufgrund der Aktualisierung des GDV-Verhaltenskodex aufgehoben wurde. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind. Hierzu gehört, dass die Aussagen auf sämtliche Grundelemente eines CMS eingehen, sie keine wesentlichen falschen Angaben und keine unangemessenen Verallgemeinerungen oder unausgewogenen und verzerrenden Darstellungen enthalten, die eine Irreführung der Berichtsadressaten zur Folge haben können,
- und ob die dargestellten Regelungen
  - in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen geeignet sind,
    - mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern sowie
    - bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden und
  - in allen wesentlichen Belangen zum 31. Dezember 2023 implementiert sind.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der in Abschnitt 2 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der ERGO berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis einer Auswahl beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

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

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der ERGO mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Regelungen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex für die unternehmenseigenen Vertriebswege der ERGO
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ERGO
- Nachvollzug von Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen
- Einsichtnahme in Revisionsberichte

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

- Chief Compliance Officer der ERGO Group AG
- Verantwortliche Ansprechpartner des Bereichs Compliance der ERGO Group AG
- Leitsatzverantwortliche des GDV-Verhaltenskodex und weitere verantwortliche Ansprechpartner der ERGO Group AG
- Bereichsleiter und verantwortliche Ansprechpartner von Group Audit der ERGO Group AG

Bei Drittvertrieben der ERGO, wie bei Maklern und Mehrfachvertretern, haben wir keine Prüfungshandlungen durchgeführt. Hier haben wir unsere Prüfungshandlungen auf die Maßnahmen beschränkt, die die ERGO im Rahmen der Leitsätze 8 und 11 umgesetzt hat.

Wir haben unsere Prüfung in den Monaten Juni 2023 bis Februar 2024 bis zum 22. Februar 2024 durchgeführt.

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

# 4 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance-Management-System

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

Das 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 Regelungen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die CMS-Beschreibung der ERGO enthält Aussagen zur Umsetzung der Anforderungen von Leitsatz 9: „Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmann“. Die ERGO Reiseversicherung AG (ERV) hat im Prüfungszeitraum nicht am Schlichtungsverfahren des Versicherungsombudsmann e.V. teilgenommen. Die ERV bietet ihren Kunden hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung stattdessen ein dreistufiges Modell. Bei der ERV erhält der Kunde über die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) einen Hinweis auf das außergerichtliche Beschwerdeverfahren der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Gemäß der Richtlinie zum Beschwerdemanagement ist es vorgesehen, dass Beschwerden von Kunden der ERV, die schriftlich oder mündlich bei der ERGO eingehen, durch das zentrale Beschwerdemanagement bearbeitet werden. Darüber hinaus kann sich der Kunde über das ERGO Hinweisgebersystem (BKMS) an ERGO Compliance wenden. Der Link zum ERGO Hinweisgebersystem ist für Kunden über die Internetseite der ERGO aufrufbar.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert und durch die zentralen Unternehmensziele, -strategien und Steuerungsmechanismen konkretisiert.

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

## **4.2 Feststellungen und Empfehlungen zum Compliance Management System**

Im Rahmen der Prüfung wurden keine Feststellungen und Empfehlungen identifiziert, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

# 5 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Regelungen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
- waren die Regelungen zum 31. Dezember 2023 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Regelungen 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 wurde zum 31. Dezember 2023 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

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.

Düsseldorf, den 22. Februar 2024

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Stauder  
Wirtschaftsprüfer

Tober



# Anlagen





**Anlage 1**  
**Beschreibung des**  
**Compliance-Management-Systems**  
**der ERGO Group AG zur Einhaltung des**  
**Verhaltenskodex des Gesamtverbandes**  
**der Deutschen Versicherungswirtschaft**  
**(GDV) für den Vertrieb von**  
**Versicherungsprodukten**  
**zum 31. Dezember 2023**



**ERGO**

A Munich Re company

**Beschreibung des  
Compliance-Management-Systems der  
ERGO Group AG  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex  
des Gesamtverbandes der  
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für  
den Vertrieb von Versicherungsprodukten  
zum 31. Dezember 2023**

1.	Einleitung .....	1
2.	Compliance-Kultur .....	2
3.	Compliance-Ziele.....	3
4.	Compliance-Risiken.....	3
5.	Compliance-Programm.....	4
5.1.	Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt.....	5
5.2.	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status .....	6
5.3.	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden .....	8
5.4.	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.....	12
5.5.	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben .....	14
5.6.	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten .....	16
5.7.	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb .....	18
5.8.	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewährt.....	22
5.9.	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem .....	24
5.10.	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung .....	27
5.11.	Der Kodex ist verbindlich und transparent .....	29
6.	Compliance-Organisation .....	30
7.	Compliance-Kommunikation.....	31
8.	Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	32

## 1. Einleitung

Der Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) stellt die Interessen der Kunden<sup>1</sup> und die Qualität der Kundenberatung in den Mittelpunkt. Auch ERGO hat den Anspruch, den Kunden bestmöglich und individuell zu beraten. Daher betrachtet ERGO den GDV-Verhaltenskodex als Grundlage für die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Vermittlern.

Vor diesem Hintergrund sind folgende ERGO Gesellschaften dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten:

- DKV Deutsche Krankenversicherung AG
- ERGO Beratung und Vertrieb AG
- ERGO Direkt Versicherung AG<sup>2</sup>
- ERGO Group AG
- ERGO Krankenversicherung AG<sup>2</sup>
- ERGO Lebensversicherung AG
- ERGO Pensionsfonds AG
- ERGO Pensionskasse AG
- ERGO Reiseversicherung AG
- ERGO Versicherung AG
- ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG
- Victoria Lebensversicherung AG

Das Compliance-Management-System (CMS) der ERGO orientiert sich u.a. an den Vorgaben des Prüfungsstandards 980 n. F. des Instituts der Wirtschaftsprüfer und hat die Anforderungen und Inhalte des GDV-Verhaltenskodex entsprechend integriert. Die Einhaltung von internen und externen Vorgaben und Prozessen ist dabei wesentlich für ERGO. Die einzelnen Elemente des CMS werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

Der Vertrieb von ERGO-Produkten erfolgt schwerpunktmäßig über Vermittler der eigenen Ausschließlichkeitsvertriebe (ERGO Ausschließlichkeitsorganisation, Strukturvertrieb ERGO Pro und Vertriebsmitarbeiter).

---

<sup>1</sup> Aufgrund der leichteren Lesbarkeit wird in der vorliegenden CMS-Beschreibung das generische Maskulinum verwendet. Selbstverständlich sind bei den Formulierungen immer alle Geschlechter gleichermaßen und gleichberechtigt gemeint und angesprochen.

<sup>2</sup> Die ERGO Direkt AG fungiert als Mitarbeitergesellschaft und Dienstleister für die Risikoträger ERGO Direkt Versicherung AG und ERGO Krankenversicherung AG. Im Folgenden werden die Risikoträger ERGO Direkt Versicherung AG und ERGO Krankenversicherung AG sowie die ERGO Direkt AG gesamthaft als ERGO Direkt bezeichnet.

Ergänzend hierzu gewinnt der Direktvertrieb für ERGO zunehmend an Bedeutung. Ein Direktabschluss ist für den Kunden je nach Produkt sowohl über die ERGO-Callcenter, die ERGO-Webseiten als auch über Vergleichsportale möglich. Der Kunde hat auch nach Vertragsabschluss die Möglichkeit, sich für eine Betreuung durch einen ERGO-Vertreter zu entscheiden.

Darüber hinaus arbeitet ERGO auch mit Fremdvermittlern (Maklern, Mehrfachagenten, Assekuradeuren und Kooperationspartnern) sowie Annexvermittlern zusammen.

In diesem Zusammenhang respektiert ERGO die besondere Rolle von Fremdvermittlern, welche nicht ausschließlich für ERGO vermitteln. Dabei wird insbesondere die Funktion von Maklern und Mehrfachagenten als Interessenvertreter und Sachwalter der Kunden gesehen und betont. ERGO geht davon aus, dass diese Rolle und deren Funktionen von den betreffenden Fremdvermittlern vollumfänglich wahrgenommen werden. Dabei setzt ERGO bereits heute auf gemeinsame Leitlinien auf, die über den GDV-Verhaltenskodex bzw. andere anerkannte Kodizes der Fremdvermittler gemeinsam abgestimmt wurden und wirken. Deshalb macht ERGO seinen Fremdvermittlern keine ERGO-spezifischen Vorgaben zu Produktauswahl, Beratungsprozessen, Umgang mit Interessenkonflikten, Fragen der Aus- und Weiterbildung etc., sofern dies nicht gesetzlich vorgeschrieben oder notwendig ist.

Annexvermittler sind gemäß § 66 VVG von den Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten für Versicherungsvermittler ausgenommen. Der Kundenwunsch ergibt sich üblicherweise aus dem direkten Produktzusammenhang. ERGO stellt in diesem Zusammenhang sicher, dass ausschließlich Produkte im gesetzlichen Kompetenzrahmen der Annexvermittler gemäß § 34d Abs. 8 GewO angeboten werden. Aufgrund der genannten gesetzlichen Erleichterungen findet auch keine nachvertragliche Beratung des Kunden statt.

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

## **2. Compliance-Kultur**

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

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.

Für alle ERGO-Mitarbeiter gilt der Verhaltenskodex der Munich Re (Gruppe). Ergänzt und konkretisiert wird dieser durch die Compliance-Richtlinien der ERGO. Zudem hat ERGO einen eigenen Verhaltenskodex für selbständige Vertriebspartner. In diesem sind die wesentlichen Grundsätze der Zusammenarbeit und das gemeinsame Verständnis zum Umgang mit Kunden und Vermittlern festgehalten. Die Kodizes sind über die bestehenden Arbeits- bzw. Vermittlerverträge für alle Mitarbeiter und Vermittler verbindlich. Verstöße werden nicht toleriert, sondern entsprechend behandelt und geahndet.

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

Die ERGO Compliance-Leitlinie definiert Compliance als das Handeln im Einklang mit den geltenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben sowie den unternehmensinternen Regeln und Grundsätzen. Die Nichteinhaltung externer und/oder interner Anforderungen kann zu erheblichen finanziellen Nachteilen, Reputationsschäden, rechtlichen Sanktionen für das jeweilige Unternehmen, für ERGO und/oder Munich Re und zu persönlichen Folgen für die Geschäftsleitung, die Führungskräfte, die Mitarbeiter und Vermittler führen.

Die Compliance-Funktion (Compliance) hat den Auftrag, den Vorstand bei der Entwicklung und Umsetzung der organisatorischen Maßnahmen zu unterstützen, die erforderlich sind, um regelkonformes Verhalten der ERGO, ihrer Gruppenunternehmen sowie ihrer Mitarbeiter und Vermittler sicherzustellen. Verstöße gegen externe und/oder interne Regelungen sollen durch geeignete organisatorische Maßnahmen verhindert und Compliance-Risiken dadurch reduziert werden.

Mit der Implementierung eines übergreifenden CMS verfolgt ERGO mehrere Ziele. Neben der Einhaltung von gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorgaben soll das CMS auch dazu dienen, Haftungs-, Strafbarkeits- und Reputationsrisiken für das Unternehmen, seine Organe und Mitarbeiter zu vermeiden. Weitere Ziele sind ein angemessenes Management von Interessenkonflikten sowie der Schutz von Kundeninteressen.

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

Im Rahmen der Risikoanalyse bewertet Compliance die Compliance-Risiken in den einzelnen Geschäftsbereichen nach einer einheitlichen Methodik. An diesem Prozess sind die jeweiligen Führungskräfte und Fachexperten beteiligt. Die Risikoanalyse wird mindestens einmal jährlich, bei Bedarf auch ad hoc durchgeführt. Die Erkenntnisse aus der Risikoanalyse sind die Grundlage für den Compliance-Plan.

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

Ergibt sich aus der Risikoanalyse in Bezug auf die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex Handlungsbedarf, so wird dieser durch Compliance oder den jeweiligen Leitsatzverantwortlichen entsprechend formuliert und erforderliche Maßnahmen entwickelt.

Folgende Ereignisse können zu einer Anpassung bzw. 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
- Einführung bzw. Anpassung von Kennzahlen zur Risikoüberwachung
- Projekte oder Initiativen
- Auswertung von Kundenbeschwerden oder Revisionsberichten
- Sonstige Hinweise in Bezug auf kodexrelevante Prozesse und Maßnahmen

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

## **5. Compliance-Programm**

Auf Basis der Compliance-Risikoanalyse werden Maßnahmen und Kontrollen definiert, um eine Verbesserung der allgemeinen Risikosituation zu erreichen.

Das Compliance-Programm für das Themengebiet GDV-Verhaltenskodex wurde anhand der einzelnen Leitsätze entwickelt und konkretisiert. Für jeden Leitsatz definiert ERGO einen eigenen 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. Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt**

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

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

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

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

### **5.1.2. Umsetzung bei ERGO**

ERGO stellt das Kundenbedürfnis ins Zentrum des unternehmerischen Handelns. Die Beratung erfolgt bei ERGO entsprechend den Ausführungen in Kapitel 5.3.

Um sicherzugehen, dass das ERGO Vergütungssystem der Ausschließlichkeitsvertriebe und der ERGO Reiseversicherung AG (ERV) keinen Anreiz bietet das Provisionsinteresse der Vermittler in den Mittelpunkt zu stellen, unterliegen Produkte mit gleicher Bedarfsdeckung denselben Provisionsregularien. Außerdem wird bei Einführung neuer Produkte das vorhandene Portfolio zur Bewertung herangezogen.

Das Vergütungsmodell der ERGO Direkt setzt sich aus einem Festgehalt, gemäß gesonderter betrieblicher Regelung, und einer leistungsabhängigen Variablen zusammen. Für jedes Verkaufsgespräch mit erfolgreichem Vertragsabschluss werden automatisch systemgestützt Beratungsprotokolle generiert.

Des Weiteren werden zur Überprüfung Stichproben anhand einer Arbeitsanweisung durchgeführt und entsprechend dokumentiert. Überwacht werden Provisionen, Bonuszahlungen sowie Wettbewerbswertungen der Ausschließlichkeitsvertriebe aufgrund von Auffälligkeiten der Höhe nach.

Bei Wettbewerbsausschreibungen dienen Beratungs- und Stornoquote stets als Qualitätskriterium, um den Kunden in den Fokus zu stellen. Für Makler werden keine Wettbewerbe ausgeschrieben. Außerdem unterliegen alle produktbezogenen Wettbewerbsausschreibungen einem Kontrollprozess (Aktionscontrolling).

ERGO möchte weiterhin unterstützend für ihre Vermittler tätig sein. Der kundenorientierte Bezug von monetären und nicht monetären Unterstützungen muss dabei weiterhin gewährleistet sein. Dabei handelt es sich bspw. um finanzielle Zuschüsse für Auszubildende, die Bereitstellung von Außenwerbung und die Unterstützung im Marketingbereich.

Eine schriftliche Darstellung der befürworteten Leistungen und deren genau definierten Voraussetzungen dient zur entsprechenden Sicherstellung. Durch eine regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Zuschussvereinbarung wird garantiert, dass lediglich Unterstützungsmaßnahmen durchgeführt werden, die zur Wahrung von qualifizierten Beratungsgesprächen und professionellem Service erforderlich sind. Die Überprüfung erfolgt standardisiert und wird dokumentiert.

Zuschussvereinbarungen werden an festgelegte qualitative Bedingungen geknüpft, deren Voraussetzung fortlaufend überprüft wird.

## **5.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt dem Kunden seinen Status**

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

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

*Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet.“*

### **5.2.2. Umsetzung bei ERGO**

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 in den Ausschließlichkeitsvertrieben erfolgt dabei durch Übergabe der Visitenkarte. Die Übergabe wird in der Beratungsdokumentation erfasst.

Um zu gewährleisten, dass alle notwendigen Informationen auf den Visitenkarten enthalten sind, sind alle Vermittler dazu verpflichtet, ausschließlich durch ERGO bereitgestellte Materialien zu verwenden. Die Visitenkarten werden zentral anhand der gesetzlichen Vorgaben erstellt. ERGO stellt den Vermittlern diese Materialien in einem zentralen Bestellsystem zur Verfügung.

### **Direktvertrieb**

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

Kundenberater des Dialog Sales am Standort Nürnberg sind Mitarbeiter des Vermittlers ERGO Direkt AG. Da sie via Telefon im direkten Kundenkontakt stehen, soll in jedem Gespräch eine eindeutige mündliche Legitimation erfolgen. Um eine korrekte Legitimation und Informationsweitergabe an den Kunden zu gewährleisten, werden die Kundenberaterinnen und Kundenberater geschult und das Vorgehen wird in praktischen Szenarien geübt. Die Vorgaben zur Legitimation sind zudem jederzeit in einer Wissensdatenbank, welche den Kundenberaterinnen und Kundenberatern ständig zu Verfügung steht, abrufbar.

Darüber hinaus verpflichtet sich ERGO Direkt, für alle als gebundene Vermittler tätigen Kooperationspartner der ERGO Direkt eine qualifizierte Ausbildung ihrer Kundenberaterinnen und Kundenberater mit direktem Kundenkontakt via Telefon sicherzustellen. Die korrekte und eindeutige Legitimation ist dabei unverzichtbarer Schulungsinhalt. Den Mitarbeitern des Vermittlers werden zudem entsprechende Gesprächsleitfäden zur Verfügung gestellt, in denen das korrekte Vorgehen zur Legitimation beschrieben ist.

Schriftliche Werbemittel und E-Mails 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 potentielle 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.

### **ERGO Reiseversicherung AG (gebundene Vermittler)**

In den Vermittlerverträgen für die gebundenen Vermittler gemäß § 34d Abs. 7 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. Ein Muster zur Visitenkarte stellt die ERV im Online-Agentur-Service (OAS) zur Verfügung.

### **ERGO Reiseversicherung AG (externe Servicecenter)**

In den externen Servicecentern 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.

### **Kooperation mit der Santander Consumer Bank**

Die Verpflichtung zur Offenlegung des Status ist in einem bankinternen Regelwerk enthalten.

## **5.3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

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

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

*Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.*

*Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.*

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

### **5.3.2. Umsetzung bei ERGO**

Die Beratung von Interessenten und Kunden erfolgt an verschiedenen Kontaktpunkten des Unternehmens oder über angeschlossene Vermittler.

#### **Beratung durch Vermittler und Angestellte der Ausschließlichkeitsvertriebe**

Die Beratung durch Vermittler und Angestellte der Ausschließlichkeitsvertriebe erfolgt bei ERGO ganzheitlich oder auf Wunsch des Kunden themen- bzw. produktbezogen, z.B. rund um die Altersversorgung oder die Kraftfahrzeugversicherung. Den Vermittlern stehen standardisierte Prozesse und Produktinformationen gemäß Kapitel 5.5. zur Verfügung, mit welchen der Bedarf identifiziert und in der Folge auf Wunsch des Kunden mit einer technisch gestützten Angebotsumstellung und Antragsaufnahme/Abschluss 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 als 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 ggf. die Erklärung des Kunden zum Verzicht auf die Beratung – sind Pflichtbestandteile der Antragsunterlagen. Die Vermittler sind angehalten, angestellte Vertriebsmitarbeiter sind angewiesen, jedem Antrag eine entsprechende Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung beizufügen. In der Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung werden Anträge ohne Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung nicht akzeptiert.

ERGO hält anhand der laufenden Befragung MAX-V die Qualität der Beratung in den Ausschließlichkeitsvertrieben 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.

#### **Beratung durch angestellte Vertriebsmitarbeiter im Makler- und Kooperationsvertrieb der ERGO Group AG**

Die Beratung von Kunden in unbetreuten und geschützten Beständen ehemaliger Kooperationspartner durch Angestellte des Kooperationsvertriebs erfolgt bei ERGO auf Wunsch des Kunden themen- bzw. produktbezogen. Den Mitarbeitern stehen standardisierte Prozesse und Produktinformationen gemäß Kapitel 5.5. zur Verfügung, mit welchen der Bedarf identifiziert

und in der Folge auf Wunsch des Kunden mit einer technisch gestützten Angebotserstellung und Antragsaufnahme/Abschluss gedeckt wird.

Zur Erfassung des Kundenwunsches sowie des bestehenden Versicherungsschutzes sind standardisierte Prozesse im Rahmen einheitlich zu verwendender Beratungsdokumentationen definiert. Die Beratungsdokumentation – oder ggf. die Erklärung des Kunden zum Verzicht auf die Beratung – sind Pflichtbestandteile der Antragsunterlagen. Die Mitarbeiter sind angewiesen, jedem Antrag eine entsprechende Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung beizufügen.

Im telefonischen Verkauf durch das Kundekompetenzcenter erhält der Kunde in allen Fällen mit der Police eine Beratungsdokumentation.

### **Beratung im telefonischen Verkauf**

Kunden und Interessenten haben die Möglichkeit, sich durch Kundenberaterinnen und Kundenberater der ERGO und/oder dazugehörigen Unternehmen telefonisch beraten zu lassen. Die Beratung umfasst einzelne Themen- und Produktbereiche. Der Kontakt kommt entweder initiiert durch das Unternehmen im Rahmen von Cross-/Upsellingaktionen oder via eigeninitiativer Meldung des Kunden/Interessenten zustande. Die Beratung erfolgt hier regelmäßig unter Anwendung standardisierter Prozesse. Der Kunde erhält bei Abschluss die erforderlichen Informationen. Die Dokumentation der Beratung ist Pflichtbestandteile der Antrags-/Vertragsunterlagen.

Im telefonischen Verkauf der Direct Sales Aktivitäten der ERGO Direkt wird systemgestützt und voll automatisiert anhand der individuellen Kundenangaben eine Beratungs- oder Verzichtsdokumentation erstellt und dem Kunden mit den Vertragsunterlagen zur Verfügung gestellt. Entscheidet sich der Kunde gegen eine telefonische Beratung, ist ein Direktabschluss nicht möglich.

### **Direktvertrieb Online**

Die Onlinevertriebskanäle der ERGO und die Vermittlerhomepages nutzen standardisierte Online-Abschlussmodule. Der Kunde wählt das Produkt eigenständig ohne fremde Hilfe aus. Im Laufe des Prozesses werden dem Kunden alle relevanten Informationen, wie z.B. Angebot, Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB), Insurance Product Information Document (IPID), Kundeninformationsblatt (KIB), bereitgestellt.

Der Abschlussprozess erfordert die Entgegennahme der Dokumente durch den Kunden vor Abschluss. Dies erfolgt in Form eines Zwangsdownloads oder per E-Mail bei der ERV. Im

Abschlussprozess bestätigt der Kunde ausdrücklich, dass er auf eine Beratung verzichtet. Der Kunde kann jederzeit in eine Beratung wechseln; damit endet der Onlineabschlussprozess. Dem Kunden stehen dann als Gesprächspartner die telefonischen Serviceeinheiten oder Vermittler der ERGO vor Ort entsprechend dem oben beschriebenen Vorgehen zur Verfügung.

Die ERV hat den Beratungsverzicht in ihren Online-Buchungsprozessen nicht eingeführt. Zu jeder Buchung eines registrierten Vermittlers werden die Inhalte des Buchungsprozesses in einem Protokoll zusammengefasst. Für die gebundenen Vermittler, die nicht ausschließlich Online-Buchungen durchführen, werden ein Beratungsprotokoll und eine Verzichtserklärung als beschreibbare PDF zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation erfolgt beim Vermittler.

Bei Buchungen über andere touristische Buchungssysteme wird kein automatisiertes Beratungsprotokoll erzeugt, da touristische Vertragspartner regelmäßig als nebenberufliche Vermittler ohne Registrierung nicht unter die Beratungspflicht fallen.

Eine 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 diverse Insights herangezogen. Hierunter fallen unter anderem Kunden-Feedbacks aus Live-Chats, Kundeninterviews sowie Ergebnisse aus kontinuierlich durchgeführten A-/B-Tests. Dadurch wird eine permanente Optimierung ermöglicht.

Die Onlinekunden können über das Kontaktformular, den ekomi-Bewertungsdienst oder andere Kanäle Feedback zum Internetauftritt geben. Es erfolgt eine qualitative Messung der Onlinekommunikation bspw. durch spezielle Usability-Tests. Usability-Labs und Crowd-Testing werden eingesetzt, um eine intuitive und nutzerfreundliche Führung im Internetauftritt sicherzustellen.

Auch bei der ERV werden Usability-Labs und Crowd-Testing zu diesem Zweck eingesetzt. Zusätzlich werden Kunden-Feedbacks und Bewertungen nach Abschluss einer Buchung eingeholt.

### **Direktvertrieb Brief**

ERGO unterbreitet Kunden und Interessenten zu ausgewählten Produkten regelmäßig Angebote mit direkter Abschlussmöglichkeit.

Mit dem Brief erhält der Kunde alle erforderlichen Informationen. Die Annahme durch Zustimmung des Kunden erfolgt schriftlich, telefonisch oder als Rückantwort via Website bzw. Landingpage. Die schriftliche Beantragung ist nur ohne Abweichung von den vorliegenden Unterlagen möglich. Im schriftlichen Abschlussprozess bestätigt der Kunde ausdrücklich, dass er auf eine Beratung verzichtet. Der Kunde kann alternativ ein Beratungsangebot nutzen. Dem

Kunden stehen dann als Gesprächspartner die telefonischen Serviceeinheiten oder Vermittler der ERGO vor Ort entsprechend dem oben beschriebenen Vorgehen zur Verfügung.

### **Gebundene Vermittler der ERGO Reiseversicherung AG**

Die gebundenen Vermittler der ERV sind vertraglich verpflichtet, die gesetzlichen Vermittlerpflichten einzuhalten.

### **Kooperation mit der Santander Consumer Bank**

Die Kundenbedürfnisse werden entlang des Beratungskonzepts der Santander Consumer Bank (SCB) ermittelt. Anhand der Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung wird eine individuelle Produktempfehlung ausgesprochen. Die Beratungsdokumentation wird auf Basis aller Abfragen erstellt.

## **5.4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert**

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

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

### **5.4.2. Umsetzung bei ERGO**

ERGO legt besonderen Wert auf die Nachvollziehbarkeit der Inhalte und Ergebnisse des Beratungsgesprächs. Dabei sind der Wunsch des Kunden und dessen individuelle Bedürfnisse von zentraler Bedeutung.

Die Erfassung des Kundenwunsches – sowohl nach einer produktspezifischen als auch einer ganzheitlichen Beratung – und die Aufnahme des für die Beratung relevanten, bestehenden Versicherungsschutzes werden in den ERGO Ausschließlichkeitsvertrieben über einen standardisierten Prozess im Rahmen der Beratungsdokumentation gewährleistet. Die Vermittler sind angehalten und angestellte Mitarbeiter verpflichtet, eine Beratungsdokumentation zu erstellen und wurden darauf hingewiesen diese dem Kunden auszuhändigen. Ein Verzicht auf Beratung ist insbesondere bei Abschlüssen im Bereich der Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung der Ausnahmefall und wird in der Dokumentation vermerkt. Die Anwendungshäufigkeit der Ausnahmeregelung wird über das vertriebliche Controlling ermittelt und im Rahmen der Leitsatzverantwortung überwacht.



Der Direktvertrieb der ERGO mit Beratungsverzicht ist von der Beratungs- und Dokumentationspflicht ausgenommen.

### **Dokumentation von Beratung und Verzicht**

Den Vermittlern und angestellten Vertriebsmitarbeitern der Ausschließlichkeitsvertriebe und des Kooperationsvertriebs werden einheitliche Formate für die Beratungsdokumentation zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation der Beratung kann sowohl in einem auf Papier basierenden als auch in einem elektronisch gestützten Prozess erfolgen. In beiden Fällen ist die Beratungsdokumentation 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.

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. Im telefonischen Verkauf erhält der Kunde mit den Vertragsunterlagen eine Beratungsdokumentation.

Im telefonischen Verkauf der Direct Sales Aktivitäten der ERGO Direkt wird systemgestützt und voll automatisiert anhand der individuellen Kundenangaben eine Beratungs- oder Verzichtsdokumentation erstellt und dem Kunden mit den Vertragsunterlagen zur Verfügung gestellt.

### **Gebundene Vermittler der ERGO Reiseversicherung AG**

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.

## **Kooperation mit der Santander Consumer Bank**

Für die Angebotserstellung eines ERGO-Produkts nutzt die SCB eine adjustierte Version des ERGO-Maklerrechners. Die Beratungsdokumentation wird hierbei auf Basis der Angaben in der vorgeschalteten Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung sowie der Angaben im Tarifrechner automatisiert befüllt. Eine Policierung des Antrags kann nur erfolgen, sofern alle notwendigen Dokumente (insb. auch Beratungsdokumentation und die Anlage zur Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung) mit dem Antrag eingereicht worden sind. Dies gilt unabhängig von der Art der Übermittlung (digital oder postalisch). Der Prozess ist vertraglich mit der SCB vereinbart und wird auf Basis des ERGO-Standardprozesses in der Antragsabteilung nachgehalten.

## **5.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben**

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

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

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

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

### **5.5.2. Umsetzung bei ERGO**

Der Produktentwicklungsprozess (PEP) als Kernprozess eines Versicherungsunternehmens beschreibt die einzelnen Schritte der Entwicklung eines Produktes unter Einbindung aller relevanter Schnittstellen (am PEP beteiligte Organisationseinheiten). Ziel der Produktentwicklung ist ertragreiches Wachstum der ERGO Group sowie für den Kunden bedarfsgerechte, wettbewerbsfähige und im Vertrieb erfolgreiche Produkte zu entwickeln.

Die Verantwortung für den jeweiligen PEP liegt beim Produktmanager als dem zuständigen Process-Owner. Der Austausch und die kontinuierliche Weiterentwicklung des PEP finden im spartenübergreifenden Produktzirkel statt.

## **Neue Produkte**

Der PEP regelt auch, dass die Versicherungsprodukte bedarfsgerecht entwickelt werden. Im Rahmen der Produktentwicklung wird geprüft und beurteilt, ob das Versicherungsprodukt den ermittelten Bedürfnissen, Zielen und Merkmalen des Zielmarkts entspricht bzw. welches Risiko der Kunde mit Abschluss des Produkts eingeht.

## **Festlegung Zielmarkt**

Die geeigneten Zielmärkte, in denen das Produkt vertrieben werden soll (inkl. nicht geeignete Zielmärkte) sind im Rahmen des PEP festzulegen. Bei Produkten, die an nachhaltigkeitsinteressierte Kunden vertrieben werden sollen, werden Nachhaltigkeitsfaktoren bei der Festlegung des Zielmarkts berücksichtigt.

## **Produkte, die bereits verkauft werden**

Die Prüfung, ob die Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen, wird mit der regelmäßigen Durchführung (mindestens alle drei Jahre) des Produktpflegeprozesses sichergestellt. Dies gilt für alle Produkte, die seit dem 23.2.2018 eingeführt wurden.

## **Klare und verständliche Versicherungsprodukte**

Die Verständlichkeit von Produkten für den Kunden ist ein zentraler Aspekt bei der Produktentwicklung und bei der Erstellung der Produktinformationsblätter und allgemeinen Versicherungsbedingungen. Diese werden nach vordefinierten Regeln (ERGO Schreibregeln) erstellt. Anschließend wird die Verständlichkeit nach dem Hohenheimer-Index vom Dokumenten-Owner überprüft.

## **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 der Produktentwicklung. Im Produktinformationsblatt werden die wesentlichen Ein- und Ausschlüsse des Produkts aufgezeigt. Die Inhalte der Produktinformationsblätter richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## **5.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

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

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

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

### **5.6.2. Umsetzung bei ERGO**

#### **5.6.2.1. Beratung und Betreuung**

##### **Bearbeitung von Kundenanliegen**

Um die Beratung und Betreuung des Kunden 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 vertriebs- und beratungsrelevante Geschäftsvorfälle per E-Mail zum nächsten Werktag dem zuständigen Vermittler bereitstellt.

##### **Anlassbezogene nachvertragliche Beratung**

ERGO hat eine Themenliste von Ereignissen erstellt, nach denen die Kunden systematisch analysiert werden. Beispiele sind unter anderem der Adresswechsel oder das Erreichen der Volljährigkeit. Ist ein Ereignis aus dieser Themenliste für ERGO erkennbar eingetreten, so wird dem Kunden automatisch ein Beratungsangebot mit dem Hinweis auf weitere Informations- und Kontaktmöglichkeiten zugesandt.

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

Eingereichte Schadenmeldungen werden im Fachbereich aufgenommen. Die Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe erhalten per E-Mail einen Hinweis, dass der Schaden angelegt wurde. Diese Information soll sicherstellen, dass ggf. aus dem Schadenfall resultierende Beratungsanlässe an die Vermittler gesteuert werden (Sach-Schadenbereich, inkl. Unfall) und diese entsprechend reagieren können, falls ihnen der Schaden nicht unmittelbar selbst gemeldet wurde.

## **ERGO Reiseversicherung AG**

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

### **5.6.2.2. Umdeckung oder Abwerbung von Versicherungsverträgen**

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

Der Kunde wird bei einer Umdeckung oder Abwerbung durch die Vermittler und Mitarbeiter der ERGO auf eventuell damit verbundene Nachteile durch ein gesondertes Informationsblatt hingewiesen. Der Erhalt dieses Hinweises wird anschließend in der Beratungsdokumentation in Verbindung mit weiteren ausgehändigten Unterlagen erfasst.

## **Lebens- und Krankheitskostenvollversicherung**

Die Vermittler und Mitarbeiter der ERGO werden darauf hingewiesen, dass dem Kunden bei Umdeckung oder Ersatz ein gesondertes Informationsblatt oder vergleichbare Information 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 ggf. daraus entstehen können. Die Übergabe dieses Informationsblatts zur Abwerbung oder Umdeckung ist in einem gesonderten Feld in der Beratungsdokumentation durch den Vermittler zu erfassen. In der telefonischen Beratung erfolgt diese Information mit der Überlassung der Unterlagen. 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.

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

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

*„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bildung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.*

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumdeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

*Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.*

*Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) als Pflicht.“*

### **5.7.2. Umsetzung bei ERGO**

Der Versicherungsvertrieb der ERGO hat zur Aufgabe, dem Kunden mit hoher Beratungsqualität zu begegnen. Daher ist bei ERGO jeder Vermittler und vertriebsnahe Mitarbeiter gut beleumdet und 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 vertrieblich aktiv wird.

Nach bestandener IHK-Sachkundeprüfung oder anderer angemessener Qualifikation ist jeder Vermittler und vertriebsnahe Mitarbeiter verpflichtet, sich regelmäßig – mindestens nach den

gesetzlichen Vorgaben – fortzubilden und dieses nachweisen zu können. Mit der EU-weiten Einführung der IDD wurde der gesetzliche Mindestanspruch zur Weiterbildung definiert. Diesen Qualitätsanspruch definiert ERGO als Mindestmaß an Weiterbildung.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft hat mit Einführung der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ einen branchenweiten Qualifizierungsanspruch formuliert, deren Anrechnungsregeln sich ERGO zu eigen macht.

#### **5.7.2.1. Leumund**

ERGO arbeitet nur mit gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Im Rahmen der Vertragsanbahnung hat jeder Vermittler (angestellt oder selbständig) seine Zuverlässigkeit und seinen Leumund nachzuweisen. Hierzu sind folgende Unterlagen vorzulegen, die entsprechend kontrolliert und dokumentiert werden:

- AVAD-Auskunft
- polizeiliches Führungszeugnis
- Auszug aus dem Gewerbezentralregister (sofern in der Vergangenheit bereits ein Gewerbe angemeldet war)
- Auszug aus einem Schuldnerverzeichnis

Bei fehlenden Nachweisen erfolgt kein Vertragsschluss mit potenziellen Vermittlern. Sofern negative Einträge vorliegen, sind diese anhand der jeweils gültigen Arbeitsanweisung, Leitlinie bzw. Dokumentation im Handbuch zu bewerten. Auch daraus kann sich ergeben, dass nicht mit dem Vermittler zusammengearbeitet wird bzw. es zu keinem Vertragsschluss kommt.

Für den angestellten Overhead im Außendienst gelten dieselben Einstellungsprüfungen wie für die Vermittler.

Bei Neubesetzungen von ERGO-Innendienststellen mit IDD-Relevanz (Kennzeichen im Stellenkatalog bzw. in der Stellenbeschreibung) wird vom Bewerber ein polizeiliches Führungszeugnis angefordert (bei ERGO Direkt immer auch eine Schufa-Auskunft). Sofern die Stelle provisionsvergütet ist, muss darüber hinaus eine Schufa-Auskunft eingereicht werden. Die Einstellung erfolgt erst dann, wenn diese zusätzlichen Unterlagen vollständig vorliegen. Sofern die Unterlagen negative Inhalte enthalten, erfolgt eine Einzelfallprüfung. Im Zweifel wird von der Einstellung abgesehen.

Bei der Übernahme von Auszubildenden auf IDD-relevanten Stellen gelten die Regelungen für die Neubesetzung der jeweiligen Stelle entsprechend.

### **5.7.2.2. Ausbildung**

#### **Ausbildung Außendienst (außer Vermittler der ERGO Pro)**

ERGO arbeitet nur mit qualifizierten Vermittlern zusammen. Deshalb ist ein Sachkundenachweis gemäß § 2 oder § 5 VersVermV für alle Vermittler (immer inkl. angestellter Werbeaußendienst und angestellter Führungs- und Spezialisten-Außendienst) verpflichtend und im Rahmen der Vertragsanbahnung vorzulegen.

Vermittler ohne entsprechenden Sachkundenachweis werden in einem organisierten Anmeldeprozess zur Ausbildung für den IHK-Sachkundenachweis gemäß § 2 VersVermV angemeldet. Der Prozess bis zum Abschluss des Sachkundenachweises unterliegt einem laufenden Controlling. Das erfolgreiche Absolvieren dieser Qualifikation ist Grundvoraussetzungen für das Fortbestehen der Zusammenarbeit und in den Verträgen verankert.

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 § 2 oder § 5 VersVermV vorliegt, dürfen neue Vermittler nicht eigenständig vermitteln.

#### **Ausbildung ERGO Pro**

Die Vermittler der ERGO Pro werden – sofern kein Sachkundenachweis gemäß § 2 oder § 5 VersVermV vorliegt – seitens ERGO zur internen Ausbildung angemeldet. Die Basis-Zertifizierung ist für die Vermittler als Mindestanforderung verpflichtend.

Die interne Ausbildung der ERGO Pro umfasst eine am Verkaufsspektrum des jeweiligen Vertriebswegs orientierte, fachlich angemessene Qualifikation. Das Erreichen des Ausbildungsziels 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.

Nach Erlangen der angemessenen Qualifikation dürfen alle Vermittler der ERGO Pro eigenständig nur im Rahmen ihrer nachweislich erworbenen Kompetenzen vermitteln. Diese Verpflichtung ist Bestandteil aller Verträge für neue Vermittler.



### **Ausbildung von vertriebsnahen Innendienst-Mitarbeitern von ERGO**

ERGO gewährleistet, dass alle vertriebsnahen Innendienst-Mitarbeiter über eine ausreichende Grundqualifikation verfügen. Bei Neubesetzungen von Stellen für vertriebsnahe Innendienst-Mitarbeiter wird die erforderliche Qualifikation überprüft. Sollte keine Grundqualifikation vorliegen, wird diese durch interne Qualifizierungsmaßnahmen sichergestellt und in den entsprechenden Personalsystemen hinterlegt. Die Qualifizierung erfolgt anhand einer stellenbezogenen Zielbeschreibung in einem strukturierten und dokumentierten Prozess. Sie wird in den einzelnen, teilnehmerbezogenen Schritten dokumentiert. Solange der Nachweis der Grundqualifikation nicht erbracht ist, wird der Mitarbeiter nicht vertriebsnah eingesetzt.

### **Ausbildung von gebundenen Vermittlern der ERGO Direkt**

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. Der Umfang der zu vermittelnden Ausbildungsinhalte orientiert sich dabei an dem mit ERGO Direkt vereinbartem Verkaufsspektrum des Kooperationspartners.

### **Ausbildung von vertriebsnahen Mitarbeitern der ERGO Reiseversicherung AG**

Die ERV gewährleistet, dass alle ihre vertriebsnahen Mitarbeiter über eine angemessene Grundqualifikation verfügen. Sollte keine Grundqualifikation vorliegen, wird diese durch geeignete Qualifizierungsmaßnahmen sichergestellt und in den entsprechenden Personalsystemen hinterlegt. Solange der Nachweis der Grundqualifikation nicht erbracht ist, wird der Mitarbeiter nicht vertriebsnah eingesetzt.

#### **5.7.2.3. Weiterbildung**

Jeder vertrieblich Tätige nach § 1a VVG, der seine Qualifikation nachgewiesen hat, betreibt eine tätigkeitsorientierte Weiterbildung. Diese entspricht mindestens den gesetzlichen Vorgaben, also mindestens 15 Weiterbildungsstunden pro Kalenderjahr. Als Standard zur Erfüllung dieses Anspruchs dienen die Anrechnungsregeln der Brancheninitiative "gut beraten".

ERGO bietet allen IDD-relevanten Personenkreisen kontinuierlich und systematisch ein umfangreiches IDD-anrechnungsfähiges Weiterbildungsangebot an. Zur Förderung des Ziels stetiger Weiterbildung wurden bei ERGO verschiedene Bildungsbereiche als akkreditierte Bildungsdienstleister im Rahmen der Brancheninitiative zertifiziert. Diese bieten ergänzend den Trusted-Partner-Service (TPS) an.

ERGO führt und verwaltet für die vertrieblich Tätigen nach § 1a VVG ein internes Weiterbildungskonto. Die absolvierten, anrechnungsfähigen Weiterbildungen werden dazu in ERGO-internen Weiterbildungsdatenbanken geführt und in zielgruppenspezifischen Auskunftssystemen den vertrieblich Tätigen, den Linien-Verantwortlichen und den für das Controlling verantwortlichen Stellen zugänglich gemacht. Um die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung sicherzustellen, wurde unterjährig ein regelmäßiger Controlling- und Kommunikationsprozess etabliert. Die Kontrolle der Erfüllung der Weiterbildungspflicht liegt in der Verantwortung der Linien-Verantwortlichen. Bei Nichterfüllung greifen, der jeweiligen Zielgruppe entsprechend, Sanktionsmaßnahmen.

### **Weiterbildung von gebundenen Vermittlern der ERGO Direkt**

Die als gebundene Vermittler tätigen Kooperationspartner der ERGO Direkt sind vertraglich verpflichtet, ihre Mitarbeiter mit Kundenkontakt weiterzubilden. Der Umfang der zu vermittelnden Ausbildungsinhalte orientiert sich dabei an dem mit ERGO Direkt vereinbartem Verkaufsspektrum des Kooperationspartners.

Die absolvierten, anrechnungsfähigen Weiterbildungen werden dazu in der vom Kooperationspartner erstellten Weiterbildungsdatenbank geführt.

### **Weiterbildung von Bankberatern im Rahmen der Kooperation mit der Santander Consumer Bank**

ERGO-Produktwissen, vertriebliches Wissen und Wissen zu den technischen Prozessen im Rahmen der vertrieblichen Tätigkeit wird für die Bankberater in Form von Schulungen durch ERGO bereitgestellt. Für die Sicherstellung, dass die Bankberater der SCB ihre Weiterbildungspflicht gem. § 34d Absatz 9 GewO erfüllen und Schulungen mit einem anrechenbaren Umfang von 15 Stunden pro Kalenderjahr wahrnehmen, ist vollumfänglich die SCB verantwortlich.

## **5.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewährt**

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

*„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter“. Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.*

*Auch die Beschaffung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden.“*

## **5.8.2. Umsetzung bei ERGO**

ERGO achtet darauf, dass bei Maklern und Mehrfachagenten als Sachwalter des Kunden keine Interessenkonflikte ausgelöst oder begünstigt werden.

Hierzu wird über die ERGO-weit geltenden Richtlinien (u.a. Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie, Interessenkonflikt-Richtlinie, Reiserichtlinie) und die Verhaltenskodizes der ERGO, ergänzt durch entsprechende Vorgaben wie z.B. Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen sowie Kompetenzregelungen in den einzelnen Gesellschaften (ERGO Group AG, ERGO Direkt und ERV) die Umsetzung verbindlich vorgegeben.

Entsprechende Tools (z.B. Checklisten) zeigen die Kriterien und kritischen Punkte bei der Vergabe auf und haben das Ziel, die notwendige Transparenz für die Entscheidung selbst sowie darauf basierender Kontrollen und Stichprobenprüfungen zu schaffen.

### **5.8.2.1 Vergütungsvereinbarungen mit Maklern und Mehrfachagenten**

Für alle Maklerverbindungen und Mehrfachagenten sind volumenabhängige Staffelpensionsvereinbarungen sowie umsatzabhängige Zusatzvergütungen unzulässig.

#### **Maklervertriebe der ERGO Group AG**

Zur Anbindung neuer Makler und Mehrfachagenten werden die notwendigen Dokumente durch eine zentrale Verwaltungseinheit zur Verfügung gestellt. Courtagezusagen und Mehrfachagenturverträge sowie die zugehörigen Nachtragsdokumente stellt diese zentrale Verwaltungseinheit über ein entsprechendes Vertragstool zur Verfügung. Die Dokumente werden von den vertragsschreibenden Einheiten unterzeichnet und bereitgestellt. Die zur Verfügung gestellten Dokumente sind bei der Anbindung neuer Makler oder Mehrfachagenten oder bei Vertragsänderungen zwingend zu verwenden.

#### **ERGO Direkt**

Jede Courtage- oder Provisionsvereinbarung sowie sonstige Vereinbarungen über entsprechende Zuwendungen mit Maklern und Mehrfachagenten basiert auf einem verbindlichen Checklistenprozess.

#### **ERGO Reiseversicherung AG**

Die Vergabe von Zusatzvergütungen erfolgt über einen verbindlichen, kompetenzgesteuerten Prozess mit Vorgaben zu Vergütungshöhen und dem Ausschluss umsatzbezogener Zusatzvergütungen. Die Bestätigungsschreiben an die Makler und Mehrfachagenten werden auf Basis von abgestimmten Dokumentenvorlagen im Vertriebservice der ERV erstellt.

### **5.8.2.2. Gewährung von Sachleistungen**

Die Gewährung von Sachleistungen und sonstigen Zuwendungen ist ebenfalls über standardisierte und verbindliche Prozesse geregelt, die auch auf Basis von Checklisten funktionieren. Sachleistungen in Form von Kostenerstattungen/-übernahmen erfolgen ausschließlich aufwandsgerecht.

Über zentrale Kontrollen ergänzt durch Stichprobenprüfungen wird auf die Einhaltung der Prozessvorgaben hingewirkt.

## **5.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

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

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

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“*

### **5.9.2. Umsetzung bei ERGO**

#### **5.9.2.1. Ombudsmannsystem**

Folgende ERGO Gesellschaften, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten sind, sind auch an das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft angeschlossen:

- DKV Deutsche Krankenversicherung AG
- ERGO Direkt Versicherung AG
- ERGO Krankenversicherung AG
- ERGO Lebensversicherung AG
- ERGO Pensionskasse AG
- ERGO Versicherung AG
- ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG
- VICTORIA Lebensversicherung AG

Die am Ombudsmannsystem angeschlossenen Gesellschaften weisen ihre Kunden durch die Visitenkarte des Vermittlers und durch das Kundeninformationsblatt sowie in einigen Branchen/Sparten in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) auf den Ombudsmann hin. Davon abweichend erfolgt im Direktvertrieb der Hinweis auf den Ombudsmann auf der Internetseite und in den Vertragsunterlagen.

### **Hinweis auf das Ombudsmannsystem**

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

Zudem wird im Kundeninformationsblatt (ausgenommen ERV) auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Das Kundeninformationsblatt ist Bestandteil der vorvertraglichen Informationen nach § 7 VVG. Der Erhalt wird durch die Unterschrift des Kunden auf dem Antrag bzw. der Annahmeerklärung quittiert (ausgenommen ERGO Direkt).

### **ERGO Direkt**

Bei ERGO Direkt wird im Kundeninformationsblatt auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Das Kundeninformationsblatt ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die Zustellung wird durch den automatisierten Produktionsablauf sichergestellt.

### **ERGO Reiseversicherung AG**

Die Kunden der ERV werden ebenfalls über die entsprechenden AVB auf die Möglichkeit des außergerichtlichen Beschwerdeverfahrens der BaFin hingewiesen.

### **Kooperation mit der Santander Consumer Bank**

In den Angebots- bzw. Vertragsunterlagen, die der Kunde erhält, wird auf das Ombudsmannsystem hingewiesen. Der Hinweis enthält alle dazugehörigen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.

### 5.9.2.2. Beschwerdemanagement

Das zentrale Beschwerdemanagement für Versicherungsprodukte gilt für folgende ERGO Gesellschaften:

- DKV Deutsche Krankenversicherung AG
- ERGO Beratung und Vertrieb AG
- ERGO Direkt Versicherung AG
- ERGO Krankenversicherung AG
- ERGO Lebensversicherung AG
- ERGO Reiseversicherung AG
- ERGO Versicherung AG
- ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG
- Victoria Lebensversicherung AG

Zunächst werden alle eingehenden Beschwerden erfasst und klassifiziert. Die Klassifizierung erfolgt nach Folgender Unterteilung:

- Allgemeine Beschwerden
- TOP-Beschwerden
  - Vorstands- oder Aufsichtsratsbeschwerden
  - BaFin-Beschwerden
  - Ombudsmann-Beschwerden

Eingehende Beschwerden werden in den beschwerdebearbeitenden Einheiten final bearbeitet und dokumentiert.

Das zentrale Beschwerdemanagement

- schafft und organisiert die rechtlichen, organisatorischen und prozessualen Rahmenbedingungen für eine vollständige Erfassung aller eingehenden Beschwerden,
- führt Analysen auf Basis der Reportergebnisse durch,
- weist auf Auffälligkeiten und Prüffelder hin und
- überwacht die Umsetzung der Maßnahmen zur Beseitigung von Beschwerdeursachen (z.B. die Umsetzung von Optimierungsprojekten zur Vermeidung von Folgebeschwerden und Verkürzung von Durchlaufzeiten für die Antwortschreiben an den Beschwerdeführer).

Grundsätzlich gelten die BaFin-Mindestanforderungen und die interne Richtlinie zum Beschwerdemanagement der ERGO Deutschland AG.

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

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

*„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.*

*Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.*

*Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden.“*

### **5.10.2. Umsetzung bei ERGO**

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 Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe wurden Verhaltensrichtlinien als Leitplanken für den Umgang mit dem Thema Compliance im Geschäftsumfeld definiert.

#### **Verhaltenskodex**

Bei ERGO existiert sowohl ein Verhaltenskodex für selbständige Vertriebspartner als auch ein Verhaltenskodex der Munich Re (Gruppe), der für die Angestellten der ERGO verbindlich ist. Beide Kodizes beinhalten Regelungen zu Geschenken, Einladungen, Zuwendungen und Interessenkonflikten und sind im Intranet und im Vertriebsportal veröffentlicht.

## **Regularien zu Werbemaßnahmen**

Die Regelungen zu Werbemaßnahmen für Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe sind Bestandteil der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, der ERGO Respektierungsgrundsätze, der ERGO Sponsoring-Richtlinie und des ERGO Verhaltenskodex für selbständige Vertriebspartner.

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.

## **Regularien zu Unternehmensveranstaltungen**

Regelungen zu Unternehmensveranstaltungen sind Bestandteil der ERGO Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie, die im Innen- und angestellten Außendienst übergreifend Anwendung findet. Sie konkretisiert den Verhaltenskodex der Munich Re (Gruppe) und den Verhaltenskodex für selbständige Vertriebspartner. Sie enthält verbindliche Vorgaben zur 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 ERGO Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie wird im Rahmen dieser Prozessschritte kontrolliert.

Die Vergabe von Incentives an Makler ist bei ERGO unzulässig.

Die ERGO Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie ist im Intranet und im Vertriebsportal veröffentlicht.

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

Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil der Vermittlerverträge.

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

Daneben befinden sich Regelungen zum Datenschutz im Verhaltenskodex der Munich Re (Gruppe). Dieser ist Bestandteil der Arbeitsverträge. Weiterführende Regelungen zum Datenschutz sind Bestandteil aller Arbeitsverträge und im ERGO Intranet veröffentlicht.



## **Meldepflicht von Verstößen**

Verstöße gegen die Regelungen des Verhaltenskodex der Munich Re (Gruppe), des Verhaltenskodex für selbständige Vertriebspartner, der Veranstaltungs- und Bewirtschaftungsrichtlinie, der Interessenkonflikt-Richtlinie, der Hospitality-Richtlinie und gegen die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex werden nicht toleriert.

Die Führungskräfte im Vertrieb sind verpflichtet, Verstöße gegen diese Regelungen zu dokumentieren und der personalführenden Stelle zu melden. Compliance fragt die Regelverstöße, einschließlich der erfolgten Sanktionen, quartalsweise ab. Gravierende Verstöße sind ad hoc zu melden. Auf Basis der quartalsweisen Rückmeldungen überwacht Compliance stichprobenartig, ob die gemeldeten Verstöße angemessen sanktioniert wurden.

Dem selbständigen Außendienst, den Angestellten im Innen- und Außendienst sowie außenstehenden Dritten stehen verschiedene Meldewege zur Verfügung. Neben der direkten Ansprache bietet ERGO den Hinweisgebern auch die Möglichkeit, Meldungen über das internetbasierte BKMS-System der Business Keeper AG abzugeben; auf Wunsch auch anonym. Ergänzend hat ERGO einen externen Ombudsmann etabliert, an den sich Hinweisgeber wenden können, wenn sie sich mit einem Sachverhalt nicht direkt an Compliance bzw. ERGO wenden möchten. Der Ombudsmann ermöglicht eine vertrauliche Behandlung der Informationen und bietet auf Wunsch auch Anonymität für den Hinweisgeber an. Hinweise auf diese Meldewege sind Bestandteil der regelmäßig von Compliance durchgeführten Schulungen. Ein Link zum BKMS-Hinweisgebersystem befindet sich zusätzlich auf der Internetseite der ERGO.

## **5.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent**

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

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

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

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

### **5.11.2. Umsetzung bei ERGO**

ERGO arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, die jeweils die aktuelle Version des GDV-Verhaltenskodex bzw. andere anerkannte Kodizes der Fremdvermittler anerkennen und praktizieren.

#### **Ausschließlichkeitsvertriebe**

Alle neuen Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe werden verbindlich zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Dieser ist Bestandteil des Vermittlervertrages und vom Vermittler schriftlich anzuerkennen.

Alle bereits angebotenen Vermittler der Ausschließlichkeitsvertriebe sind verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet. Er ist Grundlage für die Zusammenarbeit.

#### **Fremdvermittler**

Alle neuen Fremdvermittler (Makler, Mehrfachagenten, Assekuradeure und Kooperationen) werden verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex bzw. andere anerkannte Kodizes der Fremdvertriebe verpflichtet. Dies ist Bestandteil der Courtagezusagen und Verträge und ist schriftlich anzuerkennen.

Alle bereits angebotenen Vermittler von Fremdvertrieben (Makler, Mehrfachagenten, Assekuradeure und Kooperationen) sind verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex bzw. andere anerkannte Kodizes der Fremdvertriebe verpflichtet. Dies ist Grundlage für die Zusammenarbeit.

## **6. Compliance-Organisation**

Der Bereich Compliance ist in der ERGO Group AG angesiedelt und nimmt die Compliance-Funktion für die ERGO Group AG wahr. Er wird vom ERGO Chief Compliance Officer geleitet, der direkt an den Vorstand der ERGO Group AG berichtet. Der Chief Compliance Officer hat eine funktionale Berichtslinie an den Chief Compliance Officer der Munich Re.

Alle übrigen dem GDV-Verhaltenskodex beigetretenen ERGO Gesellschaften haben ihre Compliance-Funktion per Ausgliederungsvertrag an die ERGO Group AG ausgelagert bzw. nehmen diese im Dienstleistungswege von der ERGO Group AG in Anspruch.

## **Compliance-Organisation für den Teilbereich Vertriebscompliance**

Innerhalb des Bereichs Compliance sind die Aktivitäten für den Teilbereich Vertriebscompliance in einer Gruppe gebündelt. Strafrechtlich relevante Sachverhalte werden im Bereich Compliance von der Abteilung Anti-Fraud-Management bearbeitet.

Für die ERGO Ausschließlichkeitsorganisation, die ERGO Pro und die Maklervertriebe gibt es jeweils eine eigene Organisations- und Betreuungseinheit, deren Leiter bei vertriebskanalspezifischen Fragen erster Ansprechpartner von Compliance ist.

## **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 als Experte verantwortlich für die Kontrolle und Bewertung der Maßnahmen, die hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem Leitsatz definiert wurden. Er bewertet regelmäßig den aktuellen Zustand der seinem Leitsatz zugeordneten Maßnahmen und der dazugehörigen Kontrollen und berichtet darüber an Compliance (GDV-Regelreporting).

Compliance ist als Gesamtprogramm-Verantwortlicher zuständig für das Management der vorgenannten Aktivitäten und führt die Ergebnisse für das halbjährliche Vorstandsreporting zusammen.

## **7. Compliance-Kommunikation**

Die Kommunikation von Compliance-Themen ist wichtig, um das Bewusstsein der Mitarbeiter für die relevanten Themen zu schärfen und so die Compliance-Kultur im Unternehmen zu stärken.

Vorzugsweise über die digitalen Medien (z.B. Intranet, E-Mail) werden Mitarbeiter über Aktualisierungen zu Compliance-Themen informiert. Anforderungen und Regeln zu konkreten Themenfeldern werden in Compliance-Richtlinien definiert und über ein Richtlinienportal bereitgestellt. Ergänzend hierzu stellt Compliance den leitenden Angestellten quartalsweise eine Übersicht mit den relevanten Anpassungen zur Verfügung. Die leitenden Angestellten sind dafür verantwortlich, die für ihren Zuständigkeitsbereich relevanten Änderungen an ihre Mitarbeiter zu kommunizieren.

ERGO verfügt über ein verpflichtendes Schulungskonzept, auf Basis dessen sämtlichen Mitarbeitern, Führungskräften und Vorständen der ERGO regelmäßig, spätestens jedoch im Drei-Jahres-Rhythmus, folgende Themen vermittelt werden:

- Compliance Allgemein
- Geldwäsche, Finanzsanktionen
- FATCA/CRS
- Wirtschaftskriminalität
- Interessenkonflikte
- Hospitality, Incentives
- Ansprechpartner

Das Schulungskonzept sieht die Teilnahme aller Mitarbeiter der ERGO im Innen- und angestellten Außendienst an verpflichtenden Online-Schulungen zu diesen Themen vor. Alle leitenden Angestellten im Innen- und Außendienst sowie alle Vorstandsmitglieder nehmen ergänzend hierzu an Präsenzs Schulungen teil.

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

Darüber hinaus gibt der Intranetauftritt von Compliance ERGO einen Überblick über die verantworteten Themenfelder und implementierten Maßnahmen.

## **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.

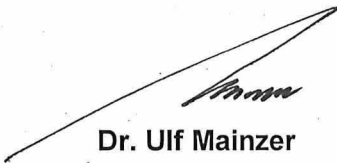
Compliance erstellt auf Basis der Risikoanalyse jährlich ein risikobasiertes Überwachungskonzept (Compliance-Plan). Das Überwachungskonzept soll dazu dienen, mögliche Defizite zu identifizieren und bestehende Prozesse und Maßnahmen entsprechend anzupassen. Ziel ist es, dadurch die Compliance-Risikosituation des Unternehmens kontinuierlich zu verbessern. Dies schließt die Einhaltung der Vorgaben aus dem GDV-Verhaltenskodex ein. Der Compliance-Plan enthält Regel- und ad-hoc-Kontrollen durch die Linien- bzw. Leitsatz-Verantwortlichen und durch Compliance. Im Rahmen der jährlichen Berichterstattung an die Vorstände der einzelnen ERGO Gesellschaften werden auch die Aktivitäten aus dem Compliance-Plan dargestellt.

Die Ergebnisse der einzelnen Kontrollhandlungen werden ausgewertet und dokumentiert. Bei Bedarf werden entsprechend notwendige Verbesserungsmaßnahmen entwickelt und kommuniziert.

Ergänzend hierzu wird die angemessene Ausgestaltung und wirksame Implementierung des gesamten CMS regelmäßig durch die interne Revision geprüft. Bei Bedarf werden erforderliche Maßnahmen zur Verbesserung initiiert.

Im Ergebnis dienen die in dieser CMS-Beschreibung beschriebenen Maßnahmen dazu, die Angemessenheit und die Wirksamkeit der zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex getroffenen Maßnahmen und Prozesse bestmöglich sicherzustellen.

**Düsseldorf, 31.12.2023**



**Dr. Ulf Mainzer**  
Mitglied des Vorstands  
ERGO Group AG



**Jürgen Rußwurm**  
Organisationsdirektor  
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. berechtigter 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.