

**Öffentliche Sachversicherung
Braunschweig
Öffentliche Lebensversicherung
Braunschweig**

Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
Prüfung der Angemessenheit des Compliance-
Management-Systems zur Umsetzung geeigneter
Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhal-
tenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten
des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirt-
schaft e.V. (GDV) zum 31. März 2015

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Inhaltsübersicht		Seite
1	PRÜFUNGSaufTRAG	1
2	GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG	3
3	FESTSTELLUNGEN ZUM CMS	
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb	5
3.2	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	8
4	PRÜFUNGSURTEIL	9

Anlagen

- 1 Beschreibung des Compliance Management Systems der Öffentlichen Versicherung
Braunschweig zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen
Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zum
31.03.2015

ALLGEMEINE AUFTRAGSBEDINGUNGEN FÜR WIRTSCHAFTSPRÜFER UND
WIRTSCHAFTSPRÜFUNGSGESELLSCHAFTEN

Abkürzungsverzeichnis

CMS	Compliance-Management-System
CMS-Beschreibung	Beschreibung des Compliance-Management-Systems im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GDV-Verhaltenskodex	Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V.
u.a.	unter anderem

1 PRÜFUNGSaufTRAG

Mit Schreiben vom 1. April 2014 haben uns die Vorstände der

- Öffentliche Sachversicherung Braunschweig, Versicherungsanstalt des öffentlichen Rechts
- Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig, Versicherungsanstalt des öffentlichen Rechts

(nachfolgend „Öffentliche Versicherung Braunschweig“ oder „Gesellschaft“)

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. März 2015 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 3. des Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften zu geben, die insbesondere auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf die Ächtung von Korruption und Bestechung in dem Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Öffentliche Versicherung Braunschweig innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Fremdvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die im Haus der Öffentlichen Versicherung Braunschweig eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Fremdvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden Einzelgesellschaften:

- Öffentliche Sachversicherung Braunschweig, Versicherungsanstalt des öffentlichen Rechts
- Öffentliche Lebensversicherung Braunschweig, Versicherungsanstalt des öffentlichen Rechts

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

Für die Durchführung des Auftrags und die Erfüllung der vorstehend benannten Leistungen für die Auftraggeber und unsere Verantwortlichkeit, auch im Verhältnis zu Dritten, liegen die diesem Bericht als Anlage 2 beigefügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2002 („IDW-AAB“) zu Grunde. Diese begrenzen unsere Haftung auf einen Gesamthöchstbetrag von EUR 5 Millionen. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen zur Kenntnis genommen zu haben und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

2 GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG

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

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den Vorständen der Öffentlichen Versicherung Braunschweig.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der Vorstände zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Öffentlichen Versicherung Braunschweig abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Öffentlichen Versicherung Braunschweig implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Management-Systemen (IDW PS 980) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentli-

chen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. März 2015 implementiert waren.

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

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Öffentlichen Versicherung Braunschweig berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt.

Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Öffentlichen Versicherung Braunschweig mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex
- Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Öffentlichen Versicherung Braunschweig
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten August 2014 bis März 2015 durchgeführt.

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

3 FESTSTELLUNGEN ZUM CMS

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

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

Die CMS-Beschreibung zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex bei der Öffentlichen Versicherung Braunschweig beinhaltet Ausführungen zu den relevanten Elementen des CMS. Die im GDV-Verhaltenskodex dargestellten übergeordneten Prinzipien und Grundsätze werden in der CMS-Beschreibung konkretisiert.

Dazu hat die Öffentliche Versicherung Braunschweig in ihrer CMS-Beschreibung zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Umsetzung der Anforderungen des Kodex dargelegt.

Die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse werden durch weitere Dokumente, z.B. in Form von Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Richtlinien oder Leitfäden, ergänzt und deren Implementierung durch Schulungsmaßnahmen flankiert. Dabei werden die Besonderheiten der unterschiedlichen Vertriebswege berücksichtigt.

Im Folgenden werden die wesentlichen in der CMS-Beschreibung und den weiteren Dokumenten enthaltenen Angaben zu den einzelnen Compliance-Elementen für die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb dargestellt.

Compliance-Kultur

Die Compliance-Kultur stellt gemäß IDW PS 980 die Grundlage für die Angemessenheit des CMS dar. Sie wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellungen und Verhaltensweisen des Managements sowie durch die Rolle des Aufsichtsorgans („tone at the top“). Die Compliance-Kultur beeinflusst die Bedeutung, welche die Mitarbeiter des Unternehmens der Beachtung von Regeln beimessen und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten.

Die Öffentliche Versicherung Braunschweig stellt klar, dass die Grundsätze der Zusammenarbeit und für das gemeinsame Verständnis im Umgang mit Kunden und Vermittlern ebenso wie die Berücksichtigung aller für die Unternehmen maßgeblichen Gesetze, einzuhaltenden Vorschriften und Normen, Standards sowie der innerbetrieblichen Richtlinien wesentlich für den Erfolg des Unternehmens sind. Nicht regelkonformes Verhalten wird über alle Hierarchieebenen entsprechend sanktioniert.

Compliance-Ziele

Die gesetzlichen Vertreter legen gemäß IDW PS 980 auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele und einer Analyse und Gewichtung der für das Unternehmen bedeutsamen Regeln die Ziele fest, die mit dem CMS erreicht werden sollen. Dies umfasst insbesondere die Festlegung der relevanten Teilbereiche und der in den einzelnen Teilbereichen einzuhaltenden Regeln. Die Compliance-Ziele stellen die Grundlage für die Beurteilung von Compliance-Risiken dar.

Das bei der Öffentlichen Versicherung Braunschweig eingerichtete CMS soll dazu beitragen, die von der Öffentlichen Versicherung Braunschweig maßgeblichen Gesetze, einzuhaltenden Vorschriften, Normen und Standards sowie die innerbetrieblichen Richtlinien einzuhalten.

Compliance-Risiken

Unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele werden die Compliance-Risiken festgestellt, die Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung der Compliance-Ziele zur Folge haben können. Hierzu wird ein Verfahren zur systematischen Risikoerkennung und -berichterstattung eingeführt. Die festgestellten Risiken werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert.

Um das Risiko von Verstößen zu mindern, werden Risiken von der Öffentlichen Versicherung Braunschweig systematisch in einem fest vorgelegten Verfahren erfasst, ausgewertet und weitergeleitet.

Compliance-Programm

Gemäß IDW PS 980 werden auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken Grundsätze und Maßnahmen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Compliance-Verstößen ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst auch die bei festgestellten Compliance-Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Das Compliance-Programm wird zur Sicherstellung einer personenunabhängigen Funktion des CMS dokumentiert.

Die CMS-Beschreibung sowie die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vertriebswege verpflichtend zu beachtenden ergänzenden internen Dokumente, z.B. in Form von Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Richtlinien oder Leitfäden, sollen zu einem regelkonformen Verhalten beitragen.

Die CMS-Beschreibung legt dar, dass die Einhaltung der Regeln systematisch zu gewährleisten ist und dem Grundverständnis der Öffentlichen Versicherung Braunschweig entspricht. In Kombination mit konkreten Vorgaben in den innerbetrieblichen Dokumenten und Prozessbeschreibungen hat der Vorstand Maßnahmen und Prozesse implementiert, die personenunabhängig eine einheitliche und richtlinienkonforme Anwendung der elf Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der rechtlichen Vorschriften über die gesamten Vertriebswege und den Produktlebenszyklus gewährleisten. Einzelne Prozessdokumentationen und Richtlinien mit Bezug zum GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb werden im Laufe des Jahres 2015 in ein einheitliches Format überführt. Die Dokumentation erfolgt im Anschluss an den inhaltlichen Projektabschluss zum 31. März 2015.

Compliance-Organisation

Gemäß IDW PS 980 regelt das Management die Rollen und Verantwortlichkeiten (Aufgaben) sowie Aufbau- und Ablauforganisation im CMS als integralen Bestandteil der Unternehmensorganisation und stellt die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

Die Aufgaben der einbezogenen Einheiten werden in der CMS-Beschreibung konkretisiert. Es ist sowohl ein top-down-, als auch ein bottom-up-Prozess implementiert. Dezentrale Compliance-Einheiten im Vertrieb ergänzen die Funktion.

Compliance-Kommunikation

Entsprechend IDW PS 980 werden die jeweils betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte über das Compliance-Programm sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert, damit sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen können. Im Unternehmen wird festgelegt, wie Compliance-Risiken sowie Hinweise auf mögliche und festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen im Unternehmen (z.B. die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls das Aufsichtsorgan) berichtet werden.

Alle Vertriebswege haben durch Schulungen und themenspezifische Unterlagen die Möglichkeit, sich mit bestehenden Regelungen vertraut zu machen. Zudem stehen über alle Vertriebswege hinweg die Vorgesetzten als Ansprechpartner für Ihre Mitarbeiter zur Verfügung. Der Chief Compliance Officer berücksichtigt die Meldungen der Compliance-Beauftragten für den Vertrieb und berichtet anlassbezogen und turnusmäßig an den Vorstandsvorsitzenden über relevante Sachverhalte.

Compliance-Überwachung und Verbesserung

Gemäß IDW PS 980 ist die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS in geeigneter Weise zu überwachen. Voraussetzung für die Überwachung ist eine ausreichende Dokumentation des CMS. Werden im Rahmen der Überwachung Schwachstellen im CMS bzw. Regelverstöße festgestellt, werden diese an das Management bzw. die hierfür bestimmte Stelle im Unternehmen berichtet. Die gesetzlichen Vertreter sorgen für die Durchsetzung des CMS, die Beseitigung der Mängel und die Verbesserung des Systems.

Bei der prozessgebundenen Bearbeitung werden compliance-relevante Aspekte der Bearbeitung integriert. Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement, Tipgebersystem oder Befragungen bilden weitere Maßnahmen zur Überwachung. Des Weiteren prüft die Interne Revision als prozessunabhängige Instanz.

3.2 Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben

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

4 PRÜFUNGSURTEIL

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. März 2015 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die in Abschnitt 1 genannten Versicherungsunternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert haben; weitergehende Prüfungshandlungen bei Fremdvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Gesellschaft wurde im März 2015 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Hannover, den 31. März 2015

Deloitte & Touche GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



(Reker)

Wirtschaftsprüfer



(Balz)

Wirtschaftsprüfer



ÖFFENTLICHE
VERSICHERUNG BRAUNSCHWEIG

**Beschreibung des
Compliance Management Systems der
Öffentlichen Versicherung Braunschweig
zur Einhaltung des Verhaltenskodex
des Gesamtverbandes der
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für
den Vertrieb von Versicherungsprodukten
zum 31.03.2015**

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einführung	3
2. Grundelemente des CMS-V der Öffentlichen.....	4
2.1 Compliance-Kultur	4
2.2 Compliance-Ziele.....	5
2.3 Compliance-Risiken.....	5
2.4 Compliance-Programm.....	6
2.4.1 Das Verständnis der Öffentlichen zum GDV-Verhaltenskodex.....	7
2.5 Compliance-Organisation	17
2.6 Compliance-Kommunikation.....	18
2.7 Überwachung und Verbesserung	19
3. Ausblick	20

1. Einführung

Am 1. April 2014 ist die Öffentliche Versicherung Braunschweig, bestehend aus der Öffentlichen Sachversicherung und der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig (im Folgenden „Öffentliche“ genannt), dem 2010 entwickelten und inzwischen erneut überarbeiteten GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten wiederum beigetreten.

Damit hat sie sich erneut freiwillig zusätzlichen Verhaltensregeln unterworfen, um zu zeigen, dass sie den hohen Qualitätsanforderungen an den Versicherungsvertrieb vorausschauend begegnet und das Bewusstsein für die Interessen der Verbraucher in das Zentrum ihres vertrieblichen Handelns stellt. Gleichzeitig betont die Öffentliche damit, dass sie und ihre Vermittler Vertriebspraktiken, die den Bedürfnissen und Belangen der Kunden widersprechen, keinesfalls akzeptieren, sondern stattdessen transparent und verbraucherfreundlich arbeiten.

Die Beschreibung des folgenden Compliance Management Systems für den Vertrieb (im Folgenden „CMS-V“ genannt) stellt die Verankerung der Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes innerhalb der Öffentlichen und seine Interpretation im Sinne des Gesamtverbandes der Dt. Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) dar. Sie umfasst außerdem das ganz eigene Selbstverständnis der Öffentlichen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich.

Mit den Ausführungen zu den elf Leitlinien des GDV-Verhaltenskodexes, umgeben von den Erläuterungen zu den Grundelementen eines funktionierenden Compliance Management Systems, nimmt die Öffentliche ausführlich Stellung zu den in ihrem Haus geltenden Regeln rund um die kundenorientierte Beratung im Lichte eines effizienten Beschwerdemanagements und unterstreicht damit ihre Professionalität und Glaubwürdigkeit.

Der durch die Öffentliche bereitgestellte Versicherungsschutz ist ein wichtiger Bestandteil der Vorsorge. Die Öffentliche bietet ihren Kunden deshalb eine ganze Bandbreite leistungsstarker Produkte an. Zur Abrundung des Produktportfolios hat der Kunde allerdings nicht nur die Möglichkeit eigene Produkte der Öffentlichen zu erwerben, sondern darüber hinaus auch die Produkte bekannter und etablierter Kooperationspartner. Die Produkte sind auf die Risiken und Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Vor diesem Hintergrund kommt den einzelnen Vertriebswegen der Öffentlichen als Mittler zwischen ihr und ihren Kunden eine besondere Bedeutung zu. Zu den Vermittlern der Öffentlichen zählen insoweit die selbstständigen und angestellten Vertriebspartner der Ausschließlichkeitsorganisation mit wiederum deren eigenen angestellten und/oder nebenberuflichen Vermittlern, sowie der inner- und außergebietliche Maklervertrieb und der exklusive Vertriebsweg der Braunschweigischen Landessparkasse (BLSK).

Die Einhaltung gewichtiger Compliance-Maßstäbe nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert bei der Öffentlichen ein. Sie orientiert sich an den Vorgaben des IDW-Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer und ermöglicht im Sinne der Leitlinie elf des GDV-Verhaltenskodexes eine qualitätssichernde Prüfung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer. Dabei stehen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex im Zentrum der Betrachtung. Im Unterschied zum Risikomanagement, das auf das wirtschaftliche Risiko abstellt, achtet die Öffentliche im Rahmen der Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung von verbindlichen Richtlinien und Rahmenbedingungen unter Berücksichtigung von Ethik und Moral.

Die Öffentliche hat dieses für ihren Vertrieb gültige Wertesystem an die handelnden Personen aller Vertriebswege umfänglich kommuniziert und sie sind aktiv aufgefordert, diese im Rahmen ihrer täglichen Arbeit ständig zu beachten. Darüber hinaus hat sie als Unterbau der hausweit eingeführten Compliance Organisation eine spezielle Compliance-Aufbauorganisation für den Vertrieb entwickelt. Deren Arbeitsschwerpunkte sind die Überwachung und die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie die speziell für den Vertrieb gesetzten Verhaltensnormen. Die in den Vertriebswegen dezentral eingesetzten Compliance-Verantwortlichen sind daher in das Gesamt-Compliance-System im Haus eingebunden und berichten direkt an den Chief Compliance Officer.

Das CMS-V der Öffentlichen in der jetzt gültigen Fassung wurde im März 2015 eingeführt.

2. Grundelemente des CMS-V der Öffentlichen

2.1 Compliance-Kultur

Eine gute Unternehmenskultur setzt aus Sicht der Öffentlichen eine gute Compliance-Kultur voraus. Kultur allerdings muss wachsen. Daher macht es sich die Öffentliche zum Auftrag, erforderliche Compliance-Maßnahmen vor allem um inhaltliche und kommunikative Aspekte anzureichern. Eine funktionierende Compliance-Kultur bedeutet, dass alle Führungskräfte, Mitarbeiter und Vermittler die Einhaltung von Gesetzen und Unternehmensregeln unter Berücksichtigung ethischer und moralischer Wertvorstellungen verinnerlicht und deren Bedeutung für ihr eigenes Handeln erkannt haben. Dem Vorstand der Öffentlichen obliegt insoweit – insbesondere im Hinblick auf eine wirksame Vertriebs-Compliance – eine besondere Vorbildfunktion. Denn er hat sicherzustellen, dass das Selbstverständnis, mit dem er die Compliance im Hause vorgibt und selbst lebt, auch von seinen Führungskräften, Mitarbeitern und Vermittlern praktiziert wird (Stichwort: „Tone at the Top“). Nur so kann Compliance über alle Bereiche und Vertriebswege hinweg fest verankert und gelebt werden und nur so lassen sich mittel- und langfristig wirtschaftliche Risiken und Reputationsrisiken durch etwaige Fehlverhalten zum Nachteil der Öffentlichen vermeiden.

Eine etablierte Compliance-Kultur ist damit Fundament einer jeden Kundenbeziehung.

Der Vorstand der Öffentlichen hat deshalb den erneuten Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie die Beschreibung der CMS-V bewusst frühzeitig initiiert und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung der dort beschriebenen Maßnahmen bereitgestellt, um diese Kultur proaktiv zu unterstützen und der kundenorientierten Beratung und dem Thema Verbraucherschutz einen ganz eigenen Schwerpunkt zu geben. Er ist davon überzeugt, dass der Beitritt, gepaart mit einer guten Compliance, eine Unternehmenskultur prägt, die für Transparenz und Vertrauen steht. Er erwartet diesbezüglich von seinen Führungskräften über alle Hierarchieebenen hinweg ein hohes Maß an Sensibilität und fördert dazu einen vertrauensvollen Umgang zwischen allen Ebenen der Mitarbeiter und Vermittler und des Managements.

2.2 Compliance-Ziele

Ziel des CMS-V ist es, in der Öffentlichen geeignete systematische und organisatorische Voraussetzungen zu schaffen, damit bestehende Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt und unterbunden sowie potenzielle Compliance-Verstöße im Vorhinein verhindert werden können. Damit dient es der Vermeidung von Haftungs- und Reputationsrisiken und ist gleichzeitig einem transparenten Umgang mit rechtlichen und unternehmensinternen Vorgaben zuträglich.

Das gilt insbesondere für die Kundenbeziehung im Privatkundenbereich im inländischen Versicherungsvertrieb. Die Compliance-Ziele sind vom Vorstand in Zusammenarbeit mit dem Chief Compliance Officer erarbeitet und beschlossen worden. Bei der Definition der Ziele wurde der GDV-Verhaltenskodex zu Grunde gelegt. Im Mittelpunkt steht das Kundenbedürfnis in Bezug auf die Beratung und Vermittlung von Versicherungsprodukten und zum anderen die Qualifikation des Vermittlers. Die angebotenen Versicherungsprodukte müssen für den Kunden klar und verständlich sein. Der Kunde hat zu jeder Zeit einen Anspruch auf eine vollumfängliche Beratung, nicht nur während, sondern auch nach Vertragsschluss. Besonderes Augenmerk des Vermittlers auf das Kundeninteresse ist bei der Umdeckung / Abwerbung von Versicherungsverträgen erforderlich, sofern hierdurch Nachteile für den Kunden entstehen könnten.

Das Beschwerdemanagement kann in diesem Zusammenhang der Identifizierung neuer Ziele dienen. Auch regelmäßige Stichproben sind dabei behilflich. Die Kommunikation mit dem Ombudsmann sowie der BaFin stellen ebenfalls Indikatoren zur Identifizierung neuer Ziele dar.

2.3 Compliance-Risiken

Compliance-Risiken bezeichnen die Gefahr von Schäden, die einem Unternehmen drohen, wenn Verhalten nicht den geltenden Normen entsprechen. Auch wenn Verstöße nicht zwangsläufig in der Verantwortung der Öffentlichen liegen, können diese finanzielle Folgen, Reputationsschäden oder rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Alle Mitarbeiter und Vermittler des Vertriebs müssen daher die relevanten Gesetze und Vorschriften für das Versicherungsgeschäft und die damit verbundenen Tätigkeiten im Vertrieb beachten. Auch die unternehmensinternen Regeln und Anweisungen sind einzuhalten. Gemessen an den Compliance-Zielen der Öffentlichen und der gelebten Unternehmenskultur ist die Einführung des CMS-V mit Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex aus diesem Grund eine zwingende und gewollte geschäftspolitische Entscheidung. Ziel ist die systematische Risikoerkennung und -bewertung bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex.

Um das Risiko von Verstößen zu minimieren, werden Risiken bei der Öffentlichen systematisch erhoben und dokumentiert. Einmal jährlich werden die wesentlichen Veränderungen in Bezug auf die Compliance Risikosituation an den Vorstand gemeldet. Resultiert hieraus ein Handlungsbedarf, so wird dieser durch den jeweiligen Fachverantwortlichen an den Chief Compliance Officer gemeldet, anschließend entsprechend formuliert und erforderliche Maßnahmen zur Abhilfe geschaffen. Daneben unterstützen die Führungskräfte und Vertriebsmitarbeiter das kontinuierliche Verbessern

und Optimieren des CMS-V. Die dezentralen Compliancebeauftragten der Vertriebswege im ständigen Austausch mit dem Chief Compliance Officer der Öffentlichen nehmen dabei eine gesonderte Stellung und Verantwortung ein.

Das Beschwerdemanagement kann darüber hinaus auch hier ein wichtiger Bestandteil der Risikoidentifikation sein.

2.4 Compliance-Programm

Ein Compliance-Programm legt Regeln fest und stellt Mittel und Maßnahmen bereit, um das Einhalten der Regeln systematisch und effizient zu überprüfen. Um im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen und dem GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb zu arbeiten, haben sich die einzelnen Vertriebswege der Öffentlichen eigene Compliance-Regelungen gegeben.

Die Compliance-Regelungen im Vertrieb konkretisieren Handlungsspielräume sowie Ge- und Verbote zum GDV-Verhaltenskodex.

Die Öffentliche achtet darauf, dass alle Vermittler und Vertriebsmitarbeiter die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren:

- Für die Mitarbeiter und Vermittler ihrer Ausschließlichkeitsorganisation hat sich die Öffentliche bereits mit Wirkung vom 01.01.2013 verbindliche Verhaltensgrundsätze gegeben, die ergänzend Anwendung zu allen geltenden gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und insbesondere vertrieblichen Bestimmungen finden, soweit sich aus ihnen persönliche Pflichten, Verhaltensregeln oder Obliegenheiten für jeden Einzelnen ableiten lassen. Für die Einhaltung sind die Führungskräfte des Vertriebsinnendienstes sowie des organisatorischen Außendienstes verantwortlich. Zusätzlich wurde eine Koordinationsstelle eingerichtet, die als Ansprechpartnerin bei möglichen Verstößen fungiert und insoweit in engem Kontakt zum Chief Compliance Officer steht. Die Verhaltensgrundsätze wurden zunächst initial für alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner geschult. Die Anerkennung der Inhalte/Schulungsteilnahme wurde durch Unterschrift bestätigt. Neue Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner werden im Rahmen der systematischen Einarbeitung auf die Einhaltung der Verhaltensgrundsätze und der Inhalte des GDV-Verhaltenskodex geschult und durch Unterschrift verpflichtet.
- Für den Sparkassenvertrieb wurde das „Selbstverständnis der Sparkassen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ mit dem DSGVO diskutiert und über diesen kommuniziert und formal anerkannt. Die Identifizierung, Prüfung und Ahndung von Verstößen erfolgt über das Beschwerdemanagement der Öffentlichen sowie den Regionalverband als Vertreter der angeschlossenen Sparkassen. Die öVU können ferner über den Regionalverband Kenntnis über Verstöße und mögliche Risiken erlangen. Zusätzlich wurde die Braunschweigische Landessparkasse direkt von der Öffentlichen über den GDV Verhaltenskodex informiert und die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex vertraglich vereinbart.
- Der Vertriebsweg Makler/die Makler und Mehrfachagenten wurden über das „Selbstverständnis der Öffentlichen Versicherung Braunschweig zum Vertrieb von

Versicherungsprodukten“ informiert und haben dieses anerkannt. Über flankierende Maßnahmen, wie das Beschwerdemanagement, Jahresgespräche oder Kennzahlen zu Stornoquoten und Umdeckungen im Bereich der Lebens- und Krankenversicherungen sowie den Nachweis der regelmäßigen Weiterbildung, kann die Einhaltung gewährleistet werden. Hierzu gehört ebenfalls die jährliche, stichprobenartige Kontrolle der einzuhaltenden Qualitätsanforderungen. Bei Verstößen werden angemessene Konsequenzen gezogen, die in einem mehrstufigen Verfahren in letzter Konsequenz zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen.

2.4.1 Das Verständnis der Öffentlichen zum GDV-Verhaltenskodex

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

„Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.“¹

Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden erläutert und zur Verfügung gestellt. Im Kundengespräch werden anlassbezogen, neben den Vorteilen, auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet.

Verbraucherschutz ist bei der Öffentlichen, die als Dienstleister, Arbeitgeber und sozialer und gesellschaftlicher Förderer in ihrem Geschäftsgebiet tätig ist, fest in der Geschäftspolitik verankert. Dies kann durch Bewertungen von unabhängigen Organisationen und Versicherungsmarktstudien belegt werden.

Um den Kunden die Versicherungsprodukte auf eine verständliche Art und Weise näherzubringen, ist das Bedingungsmerk bei der Öffentlichen immer ein elementarer Bestandteil im Rahmen der Produktentwicklung. So erhalten unsere Kunden auch nachhaltig die Möglichkeit fehlende Informationen aus den vorhandenen Versicherungsbedingungen verständlich nachzulesen.

Die Messung von Klarheit und Verständlichkeit erfolgt zum einen innerhalb der Gremien, die für die Erstellung von Musterbedingungen zuständig sind und zum anderen im Rahmen einer Auswertung der Beschwerdestatistik.

Kundenzufriedenheit und Transparenz sind hierbei eng miteinander verbunden.

Durch die Beratung werden die Kunden in die Lage versetzt, eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können. Hierzu erläutert der Berater das empfohlene Produkt in einer Art und Weise, dass dieses in seiner Wirkung, Chance und Risiko verstanden werden kann. In diesem Zusammenhang berücksichtigt die Öffentliche angemessen die Vorkenntnisse der Kunden. Der Verkaufs- und Beratungsansatz der Öffentlichen geht

¹ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

immer davon aus, dass alle relevanten Daten abgefragt werden. Auf diese Weise wird immer eine individuelle – auf die jeweilige Situation des Kunden zugeschnittene – Produktlösung sichergestellt.

Neben ihren Leistungsbeschreibungen legt die Öffentliche die mit ihren Produkten verbundenen Kosten so dar, dass eine Beurteilung künftiger Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersvorsorgeprodukte, möglich wird. Hierzu werden die Lebensversicherungsprodukte der Öffentlichen unter Berücksichtigung transparenter und anerkannter Verfahren dargestellt.

2. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

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

Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.“²

Eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen, ist unser uneingeschränkter Anspruch. Als aus einer langen Tradition gewachsener Regionalversicherer ist die Öffentliche nah bei ihren Kunden und sieht eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime ihres Handelns.

Im Mittelpunkt der Beratung stehen stets die individuellen Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Mit Hilfe einer sowohl ganzheitlichen als auch anlassbezogenen Beratung kann die Öffentliche die individuellen Bedürfnisse, Ziele und bestehende Absicherungen ihrer Kunden umfänglich erfassen. Die Inhalte dieser Gespräche zwischen dem Vermittler und dem Kunden werden in einem Beratungsprotokoll dokumentiert. Somit besteht für beide Seiten die Möglichkeit die besprochenen Inhalte im Anschluss noch einmal nachzuvollziehen.

Die Öffentliche bietet ihren Kunden stets geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kunden gehört insoweit zur uneingeschränkten Philosophie der Öffentlichen und hat stets Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vermittlers. Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen im Vordergrund.

Um auch für unsere junge Generation eine geeignete Plattform zu schaffen, hat die Öffentliche sich entschieden, auch auf den sozialen Plattformen einen geeigneten Anlaufpunkt zu schaffen. Neben einer eigenen Homepage können sich insbesondere junge Kunden auch auf der Facebook-Seite der Öffentlichen über das vorhandene Serviceangebot informieren.

² GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

3. Compliance

„Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften.

Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstigen Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.³

Für die Öffentliche sind das Vertrauen ihrer Kunden, ihrer Eigentümer und Träger, ihrer Mitarbeiter und Vertriebspartner sowie die Meinung der Öffentlichkeit maßgeblich.

Die Einhaltung von einschlägigen gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und unternehmenspolitischen Bestimmungen, ebenso wie von internen Arbeitsanweisungen, Richtlinien, Leitlinien und sonstigen internen Vereinbarungen, denen alle Mitarbeiter und Vermittler im Rahmen ihrer Tätigkeit für die Öffentliche entsprechen müssen, ist deshalb selbstverständlich.

Die Öffentliche duldet weder Diskriminierung und Korruption, noch keinerlei Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen oder sonstige illegalen Handlungen jedweder Art. Das Einhalten wettbewerbsrechtlicher Vorgaben ist für die Öffentliche wesentlich.

- Für Angestellte des Innendienstes gelten festgelegte Regelungen in Bezug auf Geschenke und sonstige Zuwendungen. Für die Einhaltung sind die Führungskräfte des Hauses verantwortlich. Verstöße werden dokumentiert und angemessen sanktioniert.
- Für die Mitarbeiter und Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation gelten ebenfalls verbindliche Verhaltensgrundsätze inklusive festgelegter Incentive-Vorgaben. Für die Einhaltung sind speziell die Führungskräfte des Vertriebsinnendienstes sowie des organisatorischen Außendienstes verantwortlich. Wegen des besonderen Fokus auf die Ausschließlichkeit als dem größten Vertriebsweg des Hauses wurde zusätzlich eine Koordinationsstelle eingerichtet, die als Ansprechpartnerin bei möglichen Verstößen fungiert und insoweit in engem Kontakt zum Chief Compliance Officer steht. Verstöße werden insoweit ebenfalls dokumentiert und angemessen sanktioniert. Einmal jährlich wird zudem ein zusammenfassender Bericht an den Chief Compliance Officer versandt. Die Verhaltensgrundsätze der Ausschließlichkeit wurden zunächst initial für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner geschult. Die Anerkennung der Inhalte/Schulungsteilnahme wurde durch Unterschrift bestätigt. Neue Mitarbeiter und Vertriebspartner werden im Rahmen der systematischen Einarbeitung auf die Einhaltung der Verhaltensgrundsätze und die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex geschult und

³ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

durch Unterschrift verpflichtet. Beides ist insoweit auch Bestandteil der Agenturverträge.

- Die BLSK unterliegt weitreichenden eigenen regulatorischen Anforderungen an ihre Compliance. Die Öffentliche akzeptiert aus diesem Grund die Compliance-Regelungen der BLSK im Rahmen der Kooperation, die im Einklang mit den Regelungen der Öffentlichen stehen. Die dort verankerten Regeln werden regelmäßig durch den Compliance-Beauftragten der BLSK weiterentwickelt und durch die Verbandsprüfer der Regionalverbände überprüft. Sie gelten für den Versicherungsvertrieb der BLSK gleichermaßen. Die Öffentliche kann über den Regionalverband Kenntnis über Verstöße erlangen.
- Im Maklervertrieb akzeptiert die Öffentliche ebenfalls die Compliance-Regelungen ihrer Vertriebspartner, soweit sie im Einklang mit den Regelungen der Öffentlichen stehen und vertraut auf deren Umsetzung. Die Verantwortung zur Umsetzung liegt insoweit bei den Maklern bzw. den Maklerverbänden. Die Öffentliche hat sich allerdings das Credo gegeben, nur mit Maklern zusammenzuarbeiten, die den Anforderungen, die die Öffentliche an sich und ihre Vertriebswege hat, auch genügen. Die ordnungsgemäße Aus- und Weiterbildung wird in den Jahresgesprächen durch die Maklerbetreuer mit den Maklern besprochen und dokumentiert. Die Weiterbildungspunkte der Initiative ‚Gut beraten‘ sind ein wichtiger Indikator. Erfüllt ein Makler unseren Anspruch nicht, erfolgt – insbesondere im Geschäftsgebiet – ein Gespräch mit der Geschäftsleitung. Im Einzelfall kann auch die Zusammenarbeit beendet werden.
- Zukünftig wird das Thema Compliance auch Bestandteil des aktuellen Schulungskataloges, um alle Mitarbeiter mit dem Thema nachhaltig vertraut zu machen und um gleichzeitig auch über spezifische Veränderungen in Bezug auf den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex zu informieren. Die Regelungen zum Datenschutz sind bereits Bestandteil der Arbeitsverträge und auch die Führungskräfte sind schon jetzt angewiesen, Verstöße gegen die Compliance-Regelungen zu dokumentieren. Vor diesem Hintergrund ist es umso wichtiger, dass alle Mitarbeiter der Öffentlichen im Innen- und Außendienst in Form von verbindlichen Schulungen angemessen über dieses Thema informiert werden. Die Mitarbeiter der BLSK werden durch die Sparkasse intern geschult.

4. Beratungsdokumentation bei Abschluss

„Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs ist von großer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat.“⁴

⁴ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der Öffentlichen erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis seiner individuellen Beratung, es sei denn, dass er im Einzelfall auf eine Beratung verzichtet hat.

Der qualitative Mindestumfang der Beratungsdokumentation ist den Vermittlern bekannt. Er wird zunächst initial im Rahmen der Einarbeitung und im Anschluss wiederkehrend geschult.

Den Vermittlern ist bewusst, dass der Dokumentation des Beratungsgespräches eine besondere Bedeutung zukommt, weil sie die wesentlichen Ergebnisse und Entscheidungen des Gespräches richtig festhalten und wiedergeben muss.

Im Falle des Abschlusses wird die Beratungsdokumentation an den Kunden ausgehändigt. Sofern der Kunde tatsächlich auf die Beratung verzichten will, ist eine Verzichtserklärung auszufüllen und dem Antrag beizufügen. Beratungsverzichte sollen – wenn auch gesetzlich möglich – im Interesse der Kunden, aber auch zum Schutze der für die Öffentliche tätigen Vermittler, die Ausnahme sein.

Die erfolgte Beratung kann entweder in Papierform oder elektronisch festgehalten werden. Ziel ist die Gewährleistung einer hohen Qualität der Dokumentation durch einheitliche Protokollformate. Jeder Vermittler hat Zugriff auf eine technisch unterstützte Beratungsdokumentation, trotzdem ist eine Beratungsdokumentation auch in reiner Papierform weiterhin möglich. Die Qualität der Beratungsdokumentationen wird durch regelmäßige Stichprobenkontrollen durch eine besondere Zuständigkeit sichergestellt. Sofern nötig, erfolgen entsprechende Einzelmaßnahmen.

Die Beratungsdokumentationen, die über den Vertriebsweg BLSK erstellt werden, kontrolliert die Öffentliche analog der Ausschließlichkeitsorganisation.

Im Maklervertrieb liegt die ordnungsgemäße Beratungsdokumentation in der Verantwortung der Makler. Durch das Beschwerdemanagement der Öffentlichen wird die Qualität gesichert. Kontrollen werden auch von den Maklerverbänden bei organisierten Maklern durchgeführt sowie durch die Beratungshaftung der Makler gewährleistet.

5. Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

„Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.“⁵

Die laufende Beratung und Betreuung der Kunden nach Maßgabe ihrer Wünsche und Bedürfnisse - auch nach Vertragsschluss – stehen im Mittelpunkt des vertrieblichen Handelns aller Vermittler der Öffentlichen und bilden die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Die Vermittler haben die dauernde Pflicht, sich ändernde Rahmenbedingungen, Ereignisse und neue Lebensabschnitte des Kunden regelmäßig

⁵ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

zu überprüfen und im Hinblick auf die etwaige Veränderung des Versicherungsschutzes zu berücksichtigen.

Darüber hinaus ist es auch die Aufgabe des Vermittlers – gerade in Schaden- und Leistungsfällen – den Kunden umfassend darüber zu informieren, an welchen Ansprechpartner er sich mit seinen Anliegen wenden kann. Die Ansprechpartner werden dem Kunden außerdem in einem von der Öffentlichen gefertigten Anschreiben zum Versicherungsschein mitgeteilt. Sollten sich für den Kunden zu dem jeweiligen Sachverhalt Rückfragen ergeben, ist eine qualifizierte und zeitnahe Bearbeitung durch einen Mitarbeiter der Fachabteilung sichergestellt oder es erfolgt eine Weiterleitung an den zuständigen Vertriebspartner vor Ort, der sich zeitnah mit dem Kunden zur Klärung seiner Rückfragen in Verbindung setzt.

Kundenbefragungen und Stichprobenkontrollen sowie das Beschwerdemanagement liefern regelmäßige Optimierungsansätze.

Allgemeine Kundenanfragen, die in unserem Servicecenter eingehen, werden – soweit möglich – gleich abschließend für den Kunden bearbeitet oder es erfolgt bei Bedarf eine Weiterleitung an die zuständigen Fachabteilungen. Dieser Prozess kann auch technisch unterstützt werden. Wenn aufgrund einer Kundeninformation eine Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich wird, wird diese Information elektronisch an den zuständigen Vertriebspartner weitergeleitet, damit dieser zeitnah Kontakt mit dem Kunden aufnehmen kann.

Außerdem ist die Betreuung und Beratung der Kunden im Schaden- und Leistungsfall eine Selbstverständlichkeit für die Öffentliche und ihre Vertriebspartner. Die Öffentliche ist schnell und zuverlässig erreichbar. In Notsituationen oder im Schadenfall unterstützen die Mitarbeiter und Vertriebspartner bei Bedarf vor Ort.

Eingereichte Schadenmeldungen werden entweder direkt beim Vertriebspartner vor Ort oder idealerweise in der zuständigen Schadenabteilung entgegengenommen. Der zuständige Vertriebspartner wird über den aktuellen Stand der Schadenbearbeitung auf dem Laufenden gehalten um auf eventuelle Rückfragen des Kunden zu reagieren. Außerdem kann sich der Kunden bei Rückfragen zu seinem aktuellen Bearbeitungsstand auch jederzeit an den für ihn zuständigen Sachbearbeiter in der Schadenabteilung wenden.

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

„Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen. Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.“⁶

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu den Kunden stehen im Zentrum von Unternehmensstrategie und Geschäftspolitik der Öffentlichen. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus der Beratung.

⁶ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Eine Umdeckung bzw. Abwerbung, insbesondere in der Lebens- und Krankenversicherung, kann finanzielle Nachteile für den Kunden mit sich bringen. Daher ist hier das Kundeninteresse ganz besonders zu wahren. Zu der von der Öffentlichen in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört deshalb auch die reguläre Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Zu bestehendem Versicherungsschutz erfolgt eine angemessene und sachgerechte Beratung, sofern der Kunde eine Beratung hierzu wünscht. Vermittlungen erfolgen mit Rücksicht auf bereits abgesicherte Risiken stets wettbewerbskonform, insbesondere sofern damit die Aufgabe von Versicherungsschutz bei einem fremden Risikoträger verbunden ist. Auf die mit einem Versichererwechsel eventuell verbundenen Nachteile wird im Zuge einer festgelegten Information auf dem Beratungsprotokoll explizit hingewiesen.

Die insofern bei der Beratung notwendige Vorgehensweise ist für die Vermittler der Ausschließlichkeit der Öffentlichen im Rahmen eines optimierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses beschrieben und wird durch flankierende Schulungen (initial bei Start und im Anschluss wiederkehrend) unterstützt.

Regelmäßige Stichproben durch Kundenbefragungen, die laufende Aufsicht über die Vermittler durch die verantwortlichen Führungskräfte, wie auch die nachgelagerten regelmäßigen Kontrollen der Beratungsdokumentationen unterstützen und verbessern den Prozess. Zudem fließen die aus dem Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse in die weitere Optimierung ein.

Diese Vorgehensweise gilt gleichermaßen für alle Vertriebswege.

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

„Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die Auftrag gebenden Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen.“⁷

Die Öffentliche betrachtet diese Informationen - auch im Sinne des Verbraucherschutzes - als wichtige Hinweise für den Kunden. Sie sind - neben der gesetzlichen Notwendigkeit - dem Anspruch der Öffentlichen an Transparenz geschuldet und dienen dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu ihren Kunden.

Die Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus und dass sie für die Öffentliche tätig sind. Die Legitimation erfolgt mit Hilfe der Visitenkarte oder der Vermittlerinformation, die alle gesetzlichen Inhalte der Legitimation abbilden. Die Vermittlerinformation kann, neben der Visitenkarte, dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, falls die Legitimation in Form der Visitenkarte nicht geeignet erscheint.

⁷ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Im Sparkassenvertrieb händigt der Mitarbeiter die Vermittlerinformation der Sparkasse aus. Hierin ist festgehalten, dass er ein gebundener Vermittler ist und auf regionaler Ebene Produkte der Öffentlichen und deren Kooperationspartnern anbietet.

Da Versicherungsmakler nicht im Auftrag eines Versicherungsunternehmens tätig sind, erfolgt die Legitimation gegenüber den Versicherern regelmäßig durch die Maklervollmacht. Hierin wird der Versicherungsmakler bevollmächtigt den besprochenen Versicherungsschutz für seinen Kunden zu beauftragen und die notwendige Korrespondenz hierzu zu führen. Zwischen Maklern und Versicherungsnehmern wird in der Regel ein Maklervertrag geschlossen.

Die Vermittler haben zu gewährleisten, dass alle notwendigen und gesetzlichen Vorschriften zur Legitimation auf dem Legitimationspapier vorhanden sind. Die Öffentliche stellt den Vermittlern diese Materialien in einem zentralen Bestellsystem zur Verfügung und stellt damit sicher, dass alle erforderlichen Angaben einheitlich erfüllt werden.

Auch das Thema Legitimation wird im Rahmen des standardisierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses zunächst initial bei Beginn des Vermittlerverhältnisses und danach wiederkehrend geschult.

8. Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

„Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeausendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.“⁸

Zuverlässigkeit, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung sind bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit der Öffentlichen.

Die Öffentliche arbeitet deshalb in jedem Vertriebsweg ausschließlich mit Vermittlern zusammen, die die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen erfüllen. Das stellt die Öffentliche durch eine sorgfältige Auswahl sicher.

Die Prüfung von Zuverlässigkeit und Qualifikation erfolgt bereits im Zuge des Einstellungs- bzw. Vertragsanbahnungsprozesses. Der Auswahlprozess für selbständige Vertriebspartner und angestellte Vertriebsassistenten der Ausschließlichkeitsorganisation erfolgt über regelmäßige Gruppen- und Einzelauswahlverfahren. Die Prozesse dazu sind standardisiert beschrieben. In dem Zuge wird selbstverständlich auch eine Auskunft bei der Auskunftsstelle für den

⁸ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Versicherungsaußendienst (AVAD) eingeholt. Die Zusammenarbeit mit Maklern erfolgt nach ebenfalls hohen Qualitätsanforderungen mit analogen Prüfprozessen.

Für den Auswahlprozess der Mitarbeiter der BLSK ist diese selbst verantwortlich. Die Einstellung erfolgt nach den von der BLSK festgelegten Qualitätsstandards. Abweichungen werden gemäß den internen Kontrollvereinbarungen gemeldet und kurzfristig behoben.

Mithilfe weitreichender Schulungs- und Weiterbildungsangebote (obligatorische Einarbeitungsprogramme, Seminare, Schulungen, Coachings – auch direkt in den Geschäftsstellen) werden die Vermittler darüber hinaus in die Lage versetzt, die von der Öffentlichen und ihren Kooperationspartnern angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen zu können. Die Vermittler haben insoweit ihrerseits sogar die vertragliche Verpflichtung sich regelmäßig weiterzubilden.

Dies gilt auch für die Mitarbeiter der Sparkassen-Versicherungsabteilung. Für die Ausbildung der sparkasseninternen Mitarbeiter ist die Sparkasse verantwortlich. Entsprechende Schulungen werden durch das interne Sparkassenweiterbildungsprogramm angeboten.

Im Übrigen nimmt die Öffentliche als eine der ersten (öffentlich-rechtlichen) Versicherer an der freiwilligen Brancheninitiative „gut beraten“ zur regelmäßigen Weiterbildung der Vermittler teil, um den bereits hohen Aus- und Weiterbildungsstandard auch formal zu dokumentieren. Diese Initiative ist gleichzeitig geeignetes Controllinginstrument. Darüber hinaus ist die Öffentliche auch zertifizierter Bildungsanbieter.

Die Qualifikation unser Makler wird stichprobenhaft überprüft und dokumentiert.

9. Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

„Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d. h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren. Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen.“⁹

Eine Einflussnahme auf die Maklerverbindungen der Öffentlichen, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produktempfehlung bzw. Versichererempfehlung über Zusatzvergütungen zu steuern, entspricht nicht den Grundsätzen der Öffentlichen.

Die Einhaltung wird durch die Leitung des Vertriebsweges Makler sowie dem CMS der Öffentlichen überwacht.

Sollten Zusatzvergütungen vereinbart werden, sind sie daher so gestaltet, dass davon auszugehen ist, dass die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gewahrt bleibt und er nicht in Konflikt zum Kundeninteresse gerät.

Hierzu gehört auch die Nichtgewährung von Geschenken und Zuwendungen, welche die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers beeinflussen könnten.

⁹ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

10. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

„In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und –vermittlern. Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen.“¹⁰

Der Kunde wird beim ersten Geschäftskontakt auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen. Diese Vorgehensweise ist wiederum Gegenstand des standardisierten Beratungs- und Dokumentationsprozesses der Öffentlichen und wird zunächst initial und dann wiederkehrend geschult.

Das Ombudsmannverfahren ist ein unabhängiges und für Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für die Öffentliche verbindliche Streitentscheidungen ermöglicht und damit auch im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien vorteilhaft ist.

Der Kunde wird sowohl auf der Visitenkarte des Vermittlers, als auch in der Vermittlerinformation sowie in einem Kundeninformationsblatt darauf hingewiesen, dass er sich im Falle von Beschwerden an den Versicherungsombudsmann wenden kann. Das Kundeninformationsblatt ist ein fester Bestandteil der Antragsunterlagen und ist als Anlage auf allen Antragsformularen aufgeführt. Der Kunde bestätigt den Erhalt des Kundeninformationsblattes in Form seiner Unterschrift auf dem Antrag. Anträge ohne die erforderliche Unterschrift des Kunden sind rechtlich ungültig und werden daher nicht poliziert.

Für die Öffentliche ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis zufriedenstellend gelöst werden.

11. Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

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

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

¹⁰ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

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

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. wird auf seiner Homepage in der Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen den Ersteller des Testats und das Datum des letzten Testats veröffentlichen.

Versicherungsunternehmen, die nicht alle zwei Jahre ein Testat nachweisen, werden aus der Liste gestrichen. Näheres regelt eine Verfahrensvorschrift, die das Präsidium beschließt.¹¹

Die Öffentliche ist dem GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung aus Überzeugung beigetreten. Sie arbeitet daher nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

In einem Informations- und Aufforderungsschreiben wurden alle Vermittler (Ausschließlichkeitsorganisation, Makler, Sparkassen, Kooperationspartner) über den verbindlichen Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex und seine wichtigen Inhalte informiert. Sie wurden in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Einhaltung und Anerkennung der im GDV-Verhaltenskodex manifestierten Verhaltensregeln zwingende Voraussetzung für die weitere Zusammenarbeit ist.

Alle neuen Vermittler der Ausschließlichkeit werden zudem im Rahmen ihres Agenturvertrages verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex verpflichtet.

Das Beschwerdemanagement dient hierbei zusätzlich als Kontrollinstrument, um die Einhaltung der Verhaltensregeln regelmäßig zu überprüfen und die Ergebnisse auszuwerten zu können.

Bei Verstößen wird die Öffentliche unter Berücksichtigung der Gesamtumstände und nach eingehender Prüfung eindeutige, individuelle Maßnahmen ergreifen.

Im Sinne der Transparenz und zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse lässt die Öffentliche ihre CMS-V-Beschreibung, deren Eignung zur Erkennung und Vermeidung des Risikos von Rechtsverletzungen und zur praktischen Implementierung ihrer CMS-V dienen, im Zweijahresturnus durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft testen. Dies kann auf der GDV-Homepage öffentlich nachvollzogen werden. Die erste Prüfung hat insoweit sogar vorzeitig, mithin bis zum Ende des 1. Quartals 2015 stattgefunden.

2.5 Compliance-Organisation

Ziel der Compliance-Organisation als Aufbau- und Ablauforganisation ist die systematisierte Zusammenfassung und Weiterentwicklung aller bereits bestehenden Instrumente/Reglementarien, die Regelung struktureller Verfahrensaspekte (Zuständigkeiten, Melde-/Berichtswesen etc.) sowie der Umgang mit Verstößen und

¹¹ GDV (2012): Verhaltenskodex des GDV für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Interessenskonflikten. Um den Grundsätzen der Öffentlichen zu ihrer praktischen Wirksamkeit zu verhelfen, besteht eine eindeutig abgegrenzte Compliance-Organisation, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert. Die Compliance-Organisation wird vom Chief Compliance Officer geleitet, der direkt an den Vorstandsvorsitzenden der Öffentlichen berichtet. Im Hinblick auf die Vertriebscompliance wird sie koordinatorisch durch Mitarbeiter aus den einzelnen Vertriebswegen unterstützt.

In dem Bestreben, allen Mitarbeitern einen konkreten Handlungsspielraum zu bieten, sind, je nach Bedarf, Reglementarien erarbeitet worden. Diese enthalten themenspezifische Handlungsanweisungen sowie Verfahrensregeln (u. a. Bewertung durch spezielle Compliance-Verantwortliche oder Vorlagepflichten). Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen zu den einschlägigen Reglements an seine Führungskraft/seinen Vorgesetzten oder an den jeweiligen verantwortlichen Compliance-Beauftragten/Koordinator/Vertrieb wenden. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Internen Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance im Vertrieb.

Die Compliance-Beauftragten für den Vertrieb sind für die Koordinierung übergreifender Themenstellungen mit den sonstigen (Compliance-)Funktionen (verantwortliche Beauftragte, interne Revision und Risikocontrolling) verantwortlich. Die verantwortlichen Beauftragten sind allein für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich (Anpassung der Richtlinien an Rechtsentwicklungen, Schulungen/Information, Überwachung der Einhaltung von Meldeanforderungen an interne/externe Stellen etc.). Ebenso obliegt ihnen die Koordinierung und Fortentwicklung der Compliance-Organisation, d. h. das Monitoring der organisatorischen Strukturen und Geschäftsprozesse auf Schwachstellen und Lücken hin.

2.6 Compliance-Kommunikation

Ziel der Compliance-Kommunikation ist die Information der relevanten Compliance-Inhalte innerhalb der Öffentlichen und zu den Vermittlern.

Der Compliance-Beauftragte Vertrieb erstattet dem Chief Compliance Officer der Öffentlichen regelmäßig Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen. Dies sind insbesondere notwendige Anpassungen im CMS-V sowie relevante Verstöße gegen die Compliance-Richtlinien. Hierfür finden einmal jährlich oder bei Bedarf Meldungen statt. Der Chief Compliance Officer berichtet dem Gesamtvorstand einmal pro Geschäftsjahr oder bei Bedarf sofort.

Darüber hinaus wird ein Jahresbericht erstellt. Dieser beinhaltet auch geplante Compliance-Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge für das CMS-V. Regelverstöße werden angemessen kommuniziert.

Die Vermittler und Mitarbeiter aller Vertriebswege können auf eingetretene oder möglicherweise drohende Gefahren/Rechtsverstöße, die einen finanziellen Schaden oder einen sonstigen Nachteil für das Unternehmen bewirken könnten, in einem persönlichen Gespräch den Compliance-Beauftragten Vertrieb hinweisen. Der Compliance- bzw. verantwortliche Beauftragte ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Er wird den Hinweisgeber beraten und den Hinweis – falls erforderlich – weiter verfolgen. Bei Verdacht eines schwerwiegenden Verstoßes ist nach pflichtgemäßem Ermessen

durch den verantwortlichen Beauftragten der Vorstandsvorsitzende zu informieren, der ggf. in Abstimmung mit der Internen Revision weitere Maßnahmen ergreift. Festgestellte Rechtsverstöße im Bereich der Vertriebs-Compliance werden von allen Einheiten der Öffentlichen an den Compliance-Beauftragten für den Vertrieb gemeldet, damit dieser die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des CMS/CMS-V treffen kann.

Compliance ist Gegenstand der Ausbildung bzw. Schulungen der Vertriebsmitarbeiter sowie aller Vermittler. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance wurden an alle Vertriebsmitarbeiter und Vermittlern kommuniziert und erläutert. Dies erfolgte im Wesentlichen über die Führungskräfte der Öffentlichen bzw. auch über die zuständigen Compliance Koordinatoren der unterschiedlichen Vertriebswege, die z. B. im Rahmen von Workshops und Veranstaltungen, die Kernelemente und die Informationen vermittelt haben. Über Änderungen und Neuerungen des CMS-V werden die Vertriebsmitarbeiter und Vermittler regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, informiert.

2.7 Überwachung und Verbesserung

Ziel einer kontinuierlichen Prüfung der Einhaltung der Compliance-Regelungen ist die Überwachung und Verbesserung des CMS-V. Diese Konsequenz ist auch der Nachhaltigkeit geschuldet, mit der die Öffentliche die Basis für die positive Entwicklung ihres Unternehmens der verlässlichen und dauerhaften Geschäftsbeziehung zu ihren Kunden sowie den Erhalt der Arbeitsplätze ihrer Mitarbeiter legt.

Damit die Regeln der Öffentlichen von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen ebenso angemessen und dabei konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess, der in letzter Konsequenz die Kündigung zur Folge hat.

Compliance-Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Installation neuer Prozesse in den jeweiligen Vertriebswegen berücksichtigt und anlassbezogen die Compliance-Ansprechpartner (Vertrieb) einbezogen, um so bereits frühzeitig die Rahmenbedingungen abstimmen zu können.

Neben einem installierten Prozess (vgl. Kap 2.3) dienen dabei auch interne Revisionsberichte sowie die Angemessenheitsprüfung der Wirtschaftsprüfung im Sinne des 11. Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex der regelmäßigen Überwachung und Verbesserung des CMS-V.

Darüber hinaus können das Beschwerdemanagement sowie Kunden- und Mitarbeiterbefragungen Hinweise zur Verbesserung geben und Anstoß für die Weiterentwicklung liefern. Ferner wird das CMS-V regelmäßig von der Internen Revision überprüft.

3. Ausblick

Mit ihrem erneuten Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex signalisiert die Öffentliche nach innen und außen, dass sie ständig wachsenden regulatorischen Anforderungen an ihre Vermittler sowie den nachvollziehbaren Kundenansprüchen und Verbraucherschutzinteressen gleichermaßen verantwortungsbewusst und pro aktiv begegnet.

Mit der Beschreibung ihres CMS-V und der Prüfung durch die Wirtschaftsprüfergesellschaft Deloitte und Touche GmbH öffnet sich die Öffentliche der Branche und ihren Kunden und macht ihr vertriebliches Wirken noch transparenter und nachprüfbarer.

Mittelfristiges Ziel der Öffentlichen ist es, über alle Vertriebswege hinweg eine Compliance-Kultur zu etablieren, die die Nachhaltigkeit des CMS-V in ihren spezifischen Ausprägungen garantiert.

Dazu nutzt sie ihre bestehenden Instrumente rund um die kundenorientierte Beratung, wie ihr Leitbild, ihr Leistungsversprechen und die ganzheitliche Beratung, insbesondere für die Ausschließlichkeit, sowie das ganzheitliche, zentrale Beschwerdemanagement als nachhaltiges Qualitätssicherungsinstrument, das im Zuge zur Steigerung der Vertriebsqualität auch in 2015 einer weiteren Projektierung unterliegt.

Gleichzeitig sorgt die Öffentliche dafür, dass die technischen Unterstützungsprozesse zur noch stärkeren Fokussierung auf die Kundenbedürfnisse in naher Zukunft weiter ausgebaut werden.

Zudem wird sie ihr bestehendes Berichtswesen im Hinblick auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodexes um Kodex konforme, vertriebswegeorientierte qualitative, nicht finanzielle Indikatoren erweitern.

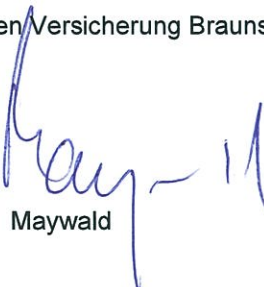
Damit ist die Öffentliche aus ihrer Sicht für die Anforderungen der Zukunft bestens gerüstet.

Braunschweig, 31. März 2015

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherung Braunschweig



Doering



Maywald



Dr. Hanekopf

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

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

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

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

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

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

7. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

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

8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

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

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

9. Haftung

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

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfaßt sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen.

(3) Ausschlussfristen

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

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

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

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

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

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

14. Vergütung

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

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

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

16. Anzuwendendes Recht

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