

Bericht über die  
Prüfung der Angemessenheit des  
Compliance Management Systems

der

Oldenburgischen Landesbrandkasse,  
Oldenburg,  
Öffentlichen Lebensversicherungsanstalt Oldenburg,  
Oldenburg,

zur Umsetzung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von  
Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der  
Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)



## INHALTSVERZEICHNIS

|   | <b>SEITE</b> |
|---|--------------|
| A. AUFTRAG UND AUFTRAGSDURCHFÜHRUNG   | 7            |
| B. GEGENSTAND, ART UND UMFANG DER PRÜFUNG   | 9            |
| C. FESTSTELLUNGEN ZUM COMPLIANCE MANAGMENT SYSTEM (CMS)   |              |
| I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem<br>GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb | 11           |
| II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des<br>Gesamturteils geführt haben    | 11           |
| D. PRÜFUNGSURTEIL   | 12           |



## ANLAGEN

|   |   |
|---|---|
| Beschreibung des Compliance Management Systems Vertrieb (CMS-V) | 1 |
| Allgemeine Auftragsbedingungen                                  | 2 |



## A. AUFTRAG UND AUFTRAGSDURCHFÜHRUNG

Mit Schreiben vom 9. März 2016 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

### **Oldenburgischen Landesbrandkasse, Oldenburg, und der Öffentlichen Lebensversicherungsanstalt Oldenburg, Oldenburg**

(nachfolgend "Öffentliche Versicherungen Oldenburg") beauftragt, eine Prüfung der Angemessenheit ihres in nachstehender Anlage 1 beschriebenen Compliance Management Systems (im folgenden "CMS") 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 gegebenenfalls 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 10. März 2016 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine 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 im Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet haben. Grundsätze und Maßnahmen, die von den Fremdvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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, so dass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 sonstiger Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht 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 Vermögensentscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein gegenüber der GDV. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.



## **B. 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 A dieses Prüfungsberichts genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS haben die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 gesetzlichen Vertretern der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 notwendige Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit. Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung 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 der CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 10. März 2016 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasst 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 A dieses Prüfungsberichtes beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Versicherungsunternehmen 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 hinreichende 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 GDV 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 Gesellschaft
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen

Wir haben unsere Prüfung mit Unterbrechung in den Monaten Oktober 2015 bis März 2016 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind uns 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.

## **C. FESTSTELLUNGEN ZUM COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM (CMS)**

### **I. 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. Die CMS-Beschreibung beinhaltet als zentraler Bestandteil des Compliance-Programms eine Darstellung des Selbstverständnisses der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zum Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente des GDV sowie in Ausführungen zu den elf Ziffern des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Darüber hinaus werden die übergeordneten CMS-Elemente Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Risiken, Compliance-Programm, Compliance-Organisation, Compliance-Kommunikation und die Maßnahmen zur Überwachung und Verbesserung konkretisiert.

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

### **II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben**

Es sind im Rahmen unserer Prüfung keine Feststellungen getroffen worden, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

## D. PRÜFUNGSURTEIL

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 10. März 2016 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das jeweilige Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat. Weitergehende Prüfungshandlungen bei Fremdvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg wurde zum 10. März 2016 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Bremen, den 8. April 2016

**FIDES Treuhand GmbH & Co. KG**  
**Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**  
**Steuerberatungsgesellschaft**



(Dodenhoff)  
Wirtschaftsprüfer



(Hoppe)  
Wirtschaftsprüfer

# ANLAGEN



**Beschreibung des  
Compliance Management Systems Vertrieb  
der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex  
des Gesamtverbandes der  
Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für  
den Vertrieb von Versicherungsprodukten  
zum 10.03.2016**

## Inhaltsverzeichnis

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1      | Einführung.....   | 1  |
| 1.1    | Compliance-Kultur .....                                       | 2  |
| 1.2    | Compliance-Ziele .....  | 3  |
| 1.3    | Compliance-Risiken .....                                      | 4  |
| 1.4    | Compliance-Programm .....                                     | 5  |
| 1.4.1  | Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....           | 5  |
| 1.4.2  | Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt .....                | 7  |
| 1.4.3  | Compliance .....  | 8  |
| 1.4.4  | Beratungsdokumentation bei Abschluss.....                     | 10 |
| 1.4.5  | Beratung des Kunden nach Vertragsschluss.....                 | 11 |
| 1.4.6  | Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ..... | 12 |
| 1.4.7  | Eindeutige und klare Legitimation gegenüber dem Kunden .....  | 13 |
| 1.4.8  | Vermittlerqualifikation .....                                 | 14 |
| 1.4.9  | Versicherungsmakler .....                                     | 17 |
| 1.4.10 | Hinweis auf Ombudsmannsystem .....                            | 18 |
| 1.4.11 | Verbindlichkeit des Kodex .....                               | 19 |
| 1.5    | Compliance-Organisation .....                                 | 21 |
| 1.6    | Compliance-Kommunikation .....                                | 22 |
| 1.7    | Überwachung und Verbesserung .....                            | 23 |
| 2      | Ausblick.....   | 25 |



## 1 Einführung

Am 1. April 2014 sind die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, bestehend aus der Oldenburgischen Landesbrandkasse und der Öffentlichen Lebensversicherungsanstalt Oldenburg, dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat diesen Verhaltenskodex herausgegeben, mit dem Ziel die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen und damit den Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten zu geben. Dadurch soll eine hohe Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten gefördert und gleichzeitig die Interessen der Verbraucher noch stärker in das Zentrum des vertrieblichen Handels gesetzt werden.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind dem Verhaltenskodex freiwillig beigetreten, da viele der geforderten Verhaltensgrundsätze bereits im Vorfeld gelebt wurden und auch zukünftig eine hohe Qualität im Vertrieb gefördert werden soll. Gleichzeitig betonen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) stellt die Verankerung innerhalb der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und seine Interpretation im Sinne des Gesamtverbands Deutscher Versicherungen e.V. (GDV-Verhaltenskodex) dar. Sie umfasst außerdem das ganz eigene Selbstverständnis der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zum Vertrieb von Versicherungsprodukten.

Mit den Ausführungen zu den elf Leitlinien des GDV-Verhaltenskodex im Rahmen des CMS-V nehmen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ausführlich Stellung zu den in ihrem Hause geltenden Regelungen rund um die kundenorientierte Beratung unter Einbezug eines effizienten Beschwerdemanagements.

Der durch die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg bereitgestellte Versicherungsschutz ist für ihre Kunden ein wichtiger Bestandteil ihrer Vorsorge. Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg bieten deshalb ihren Kunden eine ganze Bandbreite leistungsstarker Produkte an. Zur Abrundung des Produktportfolios hat der Kunde allerdings nicht nur die Möglichkeit eigene Produkte der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg 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 Versicherungen Oldenburg als Mittler

zwischen ihr und ihren Kunden eine besondere Bedeutung zu. Zu den Vertriebspartnern der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zählen der angestellte Außendienst, die selbstständigen Vermittler der eigenen Ausschließlichkeitsorganisation, der exklusive Vertriebsweg der Landessparkasse zu Oldenburg und der Sparkasse Wilhelmshaven sowie ausgewählte Versicherungsmakler.

Die Einhaltung gewichtiger Compliance-Maßstäbe nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ein. Der Aufbau des CMS-V orientiert sich an den Vorgaben des IDW-Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer und ermöglicht im Sinne der Leitlinie elf des GDV-Verhaltenskodex 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, achten die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Rahmen der Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung der verbindlichen Richtlinien und Rahmenbedingungen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben dieses für den Vertrieb gültige Wertesystem an alle Vermittler und Vertriebspartner kommuniziert. Darüber hinaus haben sie als Unterbau der hausweit eingeführten Compliance Organisation eine 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 Fachbereichen dezentral eingesetzten Compliance-Verantwortlichen sind daher in das Gesamt-Compliance-System im Haus eingebunden und berichten direkt an die zentrale Compliancestelle.

Das Compliance Management System Vertrieb (CMS-V) der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist gültig für die Oldenburgische Landesbrandkasse und die Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg und wurde in der vorliegenden Form im März 2016 eingeführt.

## **1.1 Compliance-Kultur**

Die Compliance-Kultur bezeichnet die von der Unternehmensleitung gewünschten und vermittelten Grundeinstellungen und Verhaltensweisen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verstehen sich als Versicherer der Region. Aus dieser regionalen Nähe zu den Kunden und Vertriebspartnern ergeben sich detaillierte Kenntnisse der Bedarfsstruktur, die eine individuelle Beratung und bedarfsgerechte Lösungen ermöglichen. Kundenorientierung ist einer der acht Grundsätze innerhalb des Unternehmensleitbildes der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Eine gute Unternehmenskultur setzt aus Sicht der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg eine gute Compliance-Kultur voraus. Eine funktionierende Compliance-Kultur bedeutet, dass alle Führungskräfte, Vermittler und Vertriebspartner die Einhaltung von Gesetzen und Unternehmensregeln verinnerlichen und deren Bedeutung für ihr eigenes Handeln erkannt haben. Allerdings muss eine Kultur wachsen. Daher macht es sich die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zum Auftrag, die erforderlichen Compliance-Maßnahmen vor allem um inhaltliche und kommunikative Aspekte anzureichern.

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg übt im Rahmen der Compliance für den Vertrieb eine Vorbildfunktion aus und erwartet, dass das Selbstverständnis, mit dem er die Compliance-Regelungen lebt, auch von den Führungskräften insbesondere im Vertrieb, den Vermittlern und den Vertriebspartnern praktiziert wird. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass die Compliance über alle Bereiche und Vertriebswege hinweg fest verankert und gelebt wird, um dadurch mittel- und langfristige wirtschaftliche Risiken und Reputationsrisiken für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu vermeiden. Durch Information und Schulungen stärken wir das Verständnis für die Compliance-Regelungen im Vertrieb.

Compliance im Vertrieb haben für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg einen hohen Stellenwert. Denn die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg unterstützen seit jeher das Einhalten der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften sowie der unternehmensinternen Verhaltensnormen und wirken damit auch der Entstehung von Rechtsverstößen und dolosen Handlungen im Unternehmen entgegen.

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

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg hat daher den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie die Entwicklung und Umsetzung der Maßnahmen für das CMS-V initiiert, verabschiedet und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung bereitgestellt, um diese Kultur proaktiv zu unterstützen und der kundenorientierten Beratung einen ganz eigenen Schwerpunkt zu geben.

Neben einem Rundschreiben an alle Vermittler und Vertriebspartner wurden bei der Jahresauftaktveranstaltung sowie in Führungskräfteworkshops die wesentlichen Inhalte vorgestellt. Die ständige Verfügbarkeit im Rahmen unseres Intranets sowie ggf. notwendige Aktualisierungen der Compliance-Regelungen im Vertrieb sind für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner gewährleistet.

## **1.2 Compliance-Ziele**

Ziel des CMS-V ist es, in den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg die systematischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, damit bestehende Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt und unterbunden sowie potenzielle Compliance-Verstöße im Vorhinein ver-

hindert werden können. Die Einhaltung gesetzlicher und interner Regelungen im Funktionsbereich Vertrieb stehen dabei im Fokus. Damit dient das CMS-V der Vermeidung von Haftungs- und Reputationsrisiken und unterstützt gleichzeitig einen transparenten Umgang mit rechtlichen und unternehmensinternen Vorgaben.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg orientieren sich am strukturellen Aufbau und der inhaltlichen Darstellung der einzelnen Grundelemente des CMS gemäß IDW PS 980, dem Prüfstandard „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von Compliance Management Systemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e. V. (IDW).

Als Compliance-Ziel wurde die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex festgelegt. Die Leitsätze werden insbesondere auf die Kundenbeziehungen im Privatkundenbereich angewendet. Die Compliance-Ziele sind vom Vorstand in Zusammenarbeit mit der Umsetzungsgruppe für das CMS-V erarbeitet und beschlossen worden.

Das Beschwerdemanagement kann in diesem Zusammenhang der Identifizierung neuer Ziele dienen. Regelmäßige Stichproben sind dabei ebenfalls hilfreich. Die Kommunikation mit dem Ombudsmann sowie der Versicherungsaufsicht stellen ebenfalls Indikatoren zur Identifizierung neuer Ziele dar.

### **1.3 Compliance-Risiken**

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

Vermittler und Vertriebspartner 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 Versicherungen Oldenburg und der gelebten Unternehmenskultur ist die Einführung des CMS-V mit Fokus auf den GDV-Verhaltenskodex eine bewusste geschäftspolitische Entscheidung. Ziel ist die systematische Risikoerkennung und -bewertung bezogen auf den GDV-Verhaltenskodex.

Um das Risiko von Verstößen zu minimieren, werden Risiken bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg systematisch erhoben und dokumentiert. Einmal jährlich werden die wesentlichen Veränderungen in Bezug auf die Compliance Risikosituation an den Gesamtvorstand gemeldet.

Resultiert hieraus ein Handlungsbedarf, so wird dieser durch den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen an die zentrale Compliancestelle gemeldet, anschließend entsprechend formuliert und Maßnahmen zur Abhilfe geschaffen. Daneben unterstützen die Führungskräfte und Vermittler das kontinuierliche Verbessern und Optimieren des CMS-V. Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen sind im ständigen Austausch mit der zentralen Compliancestelle der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und nehmen dabei eine gesonderte Stellung und Verantwortung ein.

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

## **1.4 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, wurden Compliance-Regelungen für die einzelnen Vertriebswege verabschiedet und kommuniziert.

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

Zu den weiteren Maßnahmen zählt die Integration des Themas Compliance in die Ausbildung bzw. Schulungen der Vermittler.

In den folgenden Kapiteln wird dargelegt, wie die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg die Leitlinien aus dem GDV-Verhaltenskodex für sich interpretieren und wie diese für alle Vertriebswege jeweils umgesetzt werden.

### **1.4.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte**

*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.*

#### **1.4.1.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verstehen sich als Service-Versicherer. Die Nachhaltigkeit der Kundenbeziehung kann nur gewährleistet werden, wenn der Versicherungskunde in einem hohen Maße langfristig hinter seiner Kaufentscheidung steht. Das ist nur zu erreichen, wenn das Produkt in seinem Aufbau und seiner Funktion, aber auch der Verkaufsprozess als solcher klar und verständlich ist. Dieser Zusammenhang lässt sich anhand folgender Aspekte messen: Hohe Kundenzufriedenheit, langjährige Kundenbeziehungen, hohe Anbündelungsquote und geringe Stornoquoten.

Von zusätzlicher Bedeutung ist hierbei das Netz der Vermittler. Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg setzen auf die persönliche Beratung. Das bedeutet, sie geben dem Kunden beim Kauf aller Produkte nicht nur die Möglichkeit, alle bestehenden Fragen mit einem persönlichen Ansprechpartner zu klären, sondern erwarten von allen Mitgliedern des Vertriebsnetzes, den Kunden aktiv zu beraten. In diesem persönlichen Gespräch werden mit dem Vermittler alle risikorelevanten Fragestellungen geklärt, persönliche Wünsche des Kunden besprochen und im Beratungsprotokoll dokumentiert. Im Anschluss werden die notwendigen Dokumente, wie Antrag, Bedingungen, Produktinformationsblätter und Beratungsdokumentation ausgehändigt.

Durch die Abfrage zum Erhalt der Unterlagen im Antrag wird dies im Kundengespräch explizit noch einmal thematisiert und der Kunde bestätigt mit seiner Unterschrift diesen Prozess.

#### **1.4.1.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Neue Produkte werden unternehmensübergreifend in Produktarbeitskreisen mit der Versicherungsgruppe Hannover (VGH), der Öffentlichen Versicherung Bremen (ÖVB), den Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt (ÖSA) und den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg entwickelt. Dabei werden die Verbandsvorgaben zur Produktgestaltung sowie Marktanalysen und Vertriebspartnerbefragungen berücksichtigt. Die Kostenberechnungen und Tarifikalkulationen der Produkte werden unabhängig von diesen Arbeitskreisen durchgeführt, sodass kartellrechtliche Vorgaben eingehalten werden.

Bei den Kundenunterlagen unterscheiden wir zwischen Angebots- und Vertragsunterlagen und erläuterndem Prospektmaterial. Die Angebots- und Vertragsunterlagen enthalten Produktinformationsblätter, in denen mit besonderem Augenmerk auf die Kundenverständlichkeit komplexe versicherungsfachliche Inhalte transparent dargestellt werden. Diese Produktinformationsblätter (PIBs) basieren auf den branchenweiten Empfehlungen des GDV. Von Produkt zu Produkt sind die Inhalte moderat unterschiedlich, um die Besonderheiten eines Produktes darstellen zu können. In den PIBs wird auch auf eventuelle Ausschlüsse eingegangen.

Darüber hinaus werden für jedes Produkt zahlreiche Kundenunterlagen entwickelt, die die wichtigsten Produkt- und Leistungsmerkmale kundenverständlich darstellen. Dabei handelt es

sich nicht nur um klassische Produktprospekte, sondern auch um Materialien, die von den Vermittlern in Kundengesprächen didaktisch eingesetzt werden können. Es geht dabei vor allem darum, den Kunden mit seinen Bedürfnissen abzuholen und die Funktionsweise des Produktes zu erläutern.

Die Vermittler werden im Gebrauch der Unterlagen systematisch geschult. Produktneueinführungen werden durch Schulungsmaßnahmen für die Vermittler unterstützt. Die Vermittler der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nehmen darüber hinaus an der Weiterbildungsinitiative des GDV „gut beraten“ teil.

## **1.4.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt**

*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.*

### **1.4.2.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld**

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen, ist unser Anspruch. Wir sind durch ein flächendeckendes Netz an Geschäftsstellen und Filialen der Sparkassen nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg genießen hohes Kundenvertrauen. Mit 330.000 Kundenverbindungen pflegen wir zu jedem dritten Einwohner im Geschäftsgebiet eine Geschäftsbeziehung. Marktanteile bis zu 70 % in einzelnen Sparten sind Ausdruck des Vertrauens der Menschen im Oldenburger Land. Um dieses Vertrauen zu rechtfertigen, verhalten sich die Vermittler verlässlich, berechenbar und sind für ihre Kunden erreichbar. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden.

### **1.4.2.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen, systematischen Beratung können die Lebens- und Finanzsituation sowie die Erfahrungen und Kenntnisse des Kunden ermittelt werden.

Im Antragsaufnahme- und Bestandssystem hilft ein Bedingungsvergleich für die Sparten Hausrat-, Wohngebäude- und Unfallversicherung eine qualitative Beratung sicherzustellen. Außerdem können durch ein Anlasssystem verschiedene Anlässe zur Kundenansprache hinterlegt werden.

In der Lebens- und Krankenversicherung steht das Analysetool zur optimalen Darstellung der Ist-Situation des Kunden sowie des gewünschten Soll-Zustandes zur Verfügung.

Durch regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen, in welchen der Kunde unter anderem seinen Vermittler beurteilen kann, erhalten wir die Bestätigung für unser Vorgehen.

Wir erwarten von unseren Vermittlern, dass sie im Rahmen der bedarfsgerechten Beratung auch die Abfrage nach einer bereits bestehenden Versicherung bei jedem Beratungsgespräch durchführen. Diese Abfrage wird auch in der Beratungsdokumentation festgehalten. Das korrekte Ausfüllen der Beratungsdokumentation ist Bestandteil diverser Schulungen / Seminare.

Darüber hinaus ist der Vermittler gegenüber den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verpflichtet, die ihm nach den gesetzlichen Bestimmungen obliegenden Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten gegenüber dem Kunden zu erfüllen.

Weiterhin ist die Schadenregulierung ein Aufgabenbestandteil Vermittler. Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind ein verlässlicher Partner, der im Schadensfall schnell, unbürokratisch und im Sinne des Kunden handelt.

Die Gestaltung des Vergütungssystems bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zeigt, dass im Mittelpunkt nicht das Verkaufsinteresse, sondern der Kundenbedarf steht.

Durch die Beschwerdemanagementanalyse in den Fachbereichen sowie regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen erhalten wir ein Feedback über unser Vorgehen.

### **1.4.3 Compliance**

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



#### **1.4.3.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Die Oldenburgische Landesbrandkasse wie auch die Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg sind ursprünglich ins Leben gerufen worden, um existenzbedrohende Risiken aufzufangen und abzumildern – nicht zuletzt auch im öffentlichen Interesse.

Noch heute betreiben die Unternehmen deshalb als öffentlich-rechtliche Anstalten das Versicherungsgeschäft im Interesse ihrer Versicherungsnehmer und des gemeinen Nutzens. Die Erzielung von Gewinn ist nicht Hauptzweck der Unternehmen.

Historie und Rechtsform bestimmen daher seit jeher Unternehmenskultur und Geschäftspolitik. Überschüsse fließen den Versicherungsnehmern in Form von Rückvergütungen zu und nicht etwaigen Kapitalgebern. Aufgrund dessen stehen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nicht unter dem Druck der kurzfristigen Ergebnissteigerung. Ihr Ziel ist vielmehr nachhaltiges Wachstum auf Basis langfristiger Kundenbindung. Bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg steht der Kunde im Mittelpunkt. Diesem fühlen sich die Unternehmen in erster Linie verpflichtet, in dem sie individuellen und umfassenden Versicherungsschutz auf Basis eines wertschätzenden und verantwortungsbewussten Handels anbieten.

Basis jeden fairen Umgangs ist die Einhaltung gesetzlicher, ethischer wie auch selbstgegebener Standards und Regeln (Compliance). Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter bekennen sich zu diesen Grundsätzen, die Grundlage für das geschäftliche Handeln sind.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg dulden weder Diskriminierung und Korruption, noch Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen oder sonstige nicht legale Handlungen jeglicher Art. Das Einhalten der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften und Vorgaben sind für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und deren Vertriebspartner selbstverständlich.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg sind Regionalversicherer und institutionell im Oldenburger Land verwurzelt. Den Vertriebspartnern, die selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittler mit ca. 80 Geschäftsstellen im Oldenburger Land und den Sparkassen, die Landessparkasse zu Oldenburg und der Sparkasse Wilhelmshaven, obliegt die Hauptaufgabe der Kundenbetreuung und Kundenbindung. Auch hier wird auf die Einhaltung von gesetzlichen, vertraglichen, betrieblichen und unternehmenspolitischen Regeln vor dem Hintergrund eines verantwortlichen Handelns besonders geachtet.

#### **1.4.3.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Für Mitarbeiter der Direktion gelten festgelegte Regelungen in Bezug auf Geschenke und sonstige Zuwendungen. Die Führungskräfte der jeweiligen Abteilungen sind für die Einhaltung dieser Regelungen verantwortlich.

Für die selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittler sind die geforderten klaren Regeln bereits Gegenstand der Vermittlerverträge. Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft

als Bestandteil der Vermittlerverträge kennen bereits heute die geforderten Regularien, wie etwa Regeln zu Werbung und Zuwendungen. Darüber hinaus wird der Verhaltenskodex mit dem selbständigen Außendienst als Basis der Zusammenarbeit kommuniziert. Hierzu besteht ein ständiges Beratungsangebot. Weitergehende Sensibilisierung erfolgt bei Bedarf durch persönliche Schulungen.

Die Sparkassen unterliegen als Kreditinstitute umfangreichen Anforderungen an die eigene Compliance aus § 25a KWG sowie § 33 WpHG. Ausweislich des Rundschreibens 10/2012 (BA) – Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk (dort: AT 5) haben die Sparkassen eigene Leitlinien zur Einhaltung rechtlicher Vorschriften vorzuhalten.

Die wenigen Makler, mit denen wir zusammenarbeiten, sind überwiegend im VDVM organisiert. Der VDVM hat ebenfalls Verhaltensgrundsätze verabschiedet, die im Übrigen den Wettbewerbsrichtlinien entsprechen. Diese Standards erkennen wir demzufolge als gleichwertig an. Zudem ist der Verhaltenskodex in unsere Courtagevereinbarungen mit den Maklern eingebunden und damit Grundlage der Geschäftsbeziehung.

#### **1.4.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss**

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

##### **1.4.4.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Die Beratungsdokumentation ist ein wichtiges Instrument, um die Inhalte des Beratungsgesprächs festzuhalten. Jeder Kunde erhält eine Dokumentation auf Grund seiner persönlichen Beratung.

##### **1.4.4.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Im Rahmen der Beratung werden die Bedürfnisse des Kunden durch den Vertriebspartner erfragt. In den Versicherungsanwendungen erfolgt im Nachgang des Tarifierungsprozesses und die Erfassung der Beratungsdokumentation. In diesem Dialog trägt der Vertriebspartner die vom Kunden gemachten Angaben ein und dokumentiert mögliche Abweichungen entgegen dem vom Vertriebspartner empfohlen Versicherungsschutz.

Die Beratungsdokumentation wird dem Kunden vor Vertragsabschluss übergeben.

Die Dokumentation ist sowohl für das Neugeschäft als auch für Neuordnungen von bestehenden Versicherungsverträgen verpflichtend. Ein Verzicht auf Beratung ist systembedingt nicht möglich und wird daher dem Vertriebspartner innerhalb des Prozesses nicht angeboten.

Die Beratungsdokumentation der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg enthält alle von der BaFin geforderten Inhalte. Unsere Vertriebspartner sind angehalten nach einer Beratung immer ein Protokoll zu erstellen und dieses dem Kunden auszuhändigen. Zur Sicherstellung und Kontrolle des Prozesses besteht die generelle Handlungsanweisung, die Beratungsdokumentationen von den Kunden gegenzeichnen zu lassen.

#### **1.4.5 Beratung des Kunden 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.*

##### **1.4.5.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Vertrieblich agieren die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Bereich Privatkunden mit zwei Hauptvertriebswegen: Den selbstständigen Ausschließlichkeitsvermittlern (eigene Vertriebsorganisation) und den Sparkassen. Dabei umfasst die eigene Vertriebsorganisation ein dichtes Netz von ca. 80 Geschäftsstellen im gesamten Oldenburger Land, die von selbstständigen Handelsvertretern geleitet werden. Neben der Vermittlung von Versicherungen und der Betreuung der Kunden während der Vertragslaufzeit wird der Service ergänzt durch umfangreiche Schadenregulierungsvollmachten für den Außendienst und für die drei Schadenschnelldienste in Oldenburg, Wilhelmshaven und Lohne. So dass viele kleinere Schäden schnell und unbürokratisch vor Ort reguliert werden können.

Die Nähe zu unseren Kunden ist uns wichtig, aus diesem Grund ist jedem Kunden als persönlicher Ansprechpartner eine ortsansässige Geschäftsstelle zugeordnet. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden – auch nach Vertragsschluss. Nach einer ganzheitlichen, systematischen Beratung oder einem anlassbezogenen Produktverkauf ist es Pflicht und Verantwortung des Vermittlers, auch im Folgenden das Kundeninteresse im Blick zu haben. Die Kundenbetreuung und -beratung ist dabei nicht nur im Schaden- und Leistungsfall eine Selbstverständlichkeit für die Vermittler der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Auch außerhalb unserer Öffnungszeiten steht unseren Kunden eine telefonische Servicebereitschaft rund um die Uhr und an allen Tagen im Jahr, für Beratung und schnelle Hilfe zur Verfügung.

Versicherungen bieten den Kunden eine bedarfsgerechte Risikoabsicherung. Dennoch kann im Laufe der Zeit durch sich ändernde Rahmenbedingungen, neue Lebensphasen des Kun-

den oder wichtige Ereignisse (z.B. Hochzeit, Geburt, Rente) eine Überprüfung und Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich werden. Daher ist eine nachhaltige regelmäßige Kundenbetreuung – nach Maßgabe des Kundenwunsches – Grundlage unseres Handelns.

#### **1.4.5.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Für die Vermittler wird dies im Rahmen der Vermittlerverträge geregelt. Demzufolge haben unsere Vermittler neben der Vermittlung von Versicherungsverträgen auch die Aufgabe den Versicherungsbestand zu pflegen und die sich daraus ergebenden geschäftlichen Vorgänge zu erledigen.

Ein zusätzlicher Service nach Vertragsabschluss bietet für unsere Kunden die Schadenregulierung. Im Schadenfall können Schäden direkt von unseren Geschäftsstellen vor Ort reguliert werden.

Des Weiteren sind durch die Öffentliche Versicherungen Oldenburg begleitende Maßnahmen zur Förderung einer regelmäßigen Beratung der Kunden auch nach Vertragsschluss in die Geschäftsprozesse implementiert. Hierzu stehen den Agenturen anlassbezogene Auswertungen technisch zur Verfügung. Mit Hilfe dieser ist eine gezielte Selektion der Kunden möglich, bei denen eine Änderung der Lebensumstände erfasst wurde oder eine Veränderung des Versicherungsschutzes möglich ist.

Zu Beitragsrechnungen im Sach- und Kfz Bereich wird der Kunde über etwaige Änderungen seiner Lebensumstände befragt und um Rückantwort gebeten, sofern sich diese Änderungen auf den Versicherungsschutz auswirken. Dies geschieht einmal im Jahr, je nach Fälligkeit der Beiträge. Sobald ein neues Tarifwerk verfügbar ist, wird der Kunde darüber auch mit der Beitragsrechnung informiert.

Auch die zielgerichtete Ansprache des Kunden bei Produktinnovationen und passenden Ergänzungsprodukten gehört zum Standardberatungsprozess bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Ferner wird durch die Öffentliche Versicherungen Oldenburg eine Vielzahl von Schulungen zur Erhöhung der Beratungskompetenz unserer Vermittler angeboten, in deren Rahmen solche Themen wie Beratung der Kunden nach Vertragsschluss, Schadenregulierung, Prüfung des Versicherungsbedarfs bei besonderen Anlässen usw. behandelt werden.

#### **1.4.6 Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen**

*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.*

#### **1.4.6.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden stehen im Zentrum der Geschäftspolitik. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus unserer Beratung.

Der Kunde wird rechtzeitig und im Rahmen der Beratung auf wesentliche Nachteile und Risiken eines Versichererwechsels hingewiesen.

#### **1.4.6.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

In unseren Vermittlerverträgen verpflichten wir die Vermittler und Sparkassen zur Einhaltung der für den Wettbewerb geltenden Grundsätze und Vorschriften. Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft werden den Vermittlerverträgen beigelegt.

Der Kunde wird im Rahmen des Beratungsgesprächs auf Nachteile hingewiesen, die eventuell durch die Abwerbung oder Umdeckung entstehen könnten. Dies wird im Rahmen der Beratungsdokumentation festgehalten.

Durch die Beschwerdemanagementanalyse und Kundenzufriedenheitsbefragungen erhalten wir ein Feedback über unser Vorgehen.

### **1.4.7 Eindeutige und klare Legitimation 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.*

#### **1.4.7.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Als regional tätiger Versicherer, mit einer hohen Geschäftsstellendichte in unserem Geschäftsgebiet und hohem Marktanteil, ist es für uns selbstverständlich, dass unsere Vermittler ihren gesetzlichen Informationspflichten gemäß § 1 VVG nachkommen und sich den Kunden gegenüber legitimieren.

Auf Grund unseres hohen Marktanteils in unserem Geschäftsgebiet und auch im Sinne des Verbraucherschutzes, verstehen wir es zudem als wichtigen Hinweis für den Kunden. Die Informationspflicht dient nicht nur der Transparenz, sondern auch dem nachhaltigen Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden.

#### **1.4.7.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Unsere Vermittler informieren stets beim Erstkontakt mit Hilfe der standardisierten Kundeninformation, dass Sie als gebundene Versicherungsvermittler für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg tätig sind. Die Inhalte sind im Rahmen der gesetzlichen

Informationspflicht vorgegeben und enthalten des Weiteren, neben dem Sitz und der Kontaktdaten des Vermittlers, sowohl die Registrierungsnummer bei der DIHK, als auch explizit einen Verweis auf den Ombudsmann.

Über die Homepage der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg besteht für den Kunden ebenfalls die Möglichkeit, Informationen zu jedem Vermittler zu erhalten. Als weiteres Instrument zur Legitimation bieten die E-Mail-Signaturen eines jeden Vermittlers, welche automatisch bei jedem Email Kontakt übermittelt werden.

Die Kundeninformation bzw. der Informationsflyer ist im Beratungsprozess durch entsprechende Schulungen fest verankert. Das Beschwerdemanagement liefert uns einen Einblick über die Kundenresonanz.

## **1.4.8 Vermittlerqualifikation**

### **1.4.8.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

*Als Ausbildungsbetrieb hat die Vermittlerqualifikation bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg traditionell einen hohen Stellenwert. Durch gezielte Aus- und Weiterbildung werden die Vermittler befähigt, ihre jeweiligen Aufgaben qualifiziert, kompetent und kundenorientiert auszuüben. Die laufende Aktualisierung der Fach-, Methoden- und der Beratungskompetenz dienen dem Kundennutzen. Ziel ist es, Wissen und Fertigkeiten regelmäßig an gegebenenfalls geänderte Anforderungen anzupassen.*

### **1.4.8.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Der Vermittler der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg hat, bezogen auf sein Aufgaben- und Tätigkeitsfeld umfassende Kenntnis in den Produkten. Umfassende Kenntnis bedeutet, der Vermittler kennt das Produktportfolio in Bezug auf gesetzliche Rahmenbedingungen, Zielgruppen, Versicherungsleistungen, Kundennutzen, Tarifbestimmungen sowie Vertragsanpassungs- und Vertragsänderungsmöglichkeiten.

Der Vermittler verfügt nachweislich über eine ausreichende Sachkunde durch IHK Qualifikation (mindestens Versicherungsfachmann/frau), entsprechende gesetzliche Anerkennungsregelungen oder eine fachlich angemessene unternehmenseigene Ausbildung, bevor er in der jeweiligen Sparte eigenständig vertrieblich tätig wird.

Auf der Grundqualifikation aufbauend stellen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg hohe Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung der Vermittler.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg stellen sicher, dass ein hohes Qualifizierungsniveau der Vermittler durch eine regelmäßige Weiterbildung gegeben ist.

Der GDV hat mit Einführung der branchenweiten Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ einen Anspruch formuliert, der auch für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verbindlich ist

([www.gutberaten.de](http://www.gutberaten.de)). Der Anspruch an die Vermittler ist, dass sie ein Qualifikationsniveau im Sinne von „gut beraten“ sicherstellen und nachweisen. Die regelmäßige Weiterbildung der Vermittler wird durch die verantwortlichen Führungskräfte nachgehalten.

#### **1.4.8.2.1 Einstellung von Vermittlern – Grundqualifikation**

Die Vermittlung von Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukten stellt hohe Anforderungen an die persönliche Eignung der Vermittler.

Bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg wird der hohe Qualitätsanspruch, hinsichtlich der kundenorientierten und kompetenten Aufgabenerfüllung, bereits im Einstellungsprozess berücksichtigt.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumdeten Vermittlern zusammen und stellen dies durch die sorgfältige Wahl der Vermittler sicher. Bei der Auswahl werden die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben berücksichtigt.

Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Des Weiteren ist der Nachweis einer Mindestqualifikation auf dem Niveau des § 4 der VersVermV verbindlich vorgeschrieben und beim Einstellungsprozess vorzulegen.

Vermittler ohne entsprechenden Sachkundenachweis werden in einem standardisierten Anmeldeprozess zur Ausbildung beim BWV Oldenburg für den Versicherungsfachmann (IHK) gemäß § 4 Abs.1 VersVermV gemeldet.

Der Erwerb der erforderlichen Sachkunde über die Ausbildung zum Versicherungsfachmann / frau (IHK) ist obligatorisch, sofern der Vermittler bei Einstellung nicht bereits über die notwendige Qualifikation verfügt oder bereits höherwertige Berufsbildungsabschlüsse nachweisen kann.

Die Ausbildung schließt mit der Sachkundeprüfung vor der Industrie- und Handelskammer mit dem Titel „Geprüfter Versicherungsfachmann / frau“ (IHK) ab. Damit ist sichergestellt, dass die erforderliche Sachkunde als Mindestqualifikation vorliegt. Nach bestandener IHK - Sachkundeprüfung ist der Vermittler verpflichtet sich regelmäßig fortzubilden.

Zur Gewinnung von Nachwuchskräften im Vertrieb legen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg gemäß ihrem Unternehmensleitbild besonders großen Wert auf eine hochwertige Ausbildung der Auszubildenden.

Alle Auszubildende durchlaufen während ihrer dreijährigen Ausbildung ein ausführliches, vielfältiges und intensiv betreutes Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramm zum Kaufmann / frau für Versicherungen und Finanzen mit Fachrichtung Versicherungen. Nach erfolgreichem Abschluss berechtigt diese Ausbildung zur selbständigen Versicherungsvermittlung.

#### **1.4.8.2.2 Kenntnis der Produkte**

Neben den gesetzlichen Qualifikationsanforderungen werden die Vermittler hinsichtlich des Produktspektrums der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg und den Produkten der Kooperationspartner geschult und über Änderungen und Neuerungen laufend über das hauseigende Informationssystem (Intranet) unterrichtet. Es werden zudem regelmäßig dezentrale Schulungen und Tagungen zur Produkteinführung und -neuerungen veranstaltet. In den zentralen Schulungs- und Seminarveranstaltungen werden insbesondere produkt- und spartenspezifischen Kenntnisse vermittelt, die die Vermittler benötigen, um im entsprechenden Aufgabengebiet kundenorientiert und kompetent beraten zu können.

Umfassende Kenntnis bedeutet, dass der Vertriebspartner das Produktportfolio in Bezug auf gesetzliche Rahmenbedingungen, Zielgruppen, Versicherungsleistungen, Kundennutzen, Tarifbestimmungen sowie Vertragsanpassungs- und Vertragsänderungsmöglichkeiten kennt.

#### **1.4.8.2.3 Regelmäßige Weiterbildung**

Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist bei den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg Standard. Sie wurde durch den Beitritt der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zur GDV Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ zum 01.04.2014 auch formal dokumentiert. Die Initiative „gut beraten – Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“ wird von den namhaften Verbänden der Versicherungswirtschaft getragen. Im Rahmen dieser Initiative sollen grundsätzlich alle Weiterbildungsaktivitäten hervorgehoben und mit Weiterbildungspunkten angerechnet werden, die zu einer Verbesserung der Kundenberatung geeignet sind.

Das Leitbild der Initiative gut beraten für die Weiterbildung der Versicherungsvermittler orientiert sich am Bedarf des Kunden. „Weiterbildung unterstützt gemäß dieses Leitbilds Vermittler bei ihrer Aufgabe

- Privat- und Gewerbekunden situations- und bedarfsgerecht zu beraten und kundengerechte Versicherungs- und Vorsorge-Lösungen zu entwickeln und anzubieten
- Bestandskunden regelmäßig und nachhaltig zu betreuen
- Im Schadenfall notwendige Servicemaßnahmen zügig und umfassend zu organisieren
- Schäden sach- und vertragsgerecht zu regulieren
- Die Qualität der Beratungs- und Betreuungsprozesse kontinuierlich sicherzustellen.“

Die umfassenden, zielgruppenspezifischen Seminar- und Zertifizierungsangebote der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg werden jährlich aktualisiert und auf ihren Bedarf überprüft. Alle Bildungsmaßnahmen werden nach den Anrechnungsregeln der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ bewertet und dokumentiert.



Die Teilnehmer müssen regelmäßig sogenannte Weiterbildungspunkte erwerben. Weiterbildungspunkte gibt es nur bei Inhalten, die die Beratungskompetenz des Vermittlers erhöhen. Die Weiterbildungsinitiative stützt sich dabei auf das Kompetenzmodell, das dem Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) zugrunde liegt.

Die organisatorische Umsetzung der Anforderungen der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ erfolgt durch die Abteilung Personalentwicklung / Aus- und Weiterbildung im Hause der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Diese hat sich als Bildungsdienstleister der Initiative „gut beraten“ akkreditiert. Zudem bietet sie den Vermittlern den Trusted Partner Service an.

Alle von den Vermittlern im Rahmen von internen Veranstaltungen erworbenen Punkte werden in der Abteilung Personalentwicklung / Aus- und Weiterbildung elektronisch im Rahmen des Seminarverwaltungsprogrammes erfasst. Aus dem Seminarverwaltungsprogramm heraus werden die erworbenen Punkte in die zentrale GDV-Weiterbildungsdatenbank eingespielt.

Die Teilnahme der Vermittler an Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen werden in der Abteilung Personalentwicklung / Aus- und Weiterbildung nicht nur zentral elektronisch erfasst, sondern auch überprüft. Zur Prüfung der regelmäßigen Weiterbildung stellt das interne Seminarverwaltungsprogramm Kontoauszüge zur Verfügung. Vermittler können ihre Weiterbildungshistorie anfordern, ebenso können sie über das Portal von „gut beraten“ Einsicht nehmen und den Stand ihrer Weiterbildungspunkte einsehen.

Die Überprüfung der regelmäßigen Weiterbildung erfolgt durch die Öffentlichen Versicherungen jährlich zu Beginn des vierten Quartals vor Ablauf eines Weiterbildungsjahres des Vermittlers. Die entsprechenden Informationen werden an die für die Vermittler zuständigen Vertriebsführungskräfte weitergegeben, um eventuellen Fehlentwicklungen vorzubeugen.

#### **1.4.9 Versicherungsmakler**

*Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, also Vergütungen über die vertragsgemäße Standard-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.*

##### **1.4.9.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Aufgrund ihrer vertrieblichen Strategie arbeiten die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg lediglich in den Bereichen Industrie / Großgewerbe sowie Immobilienverwaltungen mit Versi-

cherungsmaklern zusammen. Dies erklärt die geringe Zahl von Maklerverbindungen mit denen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zusammenarbeiten.

In den Segmenten Privatkunde, Gewerbe und Landwirtschaft findet eine Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern von Fall zu Fall statt. Im Bereich der kommunalen Verwaltung arbeiten die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg nicht mit Maklern zusammen.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg beschränken sich in der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern auf Qualitätsadressen mit guter Reputation im Markt. Diese Makler sind im VDVM oder gleichrangigen Verbänden (u.a. Votum und BVK) organisiert.

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben weder ergänzende Dienstleistungsvergütungen noch sind umsatzbezogenen Vergütungsmodelle vereinbart.

#### **1.4.9.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Zu Beginn des Jahres 2015 haben die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg alle Makler, mit denen sie zusammenarbeitet, mit einem Musterbrief angeschrieben. Hintergrund dafür ist das Ergebnis einer Arbeitsgruppe beim VöV hinsichtlich GDV-Verhaltenskodex und Makler. Danach gelten folgende Sachverhalte:

- Die Versicherungsmakler sind unabhängige und freie Versicherungsvermittler, in deren Geschäftsbetrieb die Versicherer nicht eingreifen können.
- Die Maklerschaft hat durch ihren Berufsverband VDVM einen eigenen Kodex formuliert. Dieser Kodex wird von den Öffentlichen Versicherungen Oldenburg anerkannt.
- Die Sanktionshandlung der Versicherer bei Verstößen beschränkt sich auf anlassbezogene Interventionen.
- Die Maklerbetreuer der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg werden bei ihren Gesprächen mit Maklern das Thema GDV-Verhaltenskodex aufgreifen und sich dabei auf das Anschreiben der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg beziehen.
- Laufende Beobachtung und Auswertung des Maklergeschäftes durch die Abteilung Maklerbetreuung.
- Anlässe aus dem Beschwerdemanagement der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg werden von der Abteilung Maklerbetreuung aufgegriffen.

#### **1.4.10 Hinweis auf Ombudsmannsystem**

*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.*

#### **1.4.10.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Der Ombudsmann der Versicherungswirtschaft e. V. ist eine unabhängige und für Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Sie ist organisiert als eingetragener Verein. Mitglieder sind die angeschlossenen Versicherungsunternehmen und der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV).

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg haben sich dem Verein angeschlossen und unterstützen somit die Ziele der Schlichtungsstelle. Die Schlichtungsstelle bietet dem Versicherungsnehmer die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Versicherungsunternehmen sowie Vermittlern außergerichtlich zu lösen und Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien zu vermeiden.

Für die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah und im gegenseitigen Einverständnis mit unseren Kunden zufriedenstellend gelöst werden.

#### **1.4.10.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Beim ersten Geschäftskontakt stellt sich der Vermittler mit Hilfe der Kundeninformation (gesetzliche Informationspflichten) vor. Auf dieser ist der Ombudsmann mit allen relevanten Daten ausgewiesen. Die Kundeninformation befindet sich immer im Intranet der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg auf der Startseite.

Weiterhin werden die Kunden bei Übergabe der Vertragsunterlagen über das bestehende Ombudsmannsystem informiert. (Vertragsinformationen gemäß Informationspflichtenverordnung zum Versicherungsvertragsgesetz: VVG-InfoV, diese sind in den Bedingungen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu finden). Auch auf dem Internetauftritt jedes Vermittlers sind die Informationen zum Ombudsmann zu finden.

Im Rahmen des unternehmensinternen Beschwerdefahrens wird der Beschwerdeführer ebenfalls auf die Möglichkeit des Verfahrens beim Ombudsmann hingewiesen. Der Kunde wird somit umfänglich auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen.

Im Rahmen von Schulungs-, Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen wird die Wichtigkeit des Hinweises auf das Ombudsmannsystem beim Kunden regelmäßig thematisiert.

Der Kunde bestätigt uns nach Vertragsabschluss den Erhalt aller notwendigen Unterlagen, insbesondere der Bedingungen, auf denen der Ombudsmann benannt ist.

Des Weiteren liefert uns das Beschwerdemanagement einen Einblick, ob die Vermittler ihren Informationspflichten nachkommen.

#### **1.4.11 Verbindlichkeit des Kodex**

*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.*

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

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

#### **1.4.11.1 Wie definieren wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld?**

Das Bekenntnis der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu den Inhalten des GDV-Verhaltenskodex erfolgt in der Überzeugung, dass die dort niedergelegten Grundsätze eines fairen und korrekten Verhaltens im Umgang mit den Kunden, aber auch Mitarbeitern und Vertriebspartnern dem Grundverständnis der Unternehmen entsprechen. Dementsprechend ist eine fachlich zutreffende Umsetzung der Vorgaben, die Kommunikation der geforderten Inhalte an alle Beteiligten, wie auch die Kontrolle der Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex durch alle Beteiligten ein zentrales Element unserer Aufstellung. Hierzu gehören nicht allein die externe Kontrolle durch den zu beauftragenden Wirtschaftsprüfer, sondern auch eine Vielzahl von Prozessschritten, die bereits im Zuge der Umsetzungsaktivitäten definiert worden sind und interne Kontrollhandlungen, die neben der Überwachung der Einhaltung der Vorgaben auch eine stetige Verbesserung der Abläufe bewirken sollen.

#### **1.4.11.2 Wie setzen wir als Öffentliche Versicherungen Oldenburg das Themenfeld um?**

Die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg verpflichten alle mit ihr zusammenarbeitenden Vermittler zur Einhaltung des Kodexes. Die Inhalte und die Bedeutung des Verhaltenskodex wurden den Vermittlern (Ausschließlichkeitsvermittler und Sparkassen) auf Tagungen vorge-

stellt und auf die Einhaltung hingewiesen. Darüber hinaus wurden die Inhalte des Kodex schriftlich als Anhang zum Vermittlervertrag der Ausschließlichkeitsvermittler verteilt und der Empfang schriftlich bestätigt. In Zukunft ist der Kodex Bestandteil des Vermittlervertrages.

Die Sparkassen haben den Verhaltenskodex mit den darin aufgestellten Grundsätzen zur Kenntnis genommen; der Kodex dient als Grundlage für die vertriebliche Zusammenarbeit mit den Sparkassen.

Die wenigen Makler, mit denen wir zusammenarbeiten, sind überwiegend im VDVM organisiert. Der VDVM hat ebenfalls Verhaltensgrundsätze verabschiedet, die im Übrigen den Wettbewerbsrichtlinien entsprechen. Diese Standards erkennen wir demzufolge als gleichwertig an. Zudem ist der Verhaltenskodex in unsere Courtagevereinbarungen mit den Maklern eingebunden und damit Grundlage der Geschäftsbeziehung.

Als internes, durch den Beitritt zum GDV- Verhaltenskodex für die Öffentliche Versicherungen Oldenburg, verbindlich gewordenes Regelwerk, unterliegt die Einhaltung der dort manifestierten Inhalte der Überprüfung anhand der seitens der Compliance- Funktion aufgestellten Grundsätze.

Neben der laufenden operativen Kontrolle im Sinne der Eigenverantwortlichkeit der verantwortlichen Bereiche werden Überwachungshandlungen durch die Compliance-Funktion durchgeführt. Ferner werden weitere Erkenntnisquellen, wie z.B. Ergebnisse der Revisionsprüfung, Analysen der Beschwerdemanagementfunktion oder aber Rückmeldungen aus dem laufenden Geschäftsbetrieb von Kunden, Mitarbeitern oder Vertriebspartnern berücksichtigt.

Bei Anhaltspunkten für Fehlentwicklungen wird gemeinsam mit dem betroffenen Bereich eine Anpassung der laufenden Prozesse entwickelt, um etwaige Verstöße für die Zukunft auszuschließen. Bei schweren Verstößen werden zudem auch die definierten Sanktionsmechanismen in Gang gesetzt.

Zusätzlich ist als externer Kontrollmechanismus die dem GDV- Verhaltenskodex entsprechende Beauftragung eines Wirtschaftsprüfers erfolgt, der die Angemessenheit der seitens der Unternehmen getroffenen Maßnahmen testiert.

## **1.5 Compliance-Organisation**

Ziel der Compliance-Organisation als Aufbau- und Ablauforganisation ist die systematisierte Zusammenfassung und Weiterentwicklung aller bereits bestehenden Instrumente/Reglementarien, die Regelungen struktureller Verfahrensaspekte (Zuständigkeiten, Melde-/Berichtswesen etc.) sowie der Umgang mit Verstößen oder Interessenskonflikten. Um den Grundsätzen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg zu ihrer praktischen Wirksamkeit zu verhelfen, besteht eine eindeutig abgegrenzte Compliance-

Organisation, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert. Die Compliance-Organisation wird von der zentralen Compliancestelle geleitet, die direkt an den Gesamtvorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg berichtet. Im Hinblick auf die Vertriebscompliance wird sie koordinatorisch durch die dezentralen Compliance-Verantwortlichen aus den einzelnen Fachbereichen 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 Compliance-Verantwortliche oder Vorlagepflichten). Jeder Mitarbeiter kann sich mit Fragen und Hinweisen zu den einschlägigen Reglements an seine Führungskraft oder an den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen wenden. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Internen Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance Vertrieb.

Die zentrale Compliancestelle ist für die Koordinierung übergreifender Themenstellungen mit den sonstigen Compliance-Funktionen (dezentrale Compliance-Verantwortlichen, Verantwortlicher für das Beschwerdemanagement, interne Revision und Risikomanagement) verantwortlich. Um seinen Aufgaben bestmöglich nachzukommen, steht die zentrale Compliancestelle im regelmäßigen Austausch mit der internen Revision. Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen sind allein für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich (Meldung von Anpassung der Richtlinien aufgrund von Rechtsentwicklungen an die zentrale Compliancestelle, Schulungen/Information, Überwachung der Einhaltung von Meldeanforderungen an interne/externe Stellen etc.). Ebenso obliegt ihnen die Koordinierung und Fortentwicklung der Compliance-Organisation-Vertrieb, d. h. das Monitoring der organisatorischen Strukturen und Geschäftsprozesse auf Schwachstellen und Lücken hin.

## **1.6 Compliance-Kommunikation**

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

Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen erstatten der zentralen Compliancestelle regelmäßig Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen. Dies sind insbesondere notwendige Anpassungen des CMS-V sowie relevante Verstöße gegen die Compliance-Richtlinien. Hierfür finden einmal jährlich oder anlassbezogen Meldungen an die zentrale Compliancestelle statt. Diese 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.

Alle Mitarbeiter können eingetretene oder möglicherweise drohende Gefahren / Rechtsverstöße, die einen finanziellen Schaden oder sonstigen Nachteil für das Unternehmen bewirken könnten, in einem persönlichen Gespräch der zentralen Compliancestelle bzw. dem jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen melden. Die zentrale Compliancestelle sowie die dezentralen Compliance-Verantwortlichen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie werden den Mitarbeiter beraten und die Meldung – falls erforderlich – weiter verfolgen. Bei Verdacht eines schwerwiegenden Verstoßes ist nach pflichtgemäßem Ermessen durch den jeweiligen dezentralen Compliance-Verantwortlichen die zentrale Compliancestelle zu informieren, die wiederum den Gesamtvorstand informiert und ggf. in Abstimmung mit der Internen Revision weitere Maßnahmen ergreift. Festgestellte Rechtsverstöße im Bereich der Vertriebs-Compliance werden von allen Fachbereichen der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg an die zentrale Compliancestelle gemeldet, damit diese die notwendigen Konsequenzen für die Verbesserung des CMS/CMS-V treffen kann.

Compliance ist Gegenstand der Ausbildung bzw. Schulungen der Vermittler. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance wurden an alle Vermittler und Vertriebspartnern kommuniziert und erläutert. Dies erfolgte im Wesentlichen über die Bereichsdirektoren der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, bzw. im Rahmen von Workshops und Veranstaltungen, die Kernelemente und die Informationen vermittelt haben. Zudem sind die Informationen zum CMS-V im Rahmen des Intranets für alle Mitarbeiter jederzeit frei zugänglich. Über Änderungen und Neuerungen des CMS-V werden die Vermittler und Vertriebspartner regelmäßig informiert.

## **1.7 Überwachung und Verbesserung**

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

Damit die Regeln der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen ebenso angemessen und dabei konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess.

Compliance-Fragen werden bei der Überarbeitung, Optimierung und Installation neuer Prozesse berücksichtigt und anlassbezogen der zentralen Compliancestelle gemeldet, um so bereits frühzeitig die Rahmenbedingungen abstimmen zu können.

Neben einem installierten Prozess (vgl. Kap 1.3) 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. Die daraus entstehenden Informationen und ein sich eventuell ergebender Handlungsbedarf werden an die zentrale Compliancestelle weitergeleitet.



## 2 Ausblick

Mit ihrem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex signalisieren die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg, dass sie die laufend wachsenden regulatorischen Anforderungen an ihre Vermittler sowie den Kundenansprüchen und Verbraucherschutzinteressen gleichermaßen verantwortungsbewusst und pro aktiv begegnet.

Mit der Beschreibung ihres CMS-V und der Prüfung durch die FIDES Treuhand GmbH & Co. KG, Bremen, öffnen sich die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg der Branche und ihren Kunden und macht ihr vertriebliches Wirken noch transparenter und nachprüfbarer.

Ziel der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg ist es, über alle Vertriebswege hinweg die Compliance-Kultur weiterzuentwickeln, die die Nachhaltigkeit des CMS-V in ihren spezifischen Ausprägungen garantiert.

Dazu nutzt sie ihre bestehenden Instrumente rund um die kundenorientierte Beratung, wie ihr Unternehmensleitbild, ihren Ansatz der ganzheitlichen Beratung, insbesondere für die eigene Ausschließlichkeitsorganisation, sowie das zentrale Beschwerdemanagement. Zur nachhaltigen Qualitätssicherung dienen zudem die systematische Aus- und Weiterbildung der Versicherungsvermittler sowie die Teilnahme an der Bildungsinitiative „gut beraten“.

Gleichzeitig sorgen die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg im Rahmen ihres IT-Verbundes mit der Versicherungsgruppe Hannover (VGH), der Öffentlichen Versicherung Bremen (ÖVB), den Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt (ÖSA) dafür, dass die technischen Unterstützungsprozesse zur noch stärkeren Fokussierung auf die Kundenbedürfnisse in naher Zukunft weiter ausgebaut werden.

Damit sind die Öffentlichen Versicherungen Oldenburg aus ihrer Sicht für die Anforderungen im Hinblick auf eine kundenorientierte Vermittlung von Versicherungen bestens für die Zukunft gerüstet.

Oldenburg, 06. April 2016

Der Vorstand der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg



Thole



Dr. Knemeyer



Müllender



Müller



# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

DokID:

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

#### 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 Kostenberechnungen, 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 berichtigt 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 Pflichtprüfungen.

(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:

- 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
- Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern
- Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden
- Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern
- 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

- die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z. B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,
- die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen und
- 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 sonst wie 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.