



PRÜFUNGSBERICHT

**zur Angemessenheit und
Implementierung des Systems
der Debeka-Gruppe zur Ein-
haltung des GDV-Verhaltens-
kodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten inkl.
Ziffer 3 der Leitlinien der Privaten
Krankenversicherung für einen
transparenten und kunden-
orientierten Tarifwechsel**

Debeka-Gruppe
Koblenz

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Inhaltsverzeichnis

1	Prüfungsauftrag	1
2	Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	4
3	Feststellungen zum CMS	7
3.1	Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien	7
3.2	Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	8
4	Prüfungsurteil	9

Anlagenverzeichnis

GDV-Verhaltenskodex Compliance-Management-System-Beschreibung Vertrieb **1**

Beschreibung des Systems der Debeka zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel

Allgemeine Auftragsbedingungen **2**

An die Debeka-Gruppe

1 Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 18. September 2015 haben uns die gesetzlichen Vertreter des

Debeka Krankenversicherungsvereins a.G., Koblenz,
– im Folgenden „Debeka“ oder „Gesellschaft“ genannt –

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

Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 03. Juni 2014 (nachfolgend auch „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften (Debeka-Gruppe):

- Debeka Krankenversicherungsverein a.G.,
- Debeka Lebensversicherungsverein a.G.,
- Debeka Allgemeine Versicherung AG,
- Debeka Pensionskasse AG.

Unsere Prüfung hinsichtlich der Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf den Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d. h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit, der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und den Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob

die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 4. Januar 2016 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich Vertrieb u. a. Compliance-Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenkonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich Vertrieb beziehen.

Gemäß Ziffer 3 der PKV-Leitlinien hat das Versicherungsunternehmen dem Versicherten Transparenz über die eigene Tarifwelt zu verschaffen. Das Versicherungsunternehmen hat dabei die Möglichkeit, dem Versicherten das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzuzeigen oder ihm auf Basis eines Auswahlsystems geeignete Tarife auszuwählen. Die der Auswahl zugrunde liegenden Kriterien müssen den Grundsätzen der PKV-Leitlinien entsprechen und die gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. Die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren sind auf ihre Vereinbarkeit mit den PKV-Leitlinien und den gesetzlichen Anforderungen im Rahmen einer Angemessenheitsprüfung geprüft worden.

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

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung, der von der Debeka-Gruppe vertriebenen Versicherungsprodukte, nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaft 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 der Debeka geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Debeka-Gruppe durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Debeka-Gruppe über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der Debeka-Gruppe dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder

sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Debeka-Gruppe gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für die Debeka erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung, der in diesem Bericht enthaltenen Informationen, bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

2 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 und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Gesellschaft den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex, die durch den GDV empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt. Zusätzlich hat die Debeka die Anforderungen aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien in den Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex integriert. Die Debeka hat bei der Umsetzung der Anforderungen von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien die Version vom 3. Juni 2014 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen der PKV-Leitlinien die Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer nach Ziffer 3 der Leitlinien vom 5. Oktober 2015 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 in der Debeka-Gruppe.

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 und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka sowie den weiteren unter 1 genannten Gesellschaften, 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 und aus Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Debeka sowie den weiteren unter 1 genannten Gesellschaften implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u. a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten, unter Beachtung des *IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980)* sowie des *IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1)* durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien mit Stand vom 3. Juni 2014 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 4. Januar 2016 implementiert waren.

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

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

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Debeka-Gruppe mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen sowie den Anforderungen der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien und den Erläuterungen für die Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer nach Ziffer 3 der Leitlinien,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Debeka-Gruppe.

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

- Vorstandsvorsitzender und Vertriebsvorstand der Debeka-Gruppe,
- Chief Compliance Officer,
- Teilprojektleiter der Leitsätze des GDV Verhaltenskodex,
- Maßnahmenverantwortlicher für die Umsetzung der PKV-Leitlinien,
- Datenschutzbeauftragter.

Wir haben unsere Prüfung von November 2015 bis zum 19. Januar 2016 durchgeführt.

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

3 Feststellungen zum CMS

3.1 Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb und Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die Debeka-Gruppe und ihre Tochterunternehmen vorhalten, um die Regeln des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien zu erfüllen.

Das umfassende Dokument ist in eine Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der Debeka-Gruppe sowie in Ausführungen zu den elf Leitsätzen des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden. Die Debeka hat sich dazu entschieden, die Umsetzung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien in den Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex zu integrieren. Die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung von Ziffer 3 der PKV-Leitlinien werden daher in den Ausführungen zu Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex beschrieben.

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

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien notwendigen Maßnahmen und Prozesse, wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten. Dabei werden, bei weitgehender inhaltlicher Homogenität, Prozesse und Schulungen zur Einhaltung jedes einzelnen Leitsatzes des GDV-Verhaltenskodex, entsprechend den jeweiligen (rechtlichen) Besonderheiten der Vertriebswege, ausgestaltet. Die Umsetzung der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien betrifft ausschließlich den angestellten Außendienst der Debeka.

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

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

4 Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb sowie die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien 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 und die Ziffer 3 der PKV-Leitlinien einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 4. Januar 2016 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die Debeka sowie die weiteren in Abschnitt 1 genannten Gesellschaften bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien implementiert haben; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex und der Ziffer 3 der PKV-Leitlinien bei der Gesellschaft wurde zum 4. Januar 2016 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Düsseldorf, den 19. Januar 2016

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Stauder
Wirtschaftsprüfer



Havers
Wirtschaftsprüfer

Anlagen

Anlage 1

GDV-Verhaltenskodex Compliance- Management-System- Beschreibung Vertrieb

Debeka

Versicherungen

GDV-Verhaltenskodex

Compliance-Management-System-Beschreibung Vertrieb

Beschreibung des Systems der Debeka zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	5
1 Compliance-Kultur	7
2 Compliance-Ziele und Umsetzung	9
3 Compliance-Risiken	11
4 Compliance-Organisation	12
5 Aufbauorganisation für den GDV-Verhaltenskodex	14
6 Compliance-Kommunikation	15
7 Schulungen	16
8 Compliance-Programm	17
8.1 Leitsatz 1 – Klare und verständliche Versicherungsprodukte	17
8.1.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Klare und verständliche Versicherungs- produkte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren	17
8.1.2 Anspruchsniveau der Debeka	17
8.1.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	17
8.1.3.1 Allgemeine Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter	18
8.1.3.2 Modellrechnung Lebensversicherung	18
8.1.3.3 Jahresschreiben „Leben“	18
8.1.3.4 Police und Policenbegleitschreiben	18
8.1.3.5 Vertragsinformationen	19
8.2 Leitsatz 2 – Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt	20
8.2.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung	20
8.2.2 Anspruchsniveau der Debeka	20
8.2.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	20
8.2.3.1 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im elektronischen Beratungsprozess	21
8.2.3.2 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im papiergestützten Beratungsprozess	21
8.2.3.3 Geschäftspläne und Steuerung	22
8.2.3.4 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement	23
8.3 Leitsatz 3 – Compliance	24
8.3.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften	24
8.3.2 Anspruchsniveau der Debeka	24
8.3.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka	24
8.3.3.1 Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit	25
8.3.3.2 Klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen	25
8.3.3.3 Klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmens- veranstaltungen	26
8.3.3.4 Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen	26
8.3.3.5 Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten	27

8.4	Leitsatz 4 – Beratungsdokumentation bei Abschluss	28
8.4.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Beratungsdokumentation bei Abschluss	28
8.4.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	28
8.4.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	28
8.4.3.1	Elektronischer Beratungsprozess	28
8.4.3.2	Papiergestützter Beratungsprozess.....	29
8.5	Leitsatz 5 – Beratung nach Vertragsschluss.....	30
8.5.1	Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung: Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss	30
8.5.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	30
8.5.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	31
8.5.3.1	Kontaktaufnahme durch den Kunden	31
8.5.3.2	Beratung und Betreuung des Kunden aufgrund von Beratungsanlässen	31
8.5.3.3	Tarifauswahlverfahren im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung	31
8.5.3.4	Beratung und Betreuung des Kunden im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung.....	33
8.5.3.5	Berücksichtigung im Beschwerdemanagement	33
8.6	Leitsatz 6 – Kundeninteresse bei Umdeckung/Abwerbung.....	34
8.6.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten.....	34
8.6.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	34
8.6.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	34
8.7	Leitsatz 7 – Eindeutige und klare Legitimation	35
8.7.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden.....	35
8.7.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	35
8.7.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	35
8.7.3.1	Bestellung der Debeka-Visitenkarte.....	35
8.7.3.2	Aushändigung der Debeka-Visitenkarte.....	36
8.7.3.3	Berücksichtigung im Beschwerdemanagement	36
8.8	Leitsatz 8 – Vermittlerqualifikation.....	37
8.8.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation	37
8.8.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	37
8.8.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	37
8.8.3.1	Einstellung von Vermittlern – Grundqualifikation.....	37
8.8.3.2	Nachweis der Sachkunde der Vermittler und Ausbildung	38
8.8.3.3	Weiterbildung	39
8.9	Leitsatz 9 – Zusatzvergütungen mit Maklern.....	40
8.9.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Zusatzvergütungen mit Versicherungs- maklern	40
8.9.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	40
8.9.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	40

8.10	Leitsatz 10 – Hinweis auf Ombudsmannsystem	41
8.10.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen.....	41
8.10.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	41
8.10.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	41
8.10.3.1	Ombudsmann Internet.....	41
8.10.3.2	Ombudsmann Visitenkarte und „Vertragsinformationen“	42
8.11	Leitsatz 11 – Verbindlichkeit des Kodex.....	43
8.11.1	Anforderungen des GDV-Kodex: Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung	43
8.11.2	Anspruchsniveau der Debeka.....	43
8.11.3	Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka.....	44
8.11.3.1	Angestellter Außendienst	44
8.11.3.2	Externe Vertriebe	44
9	Beschwerdemanagement.....	45
10	Compliance-Überwachung und Verbesserung.....	46

Einleitung

Der vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft entwickelte Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) verfolgt das Ziel, eine hohe Qualität beim Vertrieb von Versicherungsprodukten sicherzustellen und solchen Vertriebspraktiken entgegenzuwirken, die nicht dem Kundeninteresse entsprechen.

Diesen Ansatz unterstützt die Debeka-Unternehmensgruppe in ihrer Gesamtheit und ist daher als eines der ersten Unternehmen – bereits zum Start im Juli 2013 – dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten. Darüber hinaus ist der Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel (PKV-Tarifwechselleitlinien) unmittelbar im Juli 2014 beigetreten.

Da Versicherungsschutz in hohem Maße erklärungsbedürftig ist und die Beratung dazu ein besonderes Vertrauensverhältnis erfordert, übernimmt die Debeka eine große Verantwortung gegenüber ihren Mitgliedern. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat die Debeka die Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex noch um die Inhalte aus den PKV-Tarifwechselleitlinien ergänzt.¹

Die hohe Bedeutung der Kundenbetreuung und des Kundenservice ist fest im Unternehmensleitbild der Debeka verankert: Die Mitglieder und Kunden der Debeka stehen im Mittelpunkt unseres Handelns, für sie leistet die Debeka Service mit Herz und Verstand.

Zur Debeka-Gruppe, die dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten ist, zählen folgende Gesellschaften:

- Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit,
- Debeka Lebensversicherungsverein auf Gegenseitigkeit,
- Debeka Allgemeine Versicherung Aktiengesellschaft und
- Debeka Pensionskasse AG.

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

Um die Verpflichtungen aus dem GDV-Verhaltenskodex umzusetzen und zusätzlich die PKV-Tarifwechselleitlinien einzubinden, hat die Debeka eine Vertriebs-Compliance etabliert. Sie ist Bestandteil eines übergreifenden Compliance-Management-Systems. Unter dem Begriff „Vertriebs-Compliance“ werden dabei im Folgenden die organisatorischen Einrichtungen und Maßnahmen v

erstanden, die ein rechtskonformes Verhalten sowohl der internen Vertriebsmitarbeiter als auch der externen Vertriebspartner zum Ziel haben.

¹ Die Inhalte der PKV-Tarifwechselleitlinien hat die Debeka in den Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex integriert. Somit zählen die Anforderungen aus den PKV-Tarifwechselleitlinien zu den Anforderungen der Debeka Compliance-Management-System-Beschreibung Vertrieb. Im Folgenden werden die PKV-Tarifwechselleitlinien immer als Bestandteil des GDV-Verhaltenskodex betrachtet.

Compliance-konformes Verhalten umfasst hier die Einhaltung relevanter gesetzlicher, regulatorischer und unternehmensinterner Vorgaben für den Bereich Vertrieb. Dabei ist es von Bedeutung, dass die Vorstände der Debeka in ihrem Bekenntnis zu Compliance die jeweiligen Verantwortlichen uneingeschränkt bei der Umsetzung des Compliance-Management-Systems unterstützen. Sie haben es sich zur Aufgabe gemacht, das Thema Vertriebs-Compliance und die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie der PKV-Tarifwechselleitlinien intern an alle Mitarbeiter des gesamten Unternehmens zu kommunizieren.

Die Debeka-Gruppe bedient sich beim Vertrieb ihrer Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukte einer dreigliedrig strukturierten Werbeorganisation. Dabei steht im Zentrum der Vermittlungstätigkeit der angestellte, hauptberufliche Werbeaußendienst mit aktuell knapp 9.000 Mitarbeitern. Daneben existieren zwei wesentlich geringer gewichtete Vertriebswege. Dabei handelt es sich um die nebenberufliche Werbeorganisation in Form von nebenberuflichen Vermittlern und Tippgebern sowie um den Vertrieb über Makler und externe Kooperationspartner.

Die neu etablierte Vertriebs-Compliance wird alle organisatorischen Maßnahmen festlegen, die dazu beitragen, Rechtskonformität des Versicherungsvertriebs zu garantieren. Aufgabe der Vertriebs-Compliance ist es jedoch nicht nur Rechtsverstöße zu verhindern, sondern auch langfristige Tendenzen im regulatorischen Umfeld zu beobachten und auf eine fristgerechte Umsetzung im Unternehmen hinzuwirken. Auftretende Compliance-Verstöße werden standardisiert und systembasiert nach einem klar definierten Vorgehen analysiert, dokumentiert und bei Bedarf in Zusammenarbeit mit den Hauptabteilungen Personal und Konzernrevision abschließend bearbeitet.

1 Compliance-Kultur

Compliance-Kultur bedeutet für die Debeka das tiefgehende Verständnis der Aufgaben und Prozesse im Einklang mit den entsprechenden gesetzlichen, weiteren externen und vom Unternehmen festgelegten Regelungen sowie eine umfassende Akzeptanz des Themas in der Belegschaft. Die Umsetzung der Compliance-Funktion bedeutet für die Debeka, den Mitarbeitern beratend und unterstützend zur Verfügung zu stehen. So können ihre Fragen zum Thema Compliance frühzeitig und ergebnisoffen besprochen werden.

Als wesentlicher Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Compliance-Kultur und die Implementierung einer effektiven Compliance-Funktion im gesamten Unternehmen gilt daher der „Tone at the Top“. Dieser spiegelt das Verhalten und die Äußerungen der gesamten Führungsebene der Debeka hinsichtlich einer gelebten Compliance-Kultur wider und ist damit richtungweisend für alle Mitarbeiter (Vorbildfunktion). Die Vorstände der Debeka-Gruppe bekennen sich ausdrücklich zur Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen internen und externen Vorgaben und erwarten dies auch von allen für die Debeka tätigen Personen. Besonders die Führungskräfte müssen als Vorbilder agieren und sicherstellen, dass die in ihren Verantwortungsbereichen getroffenen Entscheidungen und Handlungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen stehen.

Diese Maxime wird besonders durch das Bekenntnis des Gesamtvorstands der Debeka zu Compliance veranschaulicht:

„Die Debeka lebt vom Vertrauen ihrer Mitglieder bzw. Kunden, ihrer Mitarbeiter sowie vom Vertrauen der Öffentlichkeit in die Leistungsstärke und Integrität der Unternehmensgruppe. Vertrauen ist eine Grundlage für den Erfolg der Debeka. Um dieses Vertrauen zu gewinnen, zu erhalten und zu rechtfertigen, hat regelkonformes Verhalten (Compliance) aller für die Debeka tätigen Personen besondere Bedeutung.“

Die Compliance-Kultur der Debeka strebt die gleichen Ziele zu Qualität im Versicherungsvertrieb an wie der GDV-Verhaltenskodex und die PKV-Tarifwechselleitlinien. Das bedeutet auch die Unterbindung von Vertriebspraktiken, die nicht in erster Linie den Belangen des Kunden entsprechen.

Es existieren Verhaltensrichtlinien für die Debeka-Gruppe, in denen grundlegende und richtungweisende Grundsätze für einen fairen und vertrauensvollen Umgang miteinander definiert sind. Die Verhaltensrichtlinien sind in der Rahmenbetriebsvereinbarung verankert. Demnach ist jeder Mitarbeiter zu verantwortungsvollem Handeln und zur Einhaltung des geltenden Rechts verpflichtet.

Diese verpflichtenden Verhaltensrichtlinien für Debeka-Mitarbeiter sind ein wichtiger Teil des gemeinsamen Bekenntnisses des Unternehmens zur Wahrung der Compliance-Konformität.

Ebenfalls Bestandteil der Rahmenbetriebsvereinbarung sind definierte Verhaltensgrundsätze für den Umgang zwischen den Mitarbeitern und gegenüber Dritten. Alle Betriebsangehörigen sind angehalten, sich in ihrem Arbeitsumfeld aufrichtig und fair, mit Anstand und Integrität zu verhalten. Sie sollen sich – auch in Konfliktsituationen – mit Respekt und Wertschätzung begegnen, verantwortungsbewusst handeln und sachlich kommunizieren.

Von hoher Bedeutung ist für die Debeka auch die Berücksichtigung von Compliance in den Arbeitsanweisungen der einzelnen Bereiche, sodass alle Compliance-Anforderungen auch in den Fachbereichen vollständig umgesetzt werden. Compliance soll sich zu einer Selbstverständlichkeit entwickeln, sodass Compliance-Prozesse derart in die Geschäftsabläufe integriert werden, dass diese vollkommen darin aufgehen und somit die täglichen Abläufe nicht beeinträchtigen.

Die Compliance-Kultur in der Debeka-Gruppe verfolgt daher als klares Ziel die Wahrung der Qualität der Produkte sowie kundenorientierte Beratung, um zufriedenstellend auf die individuellen Bedürfnisse der Mitglieder einzugehen. Im Rahmen dieser Kultur bekennt sich die gesamte Debeka zu den Inhalten und Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und der PKV-Tarifwechselleitlinien.

2 Compliance-Ziele und Umsetzung

Die Compliance-Ziele der Debeka sind fest in den Unternehmenszielen der Gruppe verankert. Das Unternehmensleitbild fasst diese Ziele wie folgt zusammen:

- *bestmögliche Leistungen für unsere Mitglieder und Kunden sowie*
- *sichere Arbeitsplätze, leistungsgerechte Entlohnung und überdurchschnittliche Sozialleistungen für die Mitarbeiter.*

Die Einhaltung dieser Ziele und weitere dazugehörige Aspekte stehen im Fokus des Compliance-Management-Systems der Debeka. Insbesondere das Ziel „bestmögliche Leistungen für unsere Mitglieder und Kunden“ kann nur dann nachhaltig erreicht werden, wenn die einschlägigen externen und internen Regeln beachtet werden. Die konforme Umsetzung aller rechtlichen Vorgaben sichert zudem das Fortbestehen der Debeka und damit das weitere Unternehmensziel „sichere Arbeitsplätze“.

Dementsprechend sind alle Mitarbeiter der Debeka zur Einhaltung des geltenden Rechts und zu verantwortungsvollem Handeln verpflichtet. Das gesamte Unternehmen bekennt sich ausdrücklich zur Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen rechtlichen Vorgaben. Insbesondere die Führungskräfte sollen als Vorbilder agieren und sicherstellen, dass die in ihrem Verantwortungsbereich getroffenen Entscheidungen und Handlungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen stehen. Alle Mitarbeiter sind verpflichtend dazu angehalten, sich nach den vereinbarten Verhaltensrichtlinien zu richten, damit Rechtsrisiken frühzeitig erkannt und Rechtsverstöße vermieden werden.

Im Rahmen der Compliance-Funktion wird die Sicherstellung der Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen rechtlichen Vorgaben verantwortet. Darüber hinaus dient sie damit auch dem Schutz der Mitglieder, Kunden und Mitarbeiter der Debeka. Dadurch soll auch das Risiko von Haftungsansprüchen, Reputationsschäden und der Verhängung von Sanktionen minimiert werden.

Zur Erfüllung der Vorgaben aus Solvency II liegt die Verantwortung der Überwachung der Einhaltung von Anforderungen bei der Compliance-Funktion. Dabei operiert sie unabhängig, um Einflüsse, Kontrollen oder Beschränkungen durch andere Fachbereiche zu vermeiden und ist aus diesem Grund direkt dem Vorstandsvorsitzenden unterstellt.

Rechtsverstöße sollen selbstverständlich primär vermieden werden. Für den Fall, dass sie dennoch auftreten, erfolgt eine systematische Aufklärung mit anschließender Reaktion in Form von Sanktionierungen und/oder strukturellen Änderungen.

Die Compliance-Funktion der Debeka erfüllt somit die aufsichtsrechtlich vorgegebenen Aufgaben der Beratung, Frühwarnung, Überwachung und Risikoanalyse. Dies bedeutet im Einzelnen:

1. Beratung des Vorstands in Bezug auf die Einhaltung der für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts geltenden Gesetze, Verordnungen und regulatorischen Anforderungen. Zusätzlich trägt die Compliance-Funktion durch Beratung anderer Bereiche, etwa der operativen, und durch Schulungen unter anderem dazu bei, den Mitarbeitern Compliance-Themen bewusst zu machen und darauf hinzuwirken, dass diese in der täglichen Arbeit beachtet werden.
2. Im Rahmen der Compliance-Funktion werden mögliche Auswirkungen von Änderungen des Rechtsumfeldes beurteilt. Der Vorstand und die Fachbereiche werden über die möglichen Folgen informiert, damit die entsprechenden Vorkehrungen und Maßnahmen ergriffen werden können.
3. Die Überwachung der Einhaltung der zu beachtenden Gesetze und Verordnungen, der regulatorischen Anforderungen und internen Vorgaben sowie die Bewertung einzelner Risiken im Hinblick auf deren Einfluss, Wichtigkeit und Wahrscheinlichkeit fällt ebenfalls in das Aufgabengebiet der Compliance-Funktion.
Hierbei wird auch die Angemessenheit der eingeführten Verfahren bewertet und auf die Implementierung wirksamer Verfahren zur Einhaltung der externen Anforderungen und der internen Vorgaben hingewirkt.

Mit der Implementierung des Compliance-Management-Systems und der entsprechenden Prozesse samt Maßnahmen unterstreicht die Debeka die Voraussetzungen, das Kundeninteresse, entsprechend des Unternehmensleitbildes, in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen, damit Interessenskonflikte und Risiken für Regelverstöße frühzeitig erkannt werden.

3 Compliance-Risiken

Eine der Kernaufgaben von Compliance ist die kontinuierliche Beobachtung, Identifizierung, Analyse und Steuerung von Compliance-Risiken. Die umfassende Bestimmung von Compliance-Risiken wird dabei aufsichtsseitig gefordert und bildet gleichzeitig die Grundlage zur Ableitung der Compliance-Planung und Compliance-Überwachungsaktivitäten innerhalb der Vertriebsorganisation.

Die identifizierten Risiken sollen durch die Ableitung geeigneter Maßnahmen verringert und, wenn möglich, vermieden werden. Grundlage für die Ableitung risikoorientierter Maßnahmen bildet eine abteilungsübergreifende Compliance-Risikoanalyse, in der die entsprechenden Szenarien für den Vertrieb berücksichtigt werden.

Zu den Compliance-Risiken gehören in Anlehnung an die aufsichtsseitige Definition

1. das Risiko rechtlicher, aufsichtsbehördlicher Sanktionen,
2. das Risiko wesentlicher finanzieller Verluste und
3. das Risiko von Reputationsverlusten,

soweit diese Risiken aus der Nichteinhaltung externer Anforderungen oder interner Vorgaben resultieren.

Die Compliance-Risikoanalyse bildet daher einen elementaren Teil des umfassenden Compliance-Management-Systems der Debeka. In einer periodisch wiederkehrenden Wesentlichkeitsanalyse werden alle relevanten Teilrechtsgebiete ermittelt. Zusätzlich nimmt die Hauptabteilung Compliance eine Trendbeobachtung bezüglich gesetzlicher, regulatorischer und branchenweiter Neuerungen und Veränderungen vor.

Die Vorgehensweise für den Teilbereich Vertrieb entspricht dabei dem Vorgehen der abteilungsübergreifenden Compliance-Risikoanalyse und wird in diesem Rahmen erfüllt.

Inhaltlich befasst sich die Compliance-Risikoanalyse mit der Zielsetzung der risikobasierten Steuerung von Compliance-Maßnahmen im Zusammenhang mit der Quantifizierung und Steuerung der Compliance-Risiken. Dementsprechend findet eine szenarienbasierte Erfassung und Bewertung von Compliance-Risiken und Ableitung von Compliance-Maßnahmen statt.

Die Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse dienen im Folgenden der risikoorientierten Ableitung, Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen, insbesondere in Form von Schulungen und Kontrollen. So schafft die Debeka entsprechende Voraussetzungen für die Steuerung von Compliance-Risiken. Mithilfe der gewonnenen Ergebnisse wird eine valide und transparente Argumentationsbasis geschaffen, um präventive Compliance-Maßnahmen in den Fachbereichen durchzuführen und auf die Implementierung risikovermindernder Maßnahmen hinzuwirken.

Der deutliche Mehrwert der kontinuierlichen Durchführung einer Compliance-Risikoanalyse besteht darin, Kenntnis über das Compliance-Risikopotenzial der Debeka zu erlangen. Die laufende Aufnahme bzw. Berücksichtigung neuer Risikotypologien bei der Risikoidentifikation sowie Risikobewertung dient dazu, eine Minimierung von Compliance-Risiken zu ermöglichen. Die Erkenntnisse der Analyse stellen darüber hinaus eine fundierte Grundlage für die Berichterstattung im Rahmen der Compliance-Funktion dar.

4 Compliance-Organisation

Die Debeka-Versicherungsgruppe hat im Vertrieb ein Compliance-Management-System implementiert. Damit wird der Vertrieb aufgrund seiner Bedeutung für die Debeka zentraler Bestandteil der Compliance-Aktivitäten.

Die Compliance-Organisation der Debeka ist in Form einer dezentralen Aufbauorganisation gestaltet, bei der die zur Erfüllung der Compliance-Funktion erforderlichen Aufgaben auch auf andere Abteilungen übertragen werden.

Die zentrale Hauptabteilung Compliance in der Hauptverwaltung wird von der Debeka-Compliance-Beauftragten geleitet, die direkt an den Vorstandsvorsitzenden berichtet.

Die Einbindung von Compliance in die Unternehmensstruktur und -kultur erfolgt über die Mitarbeiter der Compliance-Hauptabteilung der Debeka und die Verwaltungsleiter als dezentrale Ansprechpartner in den Landesgeschäftsstellen. Diese fungieren als Bindeglied zwischen Compliance und den Mitarbeitern vor Ort und sollen so garantieren, dass ein regelmäßiger Austausch zu den Compliance-Themen erfolgt.

Die Hauptabteilung Compliance umfasst folgende Rollen:

1. Compliance-Beauftragte
2. Compliance-Grundsatz
3. Versicherungsaufsichtsgesetz-Compliance
4. Betrugs- und Korruptionsprävention
5. Vertriebs-Compliance
6. Kartellrechts-Compliance
7. Einkaufs-Compliance
8. Versicherungsvertragsgesetz-Compliance
9. Wettbewerbs-Compliance

Die Bereiche Geldwäscheprävention, Datenschutz und IT-Compliance liegen in der Verantwortung des entsprechend Beauftragten (Geldwäschebeauftragter, Konzerndatenschutzbeauftragter und IT-Compliance-Beauftragter).

Die Compliance-Beauftragte der Debeka steht dabei an der Spitze der Compliance-Funktion und überwacht alle Maßnahmen zur Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter der Debeka. Die Sachbearbeiter der Compliance-Hauptabteilung haben jeweils zugewiesene Fachthemengebiete und verfolgen innerhalb dieser die notwendigen Maßnahmen zur Umsetzung eines effizienten Compliance-Management-Systems.

In der Ausübung ihrer Pflichten verfügt die Hauptabteilung Compliance über spezielle, themenübergreifende Kompetenzen, um gesetzliche und aufsichtsrechtliche Anforderungen und Aufgaben ausführen zu können. Sie hat die gruppenweite Beratungs- und Schulungskompetenz in allen von ihr verantworteten Teilrechtsgebieten inne. Dabei definiert sie insbesondere die Rahmenbedingungen für Beratung und Schulungen in compliancerelevanten Themen und ist für deren inhaltliche, fachliche und organisatorische Qualität zuständig.

Im Zusammenhang mit compliancerelevanten Fragestellungen definiert die Hauptabteilung Compliance die inhaltlichen und formellen Vorgaben und ist für die Konzeptionierung, Gestaltung, Erstellung und fortlaufende Aktualisierung der betreffenden Dokumente zuständig.

Geschäftliche und vertriebliche Aktivitäten, Geschäftsbeziehungen und individuelle Transaktionen kann die Hauptabteilung Compliance ablehnen, wenn einschlägige Vorschriften, Regeln oder Debeka-interne Vorgaben aus Sicht von Compliance vorübergehend oder endgültig nicht erfüllt sind (Vetorecht).

Zusätzlich obliegt der Hauptabteilung Compliance die gruppenweite Kontrollkompetenz hinsichtlich der Umsetzung relevanter externer und interner Vorgaben. Diese Kontrollkompetenz beinhaltet ein umfassendes Informations-, Auskunfts- und Einsichtsrecht in alle relevanten Unterlagen. Zusätzlich werden auch Präventionsaufgaben wahrgenommen. Insbesondere wird darauf hingewirkt, dass Rechtsverstöße bereits im Vorfeld durch eingerichtete Maßnahmen verhindert werden (Betrugs- und Korruptionsprävention).

Außerdem ist die Hauptabteilung Compliance, in Abstimmung mit dem Vorstand, verantwortlich für sämtliche Kommunikation mit externen Behörden bei Compliance-Verstößen. Zusätzlich besitzt sie die Kompetenz, Strafanzeigen zu erstatten.

5 Aufbauorganisation für den GDV-Verhaltenskodex

Die Aufbauorganisation für die Umsetzung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex inklusive der PKV-Tarifwechselleitlinien findet im Regelbetrieb auf vier Ebenen innerhalb der Unternehmensstruktur der Debeka statt.

1. Die Umsetzung der unternehmensindividuellen Maßnahmen (siehe Kapitel 8) fällt in den Verantwortungsbereich der einzelnen Maßnahmenverantwortlichen, abhängig von ihrer jeweiligen Position innerhalb der relevanten Abteilungen.
2. Die Überprüfung der Umsetzung erfolgt durch die Leitsatzverantwortlichen, die bei der Debeka auf Hauptabteilungsleiter Ebene angesiedelt sind.
3. Die Zwischenkonsolidierung über alle Leitsätze hinweg verantwortet die Hauptabteilung Vertrieb und stellt damit die Schnittstelle zu der Hauptabteilung Compliance wie auch zum Vorstand dar. Die Umsetzung erfolgt über den „Beauftragten für den GDV-Kodex im Vertrieb“, an den die Maßnahmen- und Leitsatzverantwortlichen berichten.
4. Die Verantwortlichkeit für das Gesamtprogramm des GDV-Verhaltenskodex und die Integration in das Compliance-Management-System der Debeka liegt in der Hauptabteilung Vertrieb und bei der Compliance-Beauftragten der Debeka.

Im Regelbetrieb sollen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex sowie die Debeka-eigenen Anspruchsniveaus anhand der beschriebenen Maßnahmen eingehalten und zusätzlich weiterentwickelt werden.

Die Anforderungen der PKV-Tarifwechselleitlinien sind in die Aufbauorganisation des GDV-Verhaltenskodex integriert und werden zusammen mit dem Leitsatz 5 im Regelbetrieb betrachtet. Die Debeka stellt sicher, dass die im Hinblick auf die Zieldarstellung zur Verfügung gestellten Informationen aktuell und vollständig sind. Die Abteilung Krankenversicherung Grundsatz (KV/G) ist dafür verantwortlich und koordiniert die Pflege dieser Informationen.

6 Compliance-Kommunikation

Besonders großen Wert legt die Debeka auf eine erfolgreiche Kommunikation der neu eingeführten Prozesse und Strategien sowie der damit einhergehenden Erwartungen an das Verhalten der Mitarbeiter. Nur wenn die Mitarbeiter ihre individuelle Rolle und Verantwortung verstehen und wissen, wie sie mit ihrem Handeln zu den Compliance-Zielen beitragen, werden die Vorgaben in das Alltagshandeln integriert. Die Debeka sieht die Compliance-Kommunikation als zwingend notwendigen Teil einer nachhaltigen Implementierung eines Compliance-Management-Systems an.

Ziel der Compliance-Kommunikation ist es daher, die gewünschte Compliance-Kultur der Debeka und die dazugehörigen Richtlinien und weiteren Vorgaben an die Mitarbeiter weiterzugeben und zu erklären. Für die Debeka ist es von besonderer Bedeutung, die Mitarbeiter für alle aktuell und auch zukünftig geltenden Rahmenbedingungen zur Erreichung von Compliance-konformem Verhalten laufend zu sensibilisieren.

Diese Sensibilisierung wird auf allen Hierarchiestufen der Debeka und für alle Bereiche durch adäquate Informations- und Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt. Durch eine kontinuierliche, fortdauernde und regelmäßige Ansprache erfolgt eine Steigerung der Wahrnehmung der Compliance-Funktion innerhalb des Unternehmens und es wird eine langfristige Stärkung der Compliance-Kultur erreicht.

Kommunikationsanlässe ergeben sich dabei

1. aus sämtlichen geplanten und wiederkehrenden Maßnahmen oder
2. aus anlassbezogenen Maßnahmen, wenn außergewöhnliche Umstände eintreten, die eine gesonderte Kommunikation mit bestimmten Zielgruppen erfordern (insbesondere Veränderungen in den Richtlinien und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter, Wissensvertiefung und Sensibilisierung).

Die Regelkommunikation erfolgt bei der Debeka unternehmensweit standardmäßig über das Intranet. Bei nicht vorhersehbaren Ereignissen, wie zum Beispiel wichtigen vertriebsrelevanten Entwicklungen im regulatorischen Umfeld, kann eine anlassbezogene Kommunikation über Rundschreiben und Führungskräfteinfos ebenfalls über das Intranet oder die persönliche Ansprache notwendig werden.

Eine weitere Kommunikationsebene stellt außerdem das Multiplikatorenprinzip im Rahmen von Tagungen der Führungskräfte dar. Dabei werden Inhalte von Compliance an die Führungskräfte übermittelt, die wiederum angewiesen sind, diese an ihre Mitarbeiter weiterzuleiten. Zusätzlich haben Mitarbeiter des Vertriebs die Möglichkeit, sich mit Compliance-Verantwortlichen des Compliance-Help-Desk in Verbindung zu setzen, um aktiv Fragen zu stellen.

7 Schulungen

Aufbauend auf der Compliance-Kommunikation stellt die Hauptabteilung Compliance sicher, dass die relevanten Personen (Vorstand, dezentrale Compliance-Ansprechpartner etc.) über alle wesentlichen Compliance-Aktivitäten unterrichtet werden. Dafür sind definierte Berichterstattungskonzepte sowie Intervalle für die einzelnen Zielgruppen der Compliance-Berichterstattung festgelegt.

Aufgabe der Compliance-Funktion ist außerdem die Schulung und Beratung der Mitarbeiter zu Themen der Vertriebs-Compliance. Inhalte, Form und Adressaten von Schulungsmaßnahmen sowie deren Frequenz werden regelmäßig in Abstimmung mit den operativen Einheiten unter dem Gesichtspunkt der Risikoorientierung bestimmt und aktualisiert.

Die Durchführung von Compliance-Schulungen ist zentraler Bestandteil und reguläres Handlungselement in der Umsetzung des Compliance-Management-Systems.

Das Schulungskonzept Compliance beschreibt definierte Schulungsparameter, das risikoorientierte Vorgehen sowie die entsprechenden Rollen und Verantwortlichkeiten. In der weiteren Umsetzung und Entwicklung sollen einheitliche Prozesse und eine technische Umgebung entstehen. Das Schulungskonzept Compliance begann bereits 2014 mit einer unmittelbar durch die Compliance-Beauftragte durchgeführten, großflächigen Schulungsoffensive.

Die Debeka legt großen Wert darauf, dass der Compliance-Gedanke aktiv gelebt wird. Dafür ist es besonders bedeutend, den Mitarbeitern den Sinn und Zweck sowie den Inhalt der Compliance-Vorschriften und deren Mehrwert aktiv zu vermitteln.

Die zu entwickelnden Schulungsmaßnahmen werden dabei im Einklang mit den Unternehmenszielen erstellt. Bei der Debeka wird die inhaltliche Weitergabe von compliancerelevanten Informationen entweder durch Präsenzs Schulungen oder zukünftig auch über E-Learning vermittelt. Innerhalb des jeweiligen Schulungsprogramms wird dabei verstärkt auf die entsprechenden Schulungsbedürfnisse der betroffenen Mitarbeitergruppen eingegangen.

Sämtliche Schulungsmaßnahmen erfolgen risikoorientiert und sind daher dort besonders aufwendig, wo die Risiken als hoch oder die zu beachtenden Vorschriften als komplex zu bewerten sind. Daher dienen die Ergebnisse aus der Compliance-Risikoanalyse als Grundlage für die Ableitung der jeweiligen Schulungsmaßnahmen.

Zusätzlich ist die Debeka Mitglied der Brancheninitiative „Gut Beraten“, die die regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiter als Selbstverständlichkeit ansieht, um den Interessen der Kunden umfassend Rechnung zu tragen. Dazu hat die Debeka den erforderlichen Akkreditierungsprozess als Bildungsdienstleister und Trusted Partner erfolgreich durchlaufen (siehe dazu Kapitel 8.8 - Leitsatz 8).

8 Compliance-Programm

8.1 Leitsatz 1 – Klare und verständliche Versicherungsprodukte

8.1.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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.“

8.1.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Debeka legt großen Wert auf die Verständlichkeit von Produkten und den dazugehörigen Dokumenten, um den Interessenten/Mitgliedern die relevanten Informationen einfach und verständlich zu präsentieren.

Mit dem „Leitfaden zur Texterstellung“ hat die Debeka konzernweite Regeln für klare und verständliche Versicherungsprodukte und Informationstexte definiert.

Deren Einhaltung wird bei der Entwicklung neuer Produkte durch den entsprechenden Prozess gesichert – die Prüfung auf Klarheit und Verständlichkeit ist somit in den Produktentwicklungsprozess integriert. Die Dokumente zu einem neuen Produkt werden auf Verständlichkeit überprüft, bevor es vom Unternehmen auf dem Markt angeboten wird. Die Überprüfung betrifft alle antragsrelevanten Dokumente.

8.1.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Aufgrund der hohen Bedeutung, welche die Debeka den Prämissen der „Klarheit und Verständlichkeit“ beimisst, ist dafür eine zentrale Zuständigkeit in der Hauptabteilung Unternehmenskommunikation definiert.

Alle antragsrelevanten Schriftstücke müssen gemäß dem „Leitfaden zur Texterstellung“ geprüft werden. Der Leitfaden dient als Unterstützung für die Mitarbeiter, verständliche und formal richtige Texte zu erstellen. Hierbei handelt es sich um sämtliche Dokumente, die gegenüber den Adressaten verwendet werden (z. B. Korrespondenz mit Mitgliedern und Kunden, Formulare, Bedingungswerke). Zudem soll der Leitfaden dazu beitragen, ein möglichst einheitliches Erscheinungsbild intern und extern zu erreichen.

Die zu prüfenden Dokumente durchlaufen eine Qualitätssicherung durch zwei Germanisten, bevor es die Freigabe für den Kundenkontakt erhält. Die Qualitätskontrolle ist für die folgenden Umsetzungsmaßnahmen im Prozess „Produktentwicklung“ fest verankert.

8.1.3.1 Allgemeine Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter

Alle neu entwickelten allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter werden in Abstimmung mit dem Vorstand im Produktentwicklungsprozess anhand der unverbindlichen Musterbedingungen und Empfehlungen des GDV/des PKV-Verbands erstellt. Darüber hinaus werden sie, wie im „Leitfaden zur Texterstellung“ beschrieben, einer einheitlichen Qualitätskontrolle zur „Klarheit und Verständlichkeit“ unterzogen. Bevor die dort hinterlegten Qualitätskriterien nicht erfüllt sind, wird das Produkt nicht freigegeben.

Um die Aushändigung der allgemeinen Versicherungsbedingungen und des Produktinformationsblatts an das Mitglied bzw. den Interessenten sicherzustellen, muss der Erhalt sowohl im elektronischen als auch im papierbasierten Antragsprozess durch Unterschrift auf dem Antrag bestätigt werden.

Ohne Überreichung der allgemeinen Versicherungsbedingungen und des Produktinformationsblatts wird der Antrag systemseitig nicht abgeschlossen, und eine Policierung ohne Unterschrift des Mitgliedes ist ausgeschlossen.

8.1.3.2 Modellrechnung Lebensversicherung

Die Darstellung der garantierten Renten- und Ablaufleistungen erfolgt anhand der gesetzlichen Vorgaben des § 154 VVG i. V. m. § 2 Abs. 3 der VVG-InfoV in einer dem Produktinformationsblatt beiliegenden Modellrechnung. Mögliche Wertentwicklungen werden dem Mitglied anhand von drei Szenarien in dieser Modellrechnung aufgezeigt. Die Darstellung erfolgt unter Verwendung der Rechnungsgrundlagen für die Beitragskalkulation und standardisierten Zinssätzen.

Diese Modellrechnung wird einer einheitlichen Qualitätskontrolle gemäß dem entsprechenden „Leitfaden zur Texterstellung“ der Hauptabteilung Unternehmenskommunikation unterzogen.

8.1.3.3 Jahresschreiben „Leben“

Jedes Mitglied der Lebensversicherung erhält einmal im Jahr ein Schreiben, in dem es über die Wertentwicklung seiner Police informiert wird. Dieses Jahresschreiben wird vor dem Versand ebenfalls gemäß dem „Leitfaden zur Texterstellung“ einer einheitlichen Qualitätskontrolle durch die Hauptabteilung Unternehmenskommunikation unterzogen.

8.1.3.4 Police und Policenbegleitschreiben

Die Police und das zur Versicherungspolice gehörende Begleitschreiben ("Policenbegleitschreiben") sind für die Mitglieder von großer Bedeutung, weil sie dort wichtige Informationen, zum Beispiel zum Widerruf oder zur Schaden- und Leistungsbearbeitung, erhalten.

Für alle neu entwickelten Versicherungsprodukte der Debeka werden auch die Police und das Policenbegleitschreiben der einheitlichen Qualitätskontrolle zur „Klarheit und Verständlichkeit“ gemäß dem „Leitfaden zur Texterstellung“ unterzogen.

8.1.3.5 Vertragsinformationen

Für alle neuen Versicherungsprodukte der Debeka existieren "Vertragsinformationen", welche die relevanten Kundeninformationen zusammenfassen. Diese werden einer einheitlichen Qualitätskontrolle zur „Klarheit und Verständlichkeit“ gemäß dem „Leitfaden zur Texterstellung“ zugeführt. Bevor die dort hinterlegten Qualitätskriterien nicht erfüllt sind, wird das Produkt nicht freigegeben.

Um die Aushändigung der „Vertragsinformationen“ an den Kunden sicherzustellen, bestätigt der Kunde den Erhalt sowohl im elektronischen als auch im papierbasierten Antragsprozess durch Unterschrift auf dem Antrag. Eine Policierung ohne Unterschrift des Mitglieds erfolgt nicht.

8.2 Leitsatz 2 – Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt

8.2.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

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

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

8.2.2 Anspruchsniveau der Debeka

Ein standardisierter Prozess regelt die Erfassung des Kundenbedürfnisses unter Berücksichtigung eines bestehenden Versicherungsschutzes. Das Ergebnis und der ermittelte Bedarf werden in der Beratungsdokumentation abgebildet. Der Prozess erfüllt gleichzeitig die Anforderungen der Leitsätze 4 und 6.

Die Debeka schließt Versicherungsverträge mit ihren Interessenten/Mitgliedern ausschließlich im Wege des Antragsmodells. Alle vertragsrelevanten Informationen und Bedingungen werden den Interessenten/Mitgliedern vor der Antragstellung zur Verfügung gestellt.

Es ist das Selbstverständnis der Debeka, die bedarfsgerechte Beratung durch die Vertriebssteuerung zu unterstützen. Dementsprechend gibt es im Vertrieb keine produkt- bzw. tarifspezifischen Kampagnen ohne entsprechende Qualitätssicherung. Geschäftspläne sind pro Sparte auf eine Jahresgesamtleistung ausgelegt.

8.2.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Interessen und Wünsche des Kunden haben bei der Debeka höchste Priorität und werden unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundensituation (z. B. Familienstand, Berufsstellung, bestehender Versicherungsschutz) durch den Außendienstmitarbeiter systematisch ermittelt, strukturiert und ausgewertet.

Alle Außendienstmitarbeiter sind dazu verpflichtet, die Erstellung und Aushändigung der Beratungsdokumentation (inkl. Verzichtserklärung) als zwingende Bestandteile des Antragsprozesses zu behandeln. Es ist systemseitig sichergestellt, dass die Beratungsdokumentation immer Bestandteil des Antrags ist.

Wünscht der Kunde eine ganzheitliche Beratung, muss der Außendienstmitarbeiter eine Beratungsscheckliste verwenden, die anschließend Teil der Beratungsdokumentation wird. Darüber hinaus stehen dem Außendienstmitarbeiter optional die Debeka-Vorsorgeanalyse-Software sowie bedarfsorientierte Verkaufsfolder zur Verfügung. Die Beratungsdokumentation erfolgt in elektronischer Form oder im Rahmen eines papierbasierten Prozesses.

Für den Fall, dass der Kunde eine anlassbezogene Beratung wünscht, wird das zum Antrag führende Kundenbedürfnis in einer entsprechend verkürzten Beratungsdokumentation festgehalten.

Um die Einhaltung dieser Vorgaben zur Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses zu überprüfen, erfasst die Debeka in diesem Zusammenhang Kundenbeschwerden in Bezug auf die Beratung der Vermittler durch das Beschwerdemanagement und wertet diese regelmäßig aus.

8.2.3.1 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im elektronischen Beratungsprozess

Um dem Debeka-eigenen Anspruch, dass die Interessen und Wünsche des Kunden höchste Priorität haben, gerecht zu werden, stellt die Debeka ihrem Außendienst umfangreiche elektronische Tools zur Verfügung.

Jeder Außendienstmitarbeiter ist mit einem Debeka-Notebook, einem mobilen Drucker und einem Signatur-Pad (elektronische Unterschrift) ausgestattet.

Um die Bedarfsermittlung zu unterstützen, stehen dem Außendienstmitarbeiter auf den Notebooks standardmäßig eine Beratungsscheckliste zur Bedarfsermittlung, eine voll elektronische "Vorsorge-Analyse" sowie die Angebots- und Antragssoftware der Debeka zur Verfügung.

Alle Außendienstmitarbeiter sind darauf hingewiesen, sofern der Kunde eine ganzheitliche Beratung wünscht, die Beratungsscheckliste zur Bedarfsermittlung zur strukturierten Ermittlung des Kundenbedürfnisses zu verwenden. Die Beratungsscheckliste ist automatisch Bestandteil der Beratungsdokumentation, die dem Kunden ausgehändigt wird.

Bei dem Kundenwunsch einer ganzheitlichen Beratung soll die "Vorsorge-Analyse" Anwendung finden.

Abhängig vom Kundenwunsch kann mithilfe des Angebots- und Antragsystems sowohl eine ganzheitliche als auch eine produkt- bzw. anlassbezogene Beratung erfolgen.

8.2.3.2 Erfassung und Berücksichtigung des Kundenbedürfnisses im papiergestützten Beratungsprozess

Alle Außendienstmitarbeiter sind darauf hingewiesen und geschult, die Kundenbedürfnisse im papiergestützten Beratungsprozess durch die Beratungsscheckliste zur Bedarfsermittlung strukturiert zu erfragen.

Die ausgefüllte Beratungsscheckliste ist anschließend fester Bestandteil der Beratungsdokumentation, welche vom Kunden gegengezeichnet wird.

8.2.3.3 Geschäftspläne und Steuerung

Bei der Gestaltung, Steuerung und Ausrichtung des Vertriebs der Debeka soll das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt des Handelns stehen. Die Steuerung basiert sowohl auf Wachstumsergebnissen (spartenübergreifende Nettoproduktionsziele) als auch auf der Neuproduktion.

Wachstum bedeutet für die Debeka die nachhaltige Steigerung der Beitragseinnahmen in allen Sparten. Die Neuproduktion spielt folglich eine entscheidende, aber keine alleinige Rolle. Der Fokus liegt also einerseits auf Neuabschlüssen, andererseits auf aktiver Bestandssicherung.

Die Steuerung des Debeka-Vertriebs erfolgt zentral über die vom Gesamtvorstand der Debeka beschlossenen Vorgaben. Zudem erfolgt eine Abstimmung mit dem Gesamtbetriebsrat.

Um fehlgeleitete Anreize bezüglich der bedarfsgerechten Beratung des Kunden zu vermeiden, unterliegen vom Vorstand ausgelobte Wettbewerbe folgenden Prinzipien:

- Wenn spartenspezifische Eingangshürden verwendet werden, so stehen diese unter einer signifikanten Qualitätssicherung.
- Wenn produktspezifische Eingangshürden verwendet werden, so stehen diese unter einer signifikanten Qualitätssicherung.

Ausschreibungen nach Einzelprodukten sowie nach spartenspezifischen Zielen finden nur bedingt, zum Beispiel bei der Einführung neuer Produkte, statt. Falls diese Steuerungselemente zum Einsatz kommen, unterliegen sie strengen Qualitätskontrollen.

Diese qualitätssichernden Maßnahmen werden durch die Hauptverwaltung initiiert und durch die in den Landesgeschäftsstellen eingesetzten dezentralen Beauftragten für Qualitätsmanagement durchgeführt. Hierdurch soll sichergestellt werden, dass im Rahmen der Steuerung keine Fehlanreize entstehen, die dem Kundeninteresse entgegenstehen.

Die Maßgabe lautet bei der Vertriebssteuerung, die bedarfsgerechte Beratung zu unterstützen und das Kundeninteresse ins Zentrum des Handelns zu stellen.

Neben der zentralen Ausrichtung des Vertriebs sind dezentrale Wettbewerbe ein weiteres Instrument der Vertriebssteuerung, die lediglich in kleinem Rahmen durchgeführt werden. Alle dezentralen Wettbewerbe unterliegen signifikanten Qualitätskontrollen, um fehlgeleitete Anreize zu vermeiden.

Es gelten unternehmensweit festgelegte Regularien hinsichtlich der Handhabung analog den Prinzipien der zentralen Wettbewerbe. Die dezentralen Wettbewerbe bedürfen – gemäß festgelegter Grenzen – einer Genehmigung durch die nächst höhere Hierarchieebene und unterliegen strengen Anforderungen. Anhand einer entsprechenden Checkliste werden die festgelegten Rahmenbedingungen geprüft und dokumentiert.

8.2.3.4 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement

Die Debeka hat zur Sicherstellung der Qualität der nachvertraglichen Beratung spezifische Beschwerdegründe definiert. Diese werden im Rahmen des bereits im Jahr 2014 eingeführten einheitlich für alle Debeka-Gesellschaften gültigen Beschwerdemanagementprozesses erfasst und regelmäßig ausgewertet (siehe Kapitel 9).

Werden in diesem Zusammenhang signifikante Auffälligkeiten bei den Beschwerden der Mitglieder zur Beratung festgestellt, so sind die Leitsatzverantwortlichen angehalten, eine detaillierte Analyse einzuleiten und ggf. angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

8.3 Leitsatz 3 – Compliance

8.3.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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

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

8.3.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Debeka-Versicherungsgruppe hat zur Gewährleistung von Compliance im Vertrieb ein Compliance-Management-System implementiert. Damit wird der Vertrieb aufgrund seiner Bedeutung für die Debeka zentraler Bestandteil der Compliance-Aktivitäten.

Die Debeka hat sich klare Regeln zu den Themen

- Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit,
- Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstigen Zuwendungen,
- Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen,
- Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen und
- Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften

gegeben.

Zur Kontrolle und Überwachung dieser Vorgaben sind angemessene Maßnahmen und Prozesse definiert und implementiert.

8.3.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die wesentlichen Compliance-Vorschriften für die Debeka sind in der Rahmenbetriebsvereinbarung „Verhaltensrichtlinien“ zusammengefasst. Diese Verhaltensrichtlinie ist für alle Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes verbindlich. Sie beinhaltet insbesondere die für den Vertrieb von Finanzdienstleistungs- und Versicherungsprodukten zu beachtenden internen und externen regulatorischen Vorgaben. Die Verhaltensrichtlinie trat zum 31. Oktober 2013 in Kraft. Neue Mitarbeiter werden im Rahmen einer Verpflichtungserklärung zusätzlich auf die Einhaltung dieser Vorgaben verpflichtet. Dies gilt auch für Vorstände und Führungskräfte.

Zum 1. Januar 2015 wurde zur Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Kodex unter anderem

- eine Leitlinie zum „Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen“ sowie
- eine Leitlinie „Interessenkonfliktmanagement Vertrieb“

implementiert.

Das Kartellrecht schützt den freien Wettbewerb und verbietet eine wettbewerbsbeschränkende Zusammenarbeit von Unternehmen in jeder denkbaren Form. Es gilt der Grundsatz des eigenständigen Marktverhaltens: Jedes Unternehmen muss seine Geschäftspolitik selbst bestimmen und darf sich nicht mit anderen Unternehmen absprechen. Das deutsche und europäische Kartellrecht enthalten ein übereinstimmendes Kartellverbot. Verboten sind Vereinbarungen, Beschlüsse oder aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die unmittelbar oder mittelbar eine Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken. Diese Prinzipien und sich daraus ergebende Hinweise für die tägliche Arbeit sind bei der Debeka im entsprechenden Leitfaden für Kartellrecht, der Bestandteil der Rahmenbetriebsvereinbarung ist, festgehalten und geregelt.

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich laut Arbeitsvertrag, bei Erledigung seiner Werbeaufgaben die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft zu beachten.

Etwasige Verstöße gegen die Verhaltensrichtlinien werden zur Aufklärung und Reaktion über definierte Meldewege an die Hauptabteilung Compliance gemeldet.

8.3.3.1 Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit

Die Debeka gibt für ihre Mitarbeiter und insbesondere für die Außendienstmitarbeiter Compliance-Vorschriften vor und legt großen Wert auf deren Einhaltung. Die Betriebsangehörigen werden in einer gesonderten Erklärung auf die Verhaltensrichtlinien verpflichtet.

Durch die Implementierung eines Compliance-Management-Systems ist der Vertrieb aufgrund seiner Bedeutung für die Debeka zentraler Bestandteil der Compliance-Aktivitäten.

Die Notwendigkeit der Prävention und Reaktion bezüglich strafbarer Handlungen wird durch eine Kernaussage aus der Rahmenbetriebsvereinbarung in der von der Debeka gewünschten Deutlichkeit definiert: „Die Debeka toleriert keine Form der Bestechung und Korruption“.

Zu den Rahmenbedingungen gehört des Weiteren die Einrichtung von Meldestellen bei Compliance-Verstößen. Ein Anti-Fraud-Management als Teil der Hauptabteilung Compliance befindet sich im Aufbau.

8.3.3.2 Klare Regeln für den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen

Für die Mitarbeiter der Debeka bestehen mit der Leitlinie zum „Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen“ klare Regeln für solche Fälle. Diese Leitlinie ist mit einem Rundschreiben bekannt gemacht worden und im Intranet veröffentlicht.

Eine der Kernaussagen ist, dass es erlaubt ist, Geschenke bis zu einem Wert von höchstens 25,- Euro anzunehmen oder zu gewähren. Ausnahmen sind durch die Hauptabteilung Compliance zu genehmigen. Eine weitergehende Konkretisierung für den Umgang mit Geschenken erfolgte dahingehend, dass bei der Debeka keinerlei Weihnachtsgeschenke mehr angenommen oder verschenkt werden. Die Hauptabteilung Compliance führt ein zentrales Zuwendungsmelderegister. Auf die besonders strengen Regeln, die im Bereich des öffentlichen Dienstes gelten, wird in der Leitlinie ausdrücklich hingewiesen.

Die Leitlinie steckt den Rahmen ab, in dem sich die Betriebsangehörigen in einem rechtssicheren Umfeld bewegen können.

8.3.3.3 Klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen

Da die Debeka "Werbung" lediglich in sehr geringem Umfang tätigt, werden werberische Aktivitäten sowie Sponsoring nur in Einzelfällen wahrgenommen. Die Festlegung und Koordination solcher Aktivitäten und des Kostenrahmens liegen in der Verantwortung der Hauptabteilung Vertrieb. Entsprechende Vorgaben richten sich nach der internen Anweisung "Werbemaßnahmen der Hauptabteilung Vertrieb". Erhöhungen festgelegter Budgetgrenzen bedürfen der Zustimmung. Die entsprechenden Kompetenzen sind ebenfalls festgelegt.

Die Gestaltung von Zeitungsanzeigen ist zentral durch die Hauptabteilung Vertrieb geregelt. Es sind ausschließlich die standardisierten Anzeigenmuster zu verwenden. Darüber wurden alle Außendienstmitarbeiter per Rundschreiben informiert.

Die Ausgestaltung der Incentiveveranstaltungen für den Außendienst erfolgt im vorgegebenen Rahmen und wird durch eine dazugehörige Checkliste dokumentiert. Derartige Veranstaltungen sind jeweils vorab vom Vorstand und von der Hauptabteilung Compliance zu genehmigen. Der Vorstand der Debeka ist bei diesen Veranstaltungen immer vertreten.

Spenden sowie soziale Mitgliedschaften erfolgen nur unter Einbindung des Vorstands.

8.3.3.4 Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen

Im Rahmen der Etablierung eines Compliance-Management-Systems wurde außerdem ein Interessenkonfliktmanagement bei der Debeka aufgebaut. Die Leitlinie „Interessenkonfliktmanagement Vertrieb“ enthält Maßnahmen und Meldewege zum Umgang und zur Lösung von Interessenkonflikten im Vertrieb.

Das Interessenkonfliktmanagement basiert auf einem Meldeformular, das es dem einzelnen Mitarbeiter erlaubt, bestehende oder potenzielle Konfliktsituationen an seinen verantwortlichen Verwaltungsleiter zu melden. Dieser analysiert und bewertet den Interessenkonflikt und schlägt eine entsprechende Maßnahme zur Vermeidung des Konfliktes vor. Die Hauptabteilung Compliance prüft, ob die vorgeschlagene Maßnahme angemessen und geeignet ist und trifft in Abstimmung mit dem Verwaltungsleiter die endgültige Entscheidung zur Konfliktlösung. Sollte eine Einigung diesbezüglich nicht möglich sein, wird der Gesamtvorstand als oberste Instanz in den Entscheidungsprozess miteinbezogen. Mögliche zu ergreifende Maßnahmen beinhalten dabei z. B. die Separierung der konfliktbetroffenen Personen und Aufgabenbereiche, die Offenlegung der Konfliktsituation oder auch die Abstandnahme als konkreten Verzicht auf das jeweilige Versicherungsgeschäft.

8.3.3.5 Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten

Durch den Beitritt zu den „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ und die Umsetzung der damit verbundenen Anforderungen belegt die Debeka, dass Datenschutz einen hohen Stellenwert im Unternehmen hat. Diese Ziele erfordern zum einen die konsequente Vermittlung gesetzlicher Bestimmungen und zum anderen eine datenschutzkonforme Gestaltung der vertrieblichen Prozesse sowie der Datenschutzorganisation.

Alle Betriebsangehörigen der Debeka sind verpflichtet, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sowie die durch die Debeka dazu erlassenen betrieblichen Regelungen zu beachten und einzuhalten.

Gemäß Bundesdatenschutzgesetz hat der Datenschutzbeauftragte die Verpflichtung, die Mitarbeiter, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten zu tun haben, durch geeignete Maßnahmen mit den Vorschriften des Datenschutzes vertraut zu machen.

So werden allen Mitarbeitern des Vertriebs neben den Grundlagen des Datenschutzes (Sensibilisierung und Verschwiegenheitspflichten) auch gezielt die datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Erhebung, Speicherung und Nutzung personenbezogener Daten zu Werbezwecken („Datenschutz beim Umgang mit personenbezogenen Daten in der Werbung“) einschließlich der relevanten Sachverhalte des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb durch Schulungsveranstaltungen vermittelt. Auch nebenberufliche Vermittler werden auf die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen verpflichtet und mit den für Ihre Tätigkeit relevanten Regelwerken vertraut gemacht.

Der Konzerndatenschutzbeauftragte der Debeka verfügt über eine angemessene Ausstattung mit qualifizierten Mitarbeitern. Das versetzt ihn in die Lage, neben seinen Prüf- und Beratungsaufgaben auch die beschriebenen Schulungen durchzuführen.

Aufgrund der dezentralen Struktur der Debeka mit 26 Landesgeschäftsstellen werden in allen Landesgeschäftsstellen sogenannte Datenschutzkoordinatoren eingesetzt. Diese wurden fachlich ausgebildet und sind Ansprechpartner für Datenschutzfragen für die Mitarbeiter vor Ort und insbesondere für die Vertriebsmitarbeiter.

In der Debeka-Hauptverwaltung wurden zudem in jeder Hauptabteilung Datenschutzfachkräfte installiert, die für Ihre Aufgabe fachlich ausgebildet sind. Die Datenschutzfachkräfte sollen Datenschutzthemen in ihren Bereichen aufgreifen, ggf. mit der Hauptabteilung Datenschutz klären und mit dazu beitragen, die Arbeitsabläufe datenschutzkonform zu gestalten.

8.4 Leitsatz 4 – Beratungsdokumentation bei Abschluss

8.4.1 Anforderungen des GDV-Kodex: 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.“

8.4.2 Anspruchsniveau der Debeka

Auf allen Vertriebswegen der Debeka ist sichergestellt, dass eine Beratung des Kunden erfolgt und Anträge nicht policiert werden, ohne dass eine separat vom Kunden und Berater unterschriebene Beratungsdokumentation vorliegt. Die Debeka schließt Versicherungsverträge ausschließlich im Wege des Antragsmodells.

Sofern der Kunde den Verzicht auf die Beratungsdokumentation wünscht, wird der Verzicht ebenfalls durch den Kunden und den Berater gegengezeichnet.

8.4.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Debeka hat alle Vermittler darauf hingewiesen, dass ohne unterschriebene Beratungsdokumentation oder unterschriebene Verzichtserklärung keine Policing erfolgt. Jedem Antrag ist daher zwingend eine entsprechende, durch die Debeka zur Verfügung gestellte Beratungsdokumentation oder Verzichtserklärung beizufügen.

Die Erstellung einer Beratungsdokumentation ist systemseitig gesichert und kann sowohl in einem papiergestützten als auch in einem elektronischen Prozess erfolgen.

8.4.3.1 Elektronischer Beratungsprozess

Um sicherzustellen, dass in jedem Beratungsgespräch des elektronischen Beratungsprozesses eine Beratungsdokumentation erstellt wird, ist diese automatisch Bestandteil aller über das elektronische Angebots- und Antragssystem erstellten Anträge.

Um sicherzustellen, dass der Kunde die Beratungsdokumentation erhält, sind alle Vermittler verpflichtend darauf hingewiesen, diese auszuhändigen.

Um auch dem Kunden zu ermöglichen, die Vollständigkeit seiner Unterlagen nachvollziehen zu können, sind alle Anlagen zum Antrag inklusive der Beratungsdokumentation durchnummeriert. Darüber hinaus ist die Beratungsdokumentation separat vom Mitglied und Vermittler zu unterschreiben und mit dem Antrag zur Policing bei der Debeka einzureichen.

Wünscht das Mitglied ausdrücklich einen Verzicht auf die Dokumentation der Beratung, wird äquivalent zum beschriebenen Prozess der Beratungsdokumentation eine Verzichtserklärung Bestandteil des Antrags. Sie ist ebenfalls zwingend gegenzuzeichnen und bei der Debeka einzureichen.

Die Debeka vertritt die Auffassung, dass ein Verzicht auf Beratung sowie Dokumentation der Beratung die Ausnahme darstellen soll. Um dies sicherzustellen, wird die Verzichtquote bei elektronischen Anträgen erfasst und ausgewertet.

8.4.3.2 Papiergestützter Beratungsprozess

Neben dem elektronischen Beratungsprozess gibt es für die Vermittler auch die Möglichkeit, einen papiergestützten Beratungsprozess durchzuführen. Für diesen Fall sind alle Außendienstmitarbeiter verpflichtend darauf hingewiesen, auch eine Beratungsdokumentation auszudrucken. Eine Vorlage dafür wird den Außendienstmitarbeitern durch die Debeka zur Verfügung gestellt.

Um sicherzustellen, dass der Kunde die Beratungsdokumentation erhält, ist diese separat vom Mitglied und Vermittler zu unterschreiben und mit dem Antrag zur Policierung bei der Debeka einzureichen. Die Debeka prüft die Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen zum Antrag – insbesondere das Vorhandensein einer unterschriebenen Beratungsdokumentation – vor der Policierung in den Geschäftsstellen.

Wünscht der Kunde ausdrücklich einen Verzicht auf die Dokumentation der Beratung, so wird äquivalent zum beschriebenen Prozess der Beratungsdokumentation eine Verzichtserklärung Bestandteil des Antrags. Sie ist ebenfalls zwingend gegenzuzeichnen und einzureichen.

8.5 Leitsatz 5 – Beratung nach Vertragsschluss

8.5.1 Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und der Leitlinien der Privaten Krankenversicherung: Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

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

„Sein Tarifwechselrecht im wohlverstandenen Eigeninteresse ausüben kann nur der informierte Kunde. Dazu bedarf es eines verständlichen Überblicks über die für einen Wechsel in Betracht kommenden Tarifalternativen. Transparenz über die Tarifwelt können die Versicherungsunternehmen dem Versicherten dadurch verschaffen, dass sie ihm das gesamte Spektrum an Tarifalternativen aufzeigen. Um auch bei einer breiten Tariflandschaft die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit für den Kunden zu erleichtern, können die Unternehmen alternativ auf der Basis eines Auswahlsystems geeignete Tarife für den Kunden auswählen. Der Umstand, dass es sich um eine Auswahl handelt, muss benannt werden. Die Auswahl soll verkaufsoffene und andere, bestandsstarke Tarife umfassen. Je nach Unternehmensgröße und -historie müssen die Schwellenwerte für die Bestandsgröße vom Unternehmen individuell festgelegt werden.“

Die der Auswahl zugrunde liegenden Kriterien müssen den Grundsätzen dieses Leitfadens entsprechen und sie müssen die gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen, insbesondere § 12 der Kalkulationsverordnung, wonach sich das gesetzliche Tarifwechselrecht nur auf Tarife mit „gleichartigem Versicherungsschutz“ bezieht, sowie den § 6 Abs. 2 der VVG- Informationspflichtenverordnung mit den entsprechenden zusätzlichen Informationspflichten bei Beitragsanpassungen. Die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren sind auf ihre Vereinbarkeit mit dem Leitfaden und den gesetzlichen Anforderungen durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft im Rahmen einer Angemessenheitsprüfung zu prüfen.“

8.5.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die umfassende Betreuung des Mitglieds nach Vertragsschluss wird durch ausgebildetes Fachpersonal in den zentralen und dezentralen Standorten mit den entsprechenden Ansprechpartnern sichergestellt.

Die Debeka überprüft bestehende Verträge auf definierte Anlässe, um dem Kunden diesbezüglich eine bedarfsgerechte Beratung anzubieten.

Insbesondere im Bereich des Tarifwechselrechts in der Krankenversicherung legt die Debeka großen Wert auf die entsprechende Transparenz über die Tarifwelt und dementsprechend über die Auswahlkriterien und das darauf basierende Auswahlverfahren.

Dies erreicht die Debeka, indem sie ihren Versicherten die Leistungsunterschiede der Tarifalternativen (Mehr- und Minderleistungen) verständlich in Tabellenform darstellt. Aus der Darstellung ergibt sich, dass es sich um gleichwertige Tarife handelt, da die Debeka keine speziellen Tariflinien – zum Beispiel für Einsteiger – anbietet.

Um negative Auswirkungen auf die bestehenden Tarife zu vermeiden, hat die Debeka seit jeher darauf verzichtet, bestehende Tarife zu schließen und sogenannte Paralleltarife einzuführen. Daher kann es bei der Debeka auch keine Tarife geben, die aus unternehmerischen Gründen geschlossen wurden und dadurch nicht bei den PKV-Tarifwechselleitlinien berücksichtigt werden.

8.5.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

8.5.3.1 Kontaktaufnahme durch den Kunden

Die umfassende Betreuung des Mitglieds nach Vertragsschluss wird durch ausgebildetes Fachpersonal im zentralen Debeka-Service-Center, den dezentralen Geschäftsstellen sowie durch die Außendienstmitarbeiter gewährleistet.

Die Mitglieder erhalten mit dem Policenbegleitschreiben eine zentrale Telefonnummer des Debeka-Service-Centers. Für die dezentrale Kontaktaufnahme hat das Mitglied die Möglichkeit, sich an die zuständige Geschäftsstelle zu wenden. Die notwendigen Kontaktdaten werden ihm im Verkaufsgespräch mit der Visitenkarte sowie mit dem Policenbegleitschreiben zur Verfügung gestellt.

Falls die Mitarbeiter des Service-Centers die Kundenanfrage nicht abschließend bearbeiten können, wird das an die Debeka gerichtete Anliegen entweder an die relevante Fachabteilung oder an die zuständige Geschäftsstelle weitergeleitet.

Sollte das Anliegen des Mitglieds durch die zuständige Geschäftsstelle nicht abschließend bearbeitet werden können, wird der verantwortliche Außendienstmitarbeiter durch die Geschäftsstelle beauftragt, einen persönlichen Termin mit dem Mitglied zu vereinbaren. Das Ergebnis des Gesprächs ist dann durch den Außendienstmitarbeiter der jeweiligen Geschäftsstelle mitzuteilen, um sicherzustellen, dass das Anliegen abschließend für das Mitglied geklärt wurde.

8.5.3.2 Beratung und Betreuung des Kunden aufgrund von Beratungsanlässen

Um eine den veränderten Kundenbedürfnissen im Lebenszyklus der Mitglieder angepasste Beratung und Betreuung nach Vertragsschluss sicherzustellen, hat die Debeka unterschiedliche Beratungsanlässe definiert. Diese Beratungsanlässe werden regelmäßig in einem automatischen Prozess mit den vorhandenen Kundendaten und Kundenmeldungen abgeglichen. Werden mögliche Beratungsanlässe erkannt, so erfolgt automatisch ein entsprechender Hinweis an den zuständigen Außendienstmitarbeiter. Dieser ist entsprechend verpflichtet, das Mitglied wegen einer Beratung zu kontaktieren.

8.5.3.3 Tarifauswahlverfahren im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung

Die möglichen Zieltarife, die dem Mitglied bei einer Anfrage zum Tarifwechsel aufgezeigt werden, werden anhand eines Tarifauswahlverfahrens vorselektiert. Im Rahmen dieses Verfahrens sind zunächst alle Tarife der Debeka in der Auswahl enthalten. Änderungen der zugrunde liegenden Routine (Programmierung) können ausschließlich zentral in der Hauptverwaltung beauftragt und umgesetzt werden.

Für die Auswahl der Tarife bei der Debeka sind die gesetzlichen Anforderungen und die Vorgaben der PKV-Tarifwechselleitlinien sowie die Wünsche des Kunden maßgebend.

Den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden, ist für die Debeka eine Selbstverständlichkeit. Darüber hinaus sind die Inhalte und Ansprüche der PKV-Tarifwechselleitlinien bei der Debeka berücksichtigt und umgesetzt:

- Die Gleichartigkeit bedeutet, dass nur gleichartige Tarife gemäß § 12 der Kalkulationsverordnung in die Auswahl aufgenommen werden.
- Tarife, die den Anforderungen des § 193 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz nicht genügen, sind von der Auswahl ausgeschlossen (Pflicht zur Versicherung).
- Der Notlagentarif ist als Ziel- und Ausgangstarif ausgeschlossen (gesetzlicher Ausschluss des Tarifwechsels).
- In die Auswahl werden nur Tarife der Krankheitskostenvollversicherung aufgenommen.
- Bisex-Tarife, deren Umfang am Gesamtbestand der jeweiligen Tarifgruppe weniger als 1 % beträgt, werden ausgeschlossen.

Die individuelle Eingrenzung der möglichen Zieltarife aus der somit geschaffenen Grundgesamtheit geschieht bei der Debeka in zwei weiteren Schritten:

- Die Eingrenzung durch den bestehenden Ausgangstarif. Dies bedeutet, dass auf Basis des Ausgangstarifs aus der Grundgesamtheit die möglichen Zieltarife bestimmt werden. Diese Bestimmung geschieht auf Basis der folgenden drei Kriterien:
 - *N-/B-Tarife: Sofern bereits ein Tarif besteht, der einen Beihilfeanspruch voraussetzt, ist davon auszugehen, dass auch im Zieltarif ein entsprechender Tarif für Beihilfeberechtigte zu wählen ist.*
 - *Unisex-/Bisex-Tarife: Sofern der Ausgangstarif ein Unisex-Tarif ist, werden nur Unisex-Tarife als Zieltarife in die Auswahl aufgenommen. Ist der Ausgangstarif ein Bisex-Tarif werden Bisex- und Unisex-Tarife in die Auswahl aufgenommen.*
 - *Versicherungsfähigkeit: Tarife mit eingeschränkter Versicherungsfähigkeit werden (nach Berücksichtigung der Eingrenzungen N-/B-Tarife und Unisex-/Bisex-Tarife) allen Personen angeboten. Es erfolgt jedoch ein Hinweis, dass der Tarif nur bestimmten Personen zugänglich ist.*
- Die Eingrenzung durch generelle Kundenwünsche bedeutet, dass das Mitglied nach Eingabe des Ausgangstarifs eine weitere Eingrenzung möglicher Zieltarife vornehmen kann. Diese erfolgt systembasiert und anhand folgender Auswahlkriterien:
 - *Tarife mit Wahlleistungen: Ausschließlich Tarife mit Absicherung von Wahlleistungen bei stationärer Krankenhausbehandlung (Chefarztbehandlung und Unterbringung im Ein- oder Zweibettzimmer) werden angezeigt.*
 - *Tarife mit gleichem Selbstbehalt: Ausschließlich Tarife mit dem bisher vereinbarten Selbstbehalt im Ausgangstarif werden angezeigt.*
 - *Unisex-Tarife: Ausschließlich Unisex-Tarife werden angezeigt (Die Möglichkeit dieser Eingrenzung besteht nur in EASY2000 und DIBAS, jedoch nicht im Internet).*
 - *Sozialtarife (Standard- und Basistarif) können separat angezeigt werden.*

Das Mitglied hat unabhängig von den möglichen Auswahlkriterien immer auch einen Anspruch auf eine Übersicht ohne die Eingrenzung des generellen Kundenwunsches.

8.5.3.4 Beratung und Betreuung des Kunden im Rahmen von Tarifwechselanfragen in der Privaten Krankheitskostenvollversicherung

Tarifwechselanfragen des Mitglieds/Versicherungsnehmers können bei der Debeka in vier unterschiedlichen Bereichen eingehen. Hierzu zählen das Internet, die Hauptverwaltung, die Geschäftsstellen und der zuständige Außendienstmitarbeiter.

Der Internetauftritt der Debeka stellt den Mitgliedern ein Tarifwechseltool zur Verfügung. Hierbei kann sich das Mitglied einen Überblick über Tarifalternativen im Vergleich zum bereits bestehenden Versicherungsschutz verschaffen. Über ein Kontaktformular kann das Mitglied anschließend für alle ausgewählten Tarifalternativen die Zusendung des Überblicks inklusive der entsprechenden Beiträge unter Anrechnung der Alterungsrückstellung veranlassen und der angestellte Außendienst wird informiert.

Bei Anfragen zum Tarifwechsel in der Hauptverwaltung oder Geschäftsstelle erfolgt ein Versand einer Vorabinfo an das Mitglied, in der eine Kontaktaufnahme durch den angestellten Außendienst angekündigt wird.

Sowohl bei dem Überblick im Internet als auch bei der Vorabinfo werden dem Mitglied die Leistungsunterschiede (Mehr- und Minderleistungen) tabellarisch dargestellt. Auf der Übersicht wird auch der Umstand benannt, dass es sich um eine Auswahl von Tarifalternativen handelt. Durch diese Verfahrensweise ist sichergestellt, dass die Versicherten den Hinweis vor Vertragsabschluss erhalten.

Der zuständige Außendienstmitarbeiter führt anschließend eine entsprechende Beratung vor Ort durch. Dafür steht ihm die Angebots- und Antragssoftware zur Verfügung.

8.5.3.5 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement

Die Debeka hat zur Sicherstellung der Qualität der nachvertraglichen Beratung spezifische Beschwerdegründe definiert. Diese werden im Rahmen des bereits im Jahr 2014 eingeführten einheitlich für alle Debeka-Gesellschaften gültigen Beschwerdemanagementprozesses erfasst und regelmäßig ausgewertet (siehe Kapitel 9).

Werden in diesem Zusammenhang signifikante Auffälligkeiten bei den Beschwerden der Mitglieder zur nachvertraglichen Beratung festgestellt, so sind die Leitsatzverantwortlichen angehalten, eine detaillierte Analyse einzuleiten und ggf. angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

8.6 Leitsatz 6 – Kundeninteresse bei Umdeckung/Abwerbung

8.6.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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

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

8.6.2 Anspruchsniveau der Debeka

Die Interessen und Wünsche des Kunden haben bei der Debeka höchste Priorität.

Die Debeka akzeptiert bei Verträgen der Krankheitskostenvoll-, Renten- und Lebensversicherung sowie bei der Riester-Rente und der selbstständigen Berufsunfähigkeit explizit keine Verzichtserklärung bei Abwerbungen oder Umdeckungen. Aus diesem Grund wird eine Abwerbung oder Umdeckung von Verträgen explizit in der Beratungsdokumentation festgehalten. Hieraus geht hervor, dass der Kunde über Nachteile und Risiken aufgeklärt wurde und die Vertragsgestaltung ausdrücklich seinem Wunsch entspricht.

Auch im Rahmen der Sachversicherungen werden Angaben zu bestehenden Versicherungsverträgen oder früheren Versicherungsverhältnissen abgefragt und im Antrag festgehalten. Darüber hinaus wird dem Kunden im Produktinformationsblatt dargestellt, welche Risiken durch den Versicherungsvertrag abgedeckt werden und für welche wesentlichen Fälle kein Versicherungsschutz übernommen wird. Das Produktinformationsblatt wird vor der Antragsstellung durch den Vermittler ausgehändigt.

8.6.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Kundenwünsche und Kundeninteressen werden systematisch unter Berücksichtigung von bestehenden Versicherungsverträgen durch den Außendienstmitarbeiter ermittelt.

In der jeweiligen Beratungsdokumentation wird dementsprechend explizit der Sachverhalt Umdeckung oder Abwerbung in den Bereichen „kapitalbildende Lebens- oder Rentenversicherung“, „Krankheitskostenvollversicherung“, „Riester-Rente“ und „selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung“ erfasst und das Mitglied diesbezüglich auf eventuelle Nachteile hingewiesen. Identifizierte Nachteile werden automatisch in der Beratungsdokumentation abgebildet. Liegt ein Umdeckungs- oder Abwerbungs Sachverhalt vor, ist ein Beratungsverzicht nicht möglich. Auch wenn keine Umdeckung oder Abwerbung besteht, wird dies in der Beratungsdokumentation festgehalten.

Beim Abschluss von Verträgen im Bereich der Sachversicherung werden vorvertragliche Merkmale während der Beratung erfragt und im Antrag dokumentiert.

8.7 Leitsatz 7 – Eindeutige und klare Legitimation

8.7.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

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

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

8.7.2 Anspruchsniveau der Debeka

Jeder Außendienstmitarbeiter der Debeka hat sich im Rahmen seiner Tätigkeit beim Erstkontakt gegenüber Mitgliedern und Interessenten klar und eindeutig durch die Übergabe der Debeka-Visitenkarte zu legitimieren.

Die Erstellung der Visitenkarten erfolgt über einen standardisierten Prozess, um sicherzustellen, dass alle geforderten Informationen korrekt aufgenommen werden.

Die Aushändigung der Visitenkarte wird in der Beratungsdokumentation eines jeden Antrags aufgeführt und durch Unterschrift des Antragstellers bestätigt.

8.7.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Legitimation des Vermittlers beim Erstkontakt erfolgt durch die Übergabe der Visitenkarte an den Interessenten. Alle Vermittler werden auf die Verpflichtung zur Übergabe der Visitenkarte hingewiesen.

Den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden, gilt für die Debeka als Selbstverständlichkeit. Aus diesem Grund erfolgt die Erstellung der Visitenkarten über einen standardisierten Prozess in einem festgelegten Format. Dabei werden die notwendigen Daten des Außendienstmitarbeiters systembasiert erfasst und durch die Debeka überprüft.

Der Debeka-Außendienstmitarbeiter ist dazu verpflichtet, ausschließlich die Debeka-Visitenkarte zu nutzen.

8.7.3.1 Bestellung der Debeka-Visitenkarte

Um sicherzustellen, dass die gesetzlich geforderten Informationen auf den Visitenkarten ausgewiesen werden, sind die Außendienstmitarbeiter dazu verpflichtet, ausschließlich zentral durch die Debeka erstellte Visitenkarten zu verwenden.

Die Erstellung der Visitenkarten für Außendienstmitarbeiter der Debeka erfolgt zentral durch einen systembasierten und standardisierten Prozess. Dabei werden die notwendigen Daten erfasst und durch die Debeka überprüft.

Die Debeka stellt ihren Außendienstmitarbeitern anschließend die Visitenkarten zur Verfügung.

8.7.3.2 Aushändigung der Debeka-Visitenkarte

Die Außendienstmitarbeiter sind angewiesen, dem Mitglied bei jedem Erstkontakt die zur Verfügung gestellte Visitenkarte als Legitimation zu überreichen.

Die Aushändigung und der Empfang der Visitenkarte sind explizit in der Beratungsdokumentation aufgeführt, die durch den Antragsteller für eine erfolgreiche Policierung zwingend zu unterschreiben ist.

Im elektronischen Beratungsprozess werden darüber hinaus die Kontaktdaten des Vermittlers automatisch durch die Angebots- und Antragssoftware auf allen Antrags- und Angebotsdokumenten angegeben.

Erfolgt der Erstkontakt telefonisch, hat sich der Vermittler durch eindeutige Mitteilung der zur Legitimation erforderlichen Informationen zu identifizieren. Bei der Kontaktaufnahme per E-Mail ist eine Identifizierung durch die standardisierte Signatur der Debeka sichergestellt.

8.7.3.3 Berücksichtigung im Beschwerdemanagement

Die Debeka hat zur Sicherstellung der Legitimation spezifische Beschwerdegründe definiert. Diese werden im Rahmen des bereits im Jahr 2014 eingeführten einheitlich für alle Debeka-Gesellschaften gültigen Beschwerdemanagementprozesses erfasst und regelmäßig ausgewertet (siehe Kapitel 9).

Werden in diesem Zusammenhang signifikante Auffälligkeiten bei den Beschwerden der Mitglieder zur Legitimation festgestellt, so sind die Leitsatzverantwortlichen angehalten, eine detaillierte Analyse einzuleiten und ggf. angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

8.8 Leitsatz 8 – Vermittlerqualifikation

8.8.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

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

8.8.2 Anspruchsniveau der Debeka

Als größter Ausbildungsbetrieb in der Versicherungsbranche hat die Vermittlerqualifikation bei der Debeka traditionell einen besonders hohen Stellenwert. Durch gezielte Aus- und Weiterbildung werden unsere Mitarbeiter befähigt, ihre jeweilige Aufgabe kundenorientiert und kompetent auszuüben. Die Debeka-Akademie stellt die hohe Qualität der Bildungsmaßnahmen sicher. Die laufende Aktualisierung des Fachwissens und der Beratungskompetenz dienen dem Kundennutzen.

8.8.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Auf der Grundqualifikation aufbauend stellt die Debeka hohe Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung der Vermittler.

Durch den Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft wurde diesbezüglich ein branchenweiter Qualifizierungsanspruch in Gestalt der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ formuliert. Die Debeka stellt sicher, dass ein Qualifizierungsniveau im Sinne von „gut beraten“ gewährleistet wird.

8.8.3.1 Einstellung von Vermittlern – Grundqualifikation

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

Bei der Debeka wird der ausgesprochen hohe Qualitätsanspruch, hinsichtlich der kundenorientierten und kompetenten Aufgabenerfüllung, bereits im Einstellungsprozess berücksichtigt.

Die Debeka prüft dementsprechend vor der Einstellung jedes Vermittlers dessen Leumund und Vermögenssituation anhand einer AVAD-Auskunft, eines Führungszeugnisses und einer Schuldverpflichtungserklärung.

Durch die Prüfung des Leumunds stellt die Debeka sicher, dass keine Gründe vorliegen, die gegen eine Vermittlertätigkeit sprechen. Darüber hinaus weisen die Bewerber ihre persönliche Eignung in einem mehrstufigen, qualifizierten Auswahlverfahren nach. Hierzu gehören auch „Schnuppertage“, die den Bewerbern einen Einblick in die Tätigkeit ermöglichen.

8.8.3.2 Nachweis der Sachkunde der Vermittler und Ausbildung

Neben der persönlichen Eignung der Vermittler stellt die Debeka gleichermaßen hohe Anforderungen an die fachliche Eignung neuer Außendienstmitarbeiter und legt gemäß ihrem Unternehmensleitbild besonders großen Wert auf eine hochwertige Ausbildung der Lehrlinge.

Auch bei branchenkundigen Bewerbern prüft die Debeka vor der Einstellung einen Sachkundenachweis gemäß § 4 VersVermV. Zusätzlich muss ein umfangreiches Schulungsprogramm nach der Einstellung bei der Debeka absolviert werden. Liegt die entsprechende Sachkunde vor, nehmen diese unabhängig davon an einem umfangreichen Schulungsprogramm nach Einstellung teil.

Bewerber ohne entsprechende Sachkunde erwerben anhand eines Qualifizierungsprogramms die Sachkunde im Rahmen eines befristeten Beschäftigungsverhältnisses.

Die Debeka-Lehrlinge durchlaufen ebenfalls ein ausführliches, vielfältiges und intensiv betreutes Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramm.

Der eigenständige Vertriebsseinsatz erfolgt nur, wenn der neue Außendienstmitarbeiter bzw. der Lehrling das Qualifizierungsprogramm erfolgreich abgeschlossen hat. Darüber hinaus erfolgt die Übernahme in unbefristete Beschäftigungsverhältnisse nur mit entsprechend gesetzlich geforderter und nachweislich erworbener Sachkunde.

Neben den gesetzlichen Qualifikationsanforderungen werden die Außendienstmitarbeiter und Lehrlinge intern hinsichtlich des Debeka-Produktspektrums in den einzelnen Sparten geschult. Vor ihrem eigenständigen Vertriebsseinsatz müssen sie ihre erworbene betriebsinterne Spartensachkunde durch einen Zertifikatstest zu den entsprechenden Sparten nachweisen. Liegt eine jeweilige Spartenzertifizierung noch nicht vor, so ist dies in den EDV-Systemen der Debeka gekennzeichnet.

In der Zeit vor dem Nachweis über die Spartensachkunde wird der neue Außendienstmitarbeiter bei Beratung und Vertrieb durch eine qualifizierte Führungs- oder Vertriebskraft begleitet und ausgebildet.

Die Debeka-Lehrlinge werden durch den sogenannten Paten im Außendienst betreut. Eine ausreichende betriebsinterne Spartensachkunde ist vor einem eigenständigen Vertriebsseinsatz vom Lehrling nachweislich erlangt. Der alleinige Außendienst findet daher frühestens ab dem zweiten Lehrjahr statt.

8.8.3.3 Weiterbildung

Die Debeka arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die ihr Fachwissen stetig aktualisieren und ihre Beratungskompetenz fortlaufend weiterentwickeln. Aus diesem Grund ist die Teilnahme unseres angestellten Außendienstes an der Brancheninitiative „gut beraten“ und somit das Erreichen von 200 Weiterbildungspunkten innerhalb von fünf Jahren verpflichtend. Die Umsetzung der regelmäßigen Weiterbildung folgt vollumfänglich den Anrechnungsregeln der Brancheninitiative.

Zur Förderung stetiger Weiterbildung ist die Debeka-Akademie als Bildungsdienstleister im Rahmen der Brancheninitiative zertifiziert und bietet ihren Außendienstmitarbeitern Präsenzveranstaltungen auf Landesgeschäftsstellen- und Geschäftsstellenebene, Führungskräfte-Tagungen und Seminare durch die Hauptverwaltung sowie E-Learning an.

Alle Weiterbildungsmaßnahmen werden im persönlichen Bildungspass des Vermittlers geführt und von der Debeka-Seminarverwaltung an die zentrale Weiterbildungsdatenbank des GDV gemeldet. Der Punktestand jedes Vermittlers wird regelmäßig entsprechend der individuellen Zertifizierungsperiode der Mitarbeiter durch die Debeka überprüft.

8.9 Leitsatz 9 – Zusatzvergütungen mit Maklern

8.9.1 Anforderungen des GDV-Kodex: Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

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

8.9.2 Anspruchsniveau der Debeka

Bei der Debeka ist der angestellte Außendienst der mit Abstand größte Vertriebsweg. Die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern spielt eine untergeordnete Rolle und stellt eine geringe Anzahl von Einzelfällen dar.

Die Debeka legt im Sinne des Kundeninteresses und der Zufriedenheit ihrer Mitglieder großen Wert auf die Unabhängigkeit des Vermittlers. Aus diesem Grund wird besonders darauf geachtet, dass Vereinbarungen zwischen der Debeka und den Versicherungsmaklern keine Fehlanreize enthalten, die das Kundenbedürfnis beeinträchtigen könnten.

8.9.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Debeka achtet besonders darauf, dass die Courtagevereinbarung bzw. bei Mehrfachagenten (inkl. Banken) die Provisionsvereinbarung die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt.

Um dem Anspruchsniveau gerecht zu werden, erteilt die Debeka keine Zusagen über Staffelprovisionsvereinbarungen, Produktions-Zusatzvergütungen, Sondervergütungen, Bonuszahlungen oder Sachleistungen für Makler oder Mehrfachagenten.

8.10 Leitsatz 10 – Hinweis auf Ombudsmannsystem

8.10.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

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

8.10.2 Anspruchsniveau der Debeka

Um den Mitgliedern der Debeka eine unabhängige Einrichtung zur Schlichtung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Vermittler zu bieten, unterstützt die Debeka das Ombudsmannsystem der Versicherungsbranche.

Die Mitglieder der Debeka werden auf das Ombudsmannsystem auf verschiedene Arten hingewiesen.

Zusätzlich zum Ombudsmannsystem besteht für Mitglieder ferner die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der BaFin einzureichen. Die entsprechenden Informationen sind in den „Vertragsinformationen“ hinterlegt.

8.10.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Die Mitglieder der Debeka werden durch drei Maßnahmen auf das Ombudsmannsystem hingewiesen: Zum einen gibt es Hinweise innerhalb der „Vertragsinformationen“, die jedem Antragsteller zwingend im Rahmen der Antragstellung ausgehändigt werden müssen, zum anderen wird im Internet und auf den Debeka Visitenkarten auf das System hingewiesen.

Zusätzlich besteht für die Mitglieder der Debeka natürlich die Möglichkeit, sich außer an den Ombudsmann oder die BaFin auch direkt an die Debeka zu wenden, um mögliche Beschwerden auszusprechen. Dazu existiert ein unternehmensweiter Beschwerdeservice im Rahmen eines übergreifenden Prozesses zum Beschwerdemanagement. Neben den üblichen Verfahren (z. B. Beschwerdebrief oder Vorstandsbeschwerde) besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde auch über das Online-Formular „Ihre Anregungen und Kritik“ an die Debeka direkt zu richten.

8.10.3.1 Ombudsmann Internet

Die Debeka weist ihre Mitglieder im Impressum des Online-Auftritts www.debeka.de explizit auf das bestehende Ombudsmannsystem sowie die entsprechenden Kontaktinformationen hin.

Darüber hinaus können die Mitglieder über die Suchfunktion der Internetpräsenz – mittels der Schlagwortsuche „Ombudsmann“ – unmittelbar die entsprechende Seite mit den Kontaktinformationen zur Beschwerdeführung zu finden.

Damit stellt die Debeka sicher, dass die relevanten Informationen zum Ombudsmannsystem für eine große Zielgruppe öffentlich gemacht werden und leicht zugänglich sind.

8.10.3.2 Ombudsmann Visitenkarte und „Vertragsinformationen“

Der Hinweis auf den Ombudsmann ist standardmäßig auf den Debeka-Visitenkarten und den „Vertragsinformationen“ enthalten.

Jeder Vermittler hat sich im Rahmen seiner Tätigkeit beim Erstkontakt gegenüber Mitgliedern und Interessenten klar und eindeutig durch die Übergabe der Debeka-Visitenkarte zu legitimieren. Der Interessent soll erkennen können, dass der Vermittler die Voraussetzungen erfüllt, sach- und fachgerecht zu beraten.

Die Debeka verweist mit den Visitenkarten neben dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung und den Versicherungsombudsmann e. V. auch auf den Debeka-Beschwerdeservice.

Im Beratungs- und Antragsprozess wird in den Vertragsinformationen auf das bestehende Ombudsmannsystem hingewiesen. Die Kontaktdaten des Ombudsmanns und der BaFin werden zusätzlich verdeutlicht, indem sie hier grafisch hervorgehoben dargestellt werden.

Um sicherzustellen, dass die Mitglieder/Interessenten die Vertragsinformation erhalten, wird im Versicherungsantrag der Debeka nicht nur auf die „Vertragsinformationen“ hingewiesen, sondern sie müssen zwingend vor Antragsstellung ausgehändigt werden.

Die Mitglieder/Interessenten bestätigen den Erhalt der „Vertragsinformationen“ und der Visitenkarte durch ihre Unterschrift auf dem Antrag.

8.11 Leitsatz 11 – Verbindlichkeit des Kodex

8.11.1 Anforderungen des GDV-Kodex:

Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

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

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

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.“

8.11.2 Anspruchsniveau der Debeka

Alle Vertragspartner, der angestellte Außendienst und externe Vertriebe, werden aktiv durch die Debeka über den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex informiert. Die Vertragspartner und externen Vertriebe werden darauf hingewiesen, dass ein potentielles „Nicht-Anerkenntnis“ schriftlich zum Ausdruck zu bringen ist. Bei Vertriebspartnern, die den GDV-Verhaltenskodex nicht anerkennen, oder keinen vergleichbaren Kodex vorweisen, wird die Zusammenarbeit beendet.

Bei der Vorlage anderweitiger Kodizes erfolgt eine Überprüfung durch die Hauptabteilung Compliance. Sollte der vorgelegte Vertriebskodex nicht den definierten Anforderungen der Debeka bzw. des GDV-Verhaltenskodex entsprechen, erfolgt nach Bestätigung durch den Vertriebsvorstand eine Kündigung des bestehenden Vertragsverhältnisses.

Alle Vermittlerverträge enthalten einen Passus für die verbindliche Gegenzeichnung der aktuellen Version des GDV-Verhaltenskodex.

8.11.3 Umsetzungsmaßnahmen bei der Debeka

Bereits 2011 hat die Debeka den vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. veröffentlichten Verhaltenskodex für alle Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Zum frühestmöglichen Zeitpunkt ist die Debeka auch der überarbeiteten Neuauflage (Stand 14. November 2012) beigetreten.

Es liegt im Selbstverständnis der Debeka und an der Rechtsform als Verein auf Gegenseitigkeit, dass der Grundgedanke des Kodex – den Kunden und das Mitglied im Mittelpunkt unseres Handelns zu sehen – uneingeschränkt unterstützt wird.

Die Grundsätze des Kodex als Mindeststandards werden sichtbar und verpflichtend an den angestellten Außendienst und die Vertriebspartner kommuniziert. Die Debeka arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

Alle zwei Jahre wird die Debeka die entsprechende Bescheinigung der Angemessenheit nach IDW PS 980 nachweisen und sich dazu von einer berechtigten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen lassen.

8.11.3.1 Angestellter Außendienst

Alle, sowohl neue als auch bereits eingestellte, Mitarbeiter der Debeka werden rechtlich bindend auf die Einhaltung der Kodex-Grundsätze verpflichtet.

8.11.3.2 Externe Vertriebe

Die Debeka kooperiert nur mit Versicherungsvermittlern, die der Beachtung der Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zugestimmt haben. Es entspricht dem Anspruch der Debeka, dass alle Vertriebspartner den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex gerecht werden und dies schriftlich anerkennen.

Alle Vermittlerverträge, sowohl bestehende als auch neue, enthalten einen Passus für die verbindliche Gegenzeichnung der aktuellen Version des GDV-Verhaltenskodex. Die Freigabe über eine Zusammenarbeit wird immer zentral durch die Hauptverwaltung erteilt.

Die Debeka akzeptiert vergleichbare Verhaltenskodizes, sofern diese mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex übereinstimmen. Die Compliance-Hauptabteilung der Debeka prüft die Vergleichbarkeit in Zusammenarbeit mit der Hauptabteilung Vertrieb. Bei einem Widerspruch wird die Zusammenarbeit beendet.

9 Beschwerdemanagement

Die Debeka hat an sich selbst den Anspruch gestellt, ein angemessenes Beschwerdemanagement innerhalb der Unternehmensstruktur zu integrieren. Um dieses im Unternehmen fest zu verankern, wurde eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet und ein Beschwerdemanagementbeauftragter benannt.

Neben dem einheitlichen Umgang mit Beschwerden hat die Debeka ein Beschwerdemanagement installiert. Eine schnelle und kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden leistet einen erheblichen Beitrag dazu, die Mitglieder und ihre Anliegen in den Mittelpunkt des Handelns der Debeka zu stellen.

Daten werden, wie von der BaFin im „Rundschreiben 3/2013 (VA) – Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen“ gefordert, zu den einzelnen Beschwerden erhoben und analysiert, damit wiederholt auftretende oder systematische Probleme erkannt, operationelle Risiken festgestellt und durch entsprechende Maßnahmen beseitigt werden können.

Das Beschwerdemanagement dient auch dazu, die Qualität der Produkte und des Service ständig weiterzuentwickeln, um dadurch die Betreuung der Mitglieder noch weiter zu verbessern sowie Arbeitsabläufe zu optimieren.

10 Compliance-Überwachung und Verbesserung

Bei der Debeka orientieren sich die Kontroll- und Überwachungshandlungen an dem „Modell der drei Verteidigungsebenen“. Im Sinne dieses Modells sind zunächst die operativen Fachbereiche selbst für die Einhaltung aller einschlägigen regulatorischen Vorgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit verantwortlich. Mittels Selbstkontrollen und Qualitätsmanagement soll die Einhaltung eines selbstbestimmten Kontrollumfangs und -turnus sichergestellt werden. Bei der Bestimmung der Kontrollintensität und Kontrollfrequenz ist durch die betroffene Fachabteilung das individuelle Risiko jeweils mit einzubeziehen (1. Ebene).

Compliance kontrolliert, überwacht und prüft die unternehmensweite Einhaltung von Gesetzen und sonstigen Vorgaben durch die Fachbereiche, um potenzielle Schwachstellen aufzudecken und im Folgenden zu beheben (2. Ebene).

Die interne Revision schließlich prüft u. a. die Ordnungsmäßigkeit aller Prozesse im Unternehmen, die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems und die Gesetzes- und Regelkonformität. Dabei wird auch geprüft, ob die Schlüsselfunktionen der zweiten Verteidigungslinie ihren Aufgaben gerecht werden (3. Ebene).

Als eine Schlüsselfunktion der Debeka erbringt die interne Revision unabhängige und objektive Prüfungs- und Beratungsdienstleistungen, welche darauf ausgerichtet sind, Mehrwerte zu schaffen und die Geschäftsprozesse zu verbessern. Sie unterstützt die Organisation bei der Erreichung ihrer Ziele, indem sie mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz das Risikomanagement, die internen Kontrollen und die Führungs- und Überwachungsprozesse beurteilt und diese zu verbessern hilft. Sie ist mit etwa 50 Mitarbeitern dem Vorstandsvorsitzenden direkt unterstellt. Die Hauptabteilungsleitung der Konzernrevision ist Teilnehmer bei den Führungskräfte tagungen der Debeka und bei den regelmäßig stattfindenden Betriebsrätetagungen.

Teil eines funktionierenden Compliance-Management-Systems ist die regelmäßige und standardisierte Überwachung der ergriffenen Maßnahmen. Gemäß Solvency II hat die Compliance-Funktion die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen zu überwachen. Die Überwachungsinstrumente im Bereich Vertriebscompliance sollen eine kontinuierliche und anlassbezogene Überwachung der internen und externen Anforderungen an den Vertrieb ermöglichen. Diese Überprüfung erfolgt in Form von regelmäßigen Überwachungshandlungen durch Compliance. Daneben wird der Vertrieb auf der Grundlage eines Kontrollplans überprüft.

Überwachungshandlungen von Compliance haben das Ziel, die Einhaltung der einschlägigen Vorgaben durch die Fachbereiche zu überprüfen, Compliance-Verstöße zu identifizieren bzw. zu beheben, um somit die Gesetzes- und Compliance-Konformität der Debeka zu gewährleisten. Diese Handlungen werden von Compliance auf der Grundlage der Risikoanalyse abgeleitet.

Die Ergebnisse und Berichte werden an den beteiligten Bereich, den Vorstand, die Schlüsselfunktionen und bedarfsweise an weitere Fachbereiche geliefert.

Koblenz, den 4. Januar 2016



Uwe Laue
Vorstandsvorsitzender



Paul S. Stein
Vorstand Vertrieb



Dr. Yvonne Volk-Weber
Compliance-Beauftragte

Anlage 2

Allgemeine Auftrags- bedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für

Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrages

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

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

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

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

3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und 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:

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

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

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

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

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

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

12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

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

13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

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

14. Vergütung

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

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

15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

16. Anzuwendendes Recht

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