

---

# ***Prüfungsbericht***

DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG  
Wiesbaden

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
A. Prüfungsauftrag.....	5
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung.....	7
C. Feststellungen zum CMS.....	10
I.    Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb.....	10
II.   Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.....	10
D. Prüfungsurteil .....	11
 Anlage 1: Die Beschreibung des Compliance-Management-Systems der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamt- verbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	
 Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002	



## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 5. August 2016 hat uns die DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG beauftragt, für die DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) 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.
2. 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 3. Juni 2014 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.
3. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 13. April 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
4. Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
5. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“

bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

6. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.
7. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

8. 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 A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
9. Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG.
10. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG 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.
11. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.
12. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compli-

ance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 13. April 2017 implementiert waren.

13. 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.
14. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. 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.
15. Im Einzelnen haben wir u.a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:
  - Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.
  - Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen.
  - Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex.



- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

16. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von November 2016 bis April 2017 durchgeführt.

17. 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.

## **C. Feststellungen zum CMS**

### **I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb**

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

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

19. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

## D. Prüfungsurteil

20. Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 13. April 2017 implementiert.
21. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 20. April 2017

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Alexander Hofmann  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***

**Anlage 1:**

**Die Beschreibung des Compliance-Management-Systems der DEURAG  
Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG zur Einhaltung des Verhaltens-  
kodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

Die Beschreibung des  
Compliance-Management-Systems der  
DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG  
zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamt-  
verbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

## Inhalt

Präambel .....	3
I. Compliance-Elemente .....	5
1. Compliance-Kultur .....	5
2. Compliance-Ziele .....	5
3. Compliance-Risiken .....	7
4. Compliance-Programm .....	7
5. Compliance-Organisation .....	8
5.1. Die Compliance-Organisation der DEURAG .....	8
5.2. Die GDV-Verhaltenskodex-spezifische Compliance-Organisation .....	9
6. Compliance-Kommunikation .....	9
7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung .....	10
II. Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex .....	12
1. Leitsatz : Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....	12
2. Leitsatz: Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung .....	13
3. Leitsatz: Compliance-Vorschriften für spezifische Themenfelder .....	14
4. Leitsatz: Beratungsdokumentation .....	16
5. Leitsatz: Beratung auch nach Vertragsschluss .....	16
6. Leitsatz: Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbung und Umdeckung .....	17
7. Leitsatz: Eindeutige und klare Legitimation .....	17
8. Leitsatz: Stellenwert der Vermittlerqualifikation .....	18
9. Leitsatz: Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern .....	19
10. Leitsatz: Hinweis auf das Ombudsmannsystem .....	19
11. Leitsatz: Verbindlichkeit und Evaluierung .....	20

## Präambel

Seit 60 Jahren setzt die DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG Maßstäbe im Bereich Rechtsschutz. Die Ansprüche und Bedürfnisse der Kunden sind der Kern des Strebens und Antrieb der DEURAG. Ihre bedarfsgerechte Absicherung steht im Mittelpunkt. Deswegen bietet die DEURAG unter den Marken DEURAG und ALLRECHT verständliche Produkte und bedarfsgerechte Rechtsschutzlösungen.

Die DEURAG ist der achtgrößte Rechtsschutzspezialist in Deutschland und der alleinige Rechtsschutzversicherer der SIGNAL IDUNA Gruppe. Als innovativer Rechtsschutzspezialist bietet die DEURAG neben attraktiven Produkten auch die Sicherheit, die man von einem der führenden Rechtsschutzversicherer erwarten kann. Durch unkomplizierte und schnelle Hilfe im Schadenfall sowie durch einen hohen Servicestandard gewährt die DEURAG ihren Kunden ein hohes Maß an Komfort. Diesem Anspruch will die DEURAG jeden Tag gerecht werden. Die langjährige Erfahrung im Bereich Rechtsschutz kommt ihr hierbei zugute. In den 60 Jahren Unternehmensgeschichte ist die DEURAG so mit den Ansprüchen an sich gewachsen und hat dabei nie das wichtigste Ziel aus den Augen verloren: Sicherheit und Chancengleichheit für Menschen schaffen. Und daran wird sich auch in Zukunft nichts ändern.

Die DEURAG und die SIGNAL IDUNA Gruppe sehen es als Aufgabe, die Zukunft der Mitglieder und Kunden mit echten Werten abzusichern und ein verlässlicher Partner für Generationen zu sein. Ganz so, wie es Tradition ist und getreu dem Motto:

***„DEURAG. Das ist mein gutes Recht.“ und „ALLRECHT... damit Sie Recht behalten“***

Gleichermaßen hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) mit dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten auf die aktuellen Herausforderungen im Versicherungsvertrieb reagiert und dokumentiert damit den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute, faire Beratung und Kundenbetreuung hat.

Die DEURAG identifiziert sich mit den Zielen und festgesetzten Leitsätzen des GDV. Aus diesem Grund war es für die DEURAG eine Selbstverständlichkeit, dem Verhaltenskodex beizutreten, der das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellt und damit einen Rahmen von Normen und Werten für den Vertrieb von Versicherungsprodukten setzt.



Die DEURAG richtet ihr vertriebliches Handeln konsequent an den Leitlinien des GDV aus. Der Vertrieb erfolgt für die Marke DEURAG durch freie Vermittlerschaft über Makler und Mehrfachagenten und für die Marke ALLRECHT über die Ausschließlichkeitsorganisation der SIGNAL IDUNA Gruppe.

Die DEURAG arbeitet wie alle Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe kontinuierlich am Ausbau ihres Compliance-Management-Systems (CMS). Die Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex wurden dementsprechend in das Compliance-Management-System (CMS) der DEURAG und der SIGNAL IDUNA Gruppe integriert und werden im Rahmen der vorliegenden CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb von Versicherungsprodukten dargestellt. Diese umfasst den Vertriebsweg „Freie Vertriebe“ über Makler und Mehrfachagenten.

Die Grundsätze und Maßnahmen der vorliegenden CMS-Beschreibung gelten nur für diesen Vertriebsweg.

Soweit die DEURAG für Rechtsschutzverträge der Marke ALLRECHT den „Exklusivvertrieb“ über die Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzt, sind alle Vermittler vertraglich entweder an die IDUNA Vereinigte Lebensversicherung aG für Handwerk, Handel und Gewerbe oder an die SIGNAL Krankenversicherung a. G. gebunden. Die IDUNA Vereinigte Lebensversicherung aG für Handwerk, Handel und Gewerbe und die SIGNAL Krankenversicherung a.G. haben sich wie alle Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten verpflichtet. Die Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex sind dementsprechend in das Compliance-Management-System der SIGNAL IDUNA Gruppe integriert und sind in der CMS-Beschreibung für den Teilbereich Vertrieb dargestellt.

# I. Compliance-Elemente

## 1. Compliance-Kultur

Compliance beschreibt die Regelkonformität mit den unternehmenspolitischen Grundsätzen und rechtlichen Anforderungen. Sie dient der Sicherstellung eines auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierenden Miteinanders von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitern.

Das Compliance-Verständnis der DEURAG findet seinen Ausdruck in dem Compliance-Kodex, in dem alle Regelungen und Anforderungen an den Umgang mit den Kunden niedergelegt sind und in der Compliance-Leitlinie. Der Compliance-Kodex gibt verbindliche Vorgaben für das Verhalten eines jeden Einzelnen. Er spiegelt einerseits die Haltung des Managements zu Compliance wider und dient andererseits allen Mitarbeitern als Handlungsrahmen und Grundlage für eine optimale Kundenbeziehung.

Der Vorstand der DEURAG ist sich dabei seiner Vorbildfunktion bewusst und fördert eine Unternehmenskultur, bei der Mitarbeiter angehalten werden, Auffälligkeiten und Compliance-Verstöße offen anzusprechen.

Die DEURAG ist dem erweiterten GDV-Verhaltenskodex unmittelbar beigetreten. Der Stellenwert des Beitritts sowie der Inhalt der einzelnen Kodex-Leitsätze sind den Führungskräften der DEURAG bekannt. Um die Bedeutung des GDV-Verhaltenskodex in besonderer Weise hervorzuheben, ist im Compliance-Kodex der DEURAG ausdrücklich der GDV-Verhaltenskodex als wesentliches Element der Compliance-Kultur der DEURAG genannt.

Der GDV-Verhaltenskodex und dessen Einhaltung sind daher wesentlicher Bestandteil aller Außendienstführungsverträge und Courtagezusagen. Dabei entspricht die Herstellung einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit dem gemeinsamen Interesse. Sofern Beschwerden über den Vertrieb an die DEURAG herangetragen werden, werden nachvollziehbare und zielführende Lösungen erarbeitet.

Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex werden nicht toleriert, vielmehr angemessen sanktioniert. Festgestellte Verstöße gegen den Kodex können, abhängig von der Art und Schwere des Verstoßes, bis zur Beendigung der Zusammenarbeit führen.

## 2. Compliance-Ziele

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften nimmt seit jeher einen hohen Stellenwert bei der DEURAG ein.

Das Verständnis von Compliance geht jedoch über das reine Einhalten der gesetzlichen Regelungen und Vorschriften hinaus, da auch besonderer Wert auf die Beachtung unternehmensinterner Regelungen sowie die Wahrung ethischer Grundsätze gelegt wird. Somit stellt Compliance ein auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierendes Miteinander von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitern sicher. Die folgende Abbildung zeigt die zentralen Compliance-Ziele der DEURAG:



Mit der Einrichtung des Compliance-Management-Systems verfolgt die DEURAG das Ziel, dass alle geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit Recht und Gesetz erfolgen. Gleichzeitig sollen damit das Unternehmen, seine Organe und Mitarbeiter, wie auch der SIGNAL IDUNA Konzern vor monetären Risiken, strafrechtlicher Verfolgung oder aufsichtsrechtlichen Sanktionen geschützt werden. Darüber hinaus dient das Compliance-Management-System dem größtmöglichen Schutz vor Reputationsschäden.

Die Anforderungen, die sich aus dem GDV-Verhaltenskodex ergeben, finden noch einmal gesondert Berücksichtigung im Compliance-Management-System der DEURAG und fließen in alle relevanten Prozesse und Arbeitsabläufe ein.

### 3. Compliance-Risiken

Die Compliance-Funktion ist für die Identifizierung und Beurteilung des mit der Nichteinhaltung der rechtlichen und internen Vorgaben verbundenen Risikos verantwortlich (Compliance-Risiko). Die Risikobewertung erfolgt in Zusammenarbeit zwischen dem Compliance-Beauftragten und den Compliance-Verantwortlichen der betroffenen Funktionsstellen.

Die DEURAG hat im Rahmen der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex leitsatzbezogen eine Risikoanalyse vorgenommen. Auf Basis dieser festgestellten Risiken wurden Maßnahmen, die mit hinreichender Sicherheit geeignet sind, die Einhaltung der einzelnen Leitsätze zu gewährleisten, festgelegt. Diese Maßnahmen wurden den jeweils zuständigen Funktionsstellen und Geschäftsprozessen zugeordnet und implementiert.

Im Falle der Änderung von Geschäftsprozessen, aber auch bei der Identifikation neuer Risiken kann eine wiederholte Risikoanalyse und Neubewertung von Risiken erforderlich werden. Anlässe und Informationsquellen für die Identifikation von Compliance-Risiken ergeben sich aus:

- Auswertung des Beschwerdemanagements
- Auswertung von Revisions- oder Risikoberichten
- Berichte des Datenschutzbeauftragten
- Ergebnisse aus Meldungen und Hinweisen zu compliance-relevanten Sachverhalten
- Entwicklung und Einführung von neuen Produkten oder Prozessen
- Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation
- Änderungen von Vorschriften und Gesetzen
- Sonstige Änderungen der Risikosituation bzw. der Risikobewertung

Die Compliance-Verantwortlichen stehen über das Compliance-Komitee der DEURAG in regelmäßigem Informationsaustausch und unterstützen den Compliance-Beauftragten.

### 4. Compliance-Programm

Das bloße Aufdecken von Rechtsverstößen reicht aus Sicht der DEURAG nicht aus. Zur Vermeidung solcher Risiken bedarf es eines entsprechenden Compliance-Programms, welches präventiv ausgerichtet ist und einen integralen Bestandteil der täglichen geschäftlichen Entscheidungen und Abläufe bildet.

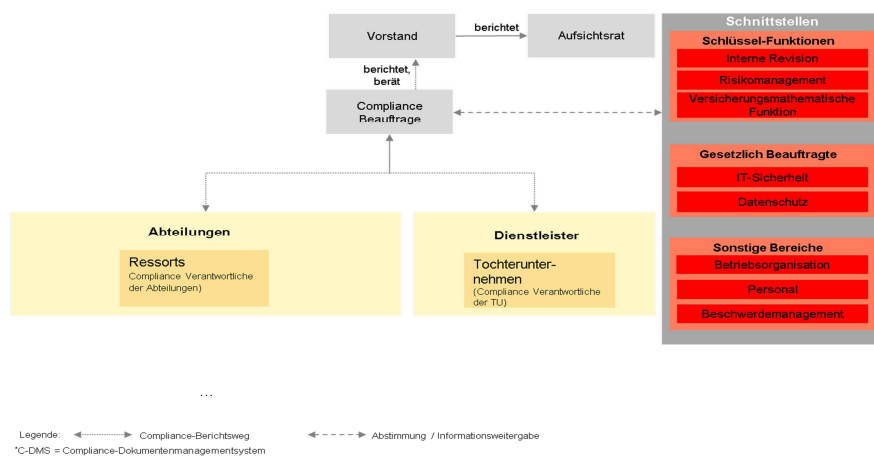
Neben den allgemein für das Unternehmen formulierten Grundsätzen, die einen Handlungsrahmen für die gesamte Tätigkeit des Unternehmens abstecken („Compliance-Kodex“ und „Compliance-Leitlinie“), werden je nach Bedarf ausführliche unternehmensinterne Richtlinien und Anweisungen den Mitarbeitern zur Seite gestellt. Es schließen sich organisatorische Maßnahmen an, die geeignet sind, identifizierte Risiken auszuschließen, zumindest zu minimieren. Ganz wesentlich geht es hierbei um die Schaffung von Transparenz. Den Abschluss bilden die Implementierung der internen Richtlinien und Anweisungen (u.a. durch geeignete Schulungsmaßnahmen) sowie die Kontrolle ihrer Umsetzung.

Wie die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sichergestellt wird, ist näher ausgeführt unter Teil II. der Beschreibung des Compliance-Management-Systems der DEURAG zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex.

## 5. Compliance-Organisation

### 5.1. Die Compliance-Organisation der DEURAG

Die im Folgenden dargestellte Aufbauorganisation der Compliance-Funktion besteht aus dem zentralen Compliance-Beauftragten der DEURAG sowie den Compliance-Verantwortlichen der Abteilungen und Bereiche wie auch den Compliance-Verantwortlichen der als Dienstleister tätigen Tochterunternehmen. Bei den Compliance-Verantwortlichen handelt es sich um die jeweiligen Abteilungsleiter bzw. Geschäftsführer.



Bei der DEURAG hat sich ein Compliance-Komitee konstituiert. Das Compliance-Komitee dient als Forum für Information, Abstimmung und stetige Weiterentwicklung des Compliance Management Systems der DEURAG mit dem Ziel, bei allen Geschäftsvorfällen ein Handeln im Einklang mit gesetzlichen sowie unternehmensinternen Vorschriften und ethischen Grundsätzen zu gewährleisten.

Das Compliance-Komitee unterstützt den Compliance-Beauftragten kontinuierlich in der Identifizierung und Bewertung (Vollständigkeit, Wirksamkeit, Aktualität, Angemessenheit etc.) der bestehenden Compliance-Elemente und ergänzt diese ggf. um neue Elemente.

Der Compliance-Beauftragte berichtet mindestens einmal jährlich an den Vorstand (= Regelberichterstattung). Darüber hinaus finden im monatlichen Turnus Besprechungen zwischen dem Ressortvorstand und dem Compliance-Beauftragten statt, in denen über den Status des Compliance-Programms sowie etwaige, aktuelle Fälle inklusive bereits ergriffener Maßnahmen berichtet wird. Schwerwiegende Compliance-Fälle werden unverzüglich auf den Gesamtvorstand zugebracht.

Die Berichterstattung an den Aufsichtsrat erfolgt über den Vorstand. Dieses gilt sowohl für die Regelberichterstattung als auch für etwaige ad-hoc-Fälle.

Mit der Compliance-Funktion der SIGNAL IDUNA Gruppe besteht ein regelmäßiger Austausch. Dieser wird unter anderem über die Mitwirkung des Compliance-Beauftragten der DEURAG im Compliance-Komitee des SIGNAL IDUNA Konzerns sichergestellt.

## 5.2. Die GDV-Verhaltenskodex-spezifische Compliance-Organisation

Der GDV-Verhaltenskodex setzt sich aus elf Leitsätzen zusammen. Je Leitsatz wurde eine verantwortliche Funktionsstelle benannt, die für die Umsetzung und Einhaltung der darin enthaltenen Anforderungen zuständig ist und den Compliance-Beauftragten entsprechend unterstützt. Schwerwiegende Auffälligkeiten werden unverzüglich auf den Compliance-Verantwortlichen Vertrieb und den Compliance-Beauftragten der DEURAG zugebracht, der wiederum eine unmittelbare Berichterstattung an den Vorstand sicherstellt.

## 6. Compliance-Kommunikation

Die regelmäßige Kommunikation über Compliance als solches bzw. über compliance-relevante Themen ist Ausdruck der Compliance-Kultur und somit ein wesentlicher Bestandteil des Compliance-Management-Systems der DEURAG. Die Kommunikation erfolgt hierbei auf verschiedenen Wegen.

Der Compliance-Kodex der DEURAG ist sowohl im Internet als auch auf dem internen Austauschlaufwerk (W:\ 01 Compliance) veröffentlicht. Auf dem Austauschlaufwerk befindet sich ebenfalls die Compliance-Leitlinie der DEURAG sowie die weiter für Compliance maßgeblichen Leitlinien und Richtlinien; daneben in bereichsbezogenen Laufwerken und Ordnern alle für das operative Geschäft maßgeblichen Arbeitsanweisungen und Richtlinien. Damit wird den Mitarbeitern ermöglicht, auf die für ihr

Aufgabengebiet relevanten Vorschriften schnell zuzugreifen und sich darüber Kenntnis zu verschaffen.

Gleichermaßen haben die Mitarbeiter bei compliance-bezogenen Fragen oder etwaigen Hinweisen mit dem Compliance-Beauftragten und den Compliance-Verantwortlichen konkrete Ansprechpartner. Darüber hinaus besteht über die im Internet veröffentlichte E-Mail-Adresse [compliance@deurag.de](mailto:compliance@deurag.de) die Möglichkeit, jederzeit compliance-relevante Themen auf das Unternehmen zuzubringen.

Begleitend zur technischen Kommunikation wird im Rahmen von Schulungen regelmäßig über Compliance-Themen, wie z. B. dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex und dessen Auswirkungen, berichtet.

Weitergehend entwickelt die DEURAG in Zusammenarbeit mit der SIGNAL IDUNA Gruppe ein Schulungskonzept, um ein einheitliches Compliance-Verständnis bei allen Mitarbeitern und Ausschließlichkeitsvermittlern im Konzern zu fördern. Hierbei sind für alle Mitarbeiter und Ausschließlichkeitsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe verpflichtende e-Learning-Schulungen vorgesehen. Inhalte der Schulungen werden neben allgemeinen Compliance-Themen, die compliance-relevanten Kernelemente des GDV-Verhaltenskodex sein. Die Schulungen (Präsenzveranstaltungen oder zukünftig über den Einsatz von e-learning) werden in regelmäßigen Abständen wiederholt und inhaltlich situativ an die aktuellen Entwicklungen angepasst.

## 7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Da Prozesse und Anforderungen einem stetigen Wandel unterliegen, muss das Compliance-Management-System in regelmäßigen Abständen überprüft werden. Mit den nachfolgenden Überwachungsmaßnahmen wird das Ziel verfolgt, das Compliance-Management-System dahingehend zu überprüfen und zu beurteilen, ob es hinreichend geeignet, angemessen ausgestaltet und funktionsfähig ist. Damit wird gleichermaßen eine kontinuierliche Verbesserung der Risikosituation der DEURAG sichergestellt.

Je Leitsatz des GDV-Verhaltenskodex ist eine verantwortliche Funktionsstelle benannt. Diese überprüft laufend, ob die implementierten Maßnahmen adäquat greifen. Ein Mal jährlich findet ein Abschlussgespräch der Beteiligten mit dem Compliance-Beauftragten statt.

Der Compliance-Beauftragte nimmt – unterstützt durch die Compliance-Verantwortlichen und durch das Compliance-Komitee – eine Bewertung im Hinblick auf mögliche Schwachstellen vor und initiiert einen etwaigen Handlungsbedarf.

Folgende weitere Maßnahmen dienen unter anderem der Überwachung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems der DEURAG:

➤ Auswertung des Beschwerdemanagements

Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfolgt eine leitsatzbezogene Analyse aller eingehenden Kundenbeschwerden. Diese wird von allen Beteiligten zur laufenden Überprüfung und Verbesserung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex genutzt.

➤ Ergebnisse der Internen Revision

Durch die Interne Revision werden in regelmäßigen Abständen prozessunabhängige Kontrollen aller Funktionseinheiten in Form von Ordnungsmäßigkeitsprüfungen durchgeführt. Die Ergebnisse der Überprüfungen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen dienen zur Weiterentwicklung und Verbesserung der vertriebsspezifischen Prozesse.

➤ Meldungen und Hinweise zu compliance-relevanten Sachverhalten

Der Compliance-Beauftragte und die Compliance-Verantwortlichen stehen allen Mitarbeitern bei compliance-relevanten Fragestellungen, aber auch für die Meldung eines etwaigen Fehlverhaltens zur Verfügung. Die Ansprechpartner sind auf dem unternehmensinternen Laufwerk W benannt. Anonym ist die Kontaktaufnahme über Einwurf einer Mitteilung in einen Postkasten im Gebäude der Hauptverwaltung in Wiesbaden möglich. Hinweisgeber haben zudem die Möglichkeit, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail an die im Internet veröffentlichte Mail-Adresse [compliance@deurag.de](mailto:compliance@deurag.de) mit der Compliance-Funktion in Kontakt zu treten. Allen eingegangenen Meldungen wird nachgegangen und soweit sich ein Handlungsbedarf ergibt, werden die entsprechenden Maßnahmen veranlasst. Auch dieses trägt zu einer stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems bei.



## II. Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex

### 1. Leitsatz : Klare und verständliche Versicherungsprodukte

*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. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahme zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.*

Die Klarheit und Verständlichkeit eines Versicherungsproduktes sind neben der Rechtssicherheit ein elementarer Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses bei der DEURAG. Die Produktentwicklung durchläuft einen formalisierten Prozess, der durch die zuständigen Mitarbeiter dokumentiert und weiterentwickelt wird. Im Rahmen dieses Prozesses wird die Verständlichkeit der zu erstellenden Dokumente geprüft. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass den Kunden verständliche Produktlösungen offeriert werden. Dies gilt insbesondere für alle neuen Produkte, die entwickelt werden, sowie für Bestandsprodukte, die einer wesentlichen Änderung unterliegen.

Die DEURAG verwendet für die Entwicklung neuer Produkte sowie bei der Überarbeitung und Weiterentwicklung bereits bestehender Produkte zur Erreichung einer größtmöglichen Verständlichkeit einen verbindlichen Leitfadens zur schriftlichen Kommunikation von Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern. Dieser führt verbindliche Kriterien für die Beurteilung von Klarheit und Verständlichkeit im Rahmen der Produktentwicklung auf.

#### 1. Neuprodukte

Für alle neuen Produkte werden die nachstehend aufgeführten Dokumente auf der Grundlage einheitlicher Kriterien zur Verständlichkeit erstellt. Sofern Bestandteil eines Produkts auch Verbandsbedingungen sind, so gelten diese bereits als Maßstab größtmöglicher Verständlichkeit, an dem sich alle weiteren Produktteile primär orientieren müssen. Dies wird anhand unternehmenseigener Mindestanforderungen (Leitlinie zur Produktentwicklung) geprüft. Ein Dokument wird erst dann freigegeben, wenn es im Gesamtbild den unternehmensinternen Mindestanforderungen an Verständlichkeit und Rechtssicherheit gerecht wird. Dieses betrifft die Dokumente:

- Versicherungsbedingungen
- Produktinformationsblätter.

## **2. Bestandsprodukte**

Das Verfahren zur Dokumentenerstellung und die einheitlichen Kriterien zur Verständlichkeit gelten zudem für Bestandsprodukte, sofern diese zukünftig grundlegend überarbeitet werden. Im Falle einer wesentlichen Überarbeitung der Produkte werden die internen Anforderungen zur Verständlichkeit im Rahmen des Dokumentenerstellungsprozesses für die Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter angewendet.

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

Die allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter werden im Vorfeld einer juristischen Prüfung unterzogen. Dieses juristische Kontroll- und Freigabeverfahren ist ein wichtiger Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Die Inhalte des Produktinformationsblattes ergeben sich aus den gesetzlichen Bestimmungen. Die Wesentlichkeit der darin genannten Ausschlüsse wird in einem internen Prozess regelmäßig überprüft.

## **2. Leitsatz: Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt der Beratung**

*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.*

Die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden stellt für die DEURAG das Hauptziel dar. Aus diesem Grund findet eine enge Kommunikation mit den Vertriebspartnern statt, um gegebenenfalls notwendige Verbesserungsmaßnahmen abstimmen und gemeinsam umsetzen zu können. Zugleich werden selbstverständlich sämtliche rechtliche Vorgaben berücksichtigt.

### **1. Das Kundenbedürfnis im Rahmen der Kundenberatung**

Im Rahmen des Beratungsgesprächs wird der Kunde explizit nach seinen Wünschen befragt. Hieraus wird der Versicherungsbedarf abgeleitet, der Kunde hierzu beraten und von dem Vermittler eine Pro-

duktempfehlung gegeben. Zudem wird der bereits bestehende Versicherungsschutz des Kunden erfasst und bei der Produktempfehlung berücksichtigt.

Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert. Für die DEURAG ist eine hohe Beratungsqualität essenziell, um eine hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erzielen. Aus diesem Grund behält sich die DEURAG gegenüber den Mehrfachagenten vertraglich ein Auskunfts- und Einsichtsrecht in die Beratungsprotokolle vor. Dies bedeutet, dass bei Abschluss eines Versicherungsproduktes das Beratungsgespräch immer zu dokumentieren ist. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass der Kunde die Beratung einschließlich der von ihm geäußerten Wünsche auch später nachvollziehen kann.

## **2. Vertriebssteuerung**

Die DEURAG vermeidet Steuerungsanreize, welche die Berücksichtigung des Kundeninteresses bei der Beratung beeinträchtigen können. Wichtigste Elemente der Steuerung sind Vertriebsziele, deren Bildung und Verteilung zentral gesteuert werden. Die Verteilung und dezentrale Vereinbarung der vom Vorstand festgelegten Ziele erfolgt in einem abgestimmten Prozess. Dabei gelten folgende Prinzipien:

- Keine produktbezogene Steuerung
- Vereinbarung von Qualitätsmerkmalen (z. B. Stornoquote, Schadenquote).

Wettbewerbe finden nicht statt.

## **3. Leitsatz: Compliance-Vorschriften für spezifische Themenfelder**

*Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliancevorschriften. Inhalt der Compliancevorschriften 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 datenschutz-rechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.*

Die DEURAG hat hinsichtlich der im GDV-Verhaltenskodex genannten Compliance-Risiken Vorschriften definiert, die geeignet sind, ein regelkonformes Verhalten zu gewährleisten.

## **1. Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit**

Im Rahmen der bestehenden Compliance-Regeln wird ausdrücklich betont, dass die DEURAG eine erfolgreiche Geschäftspolitik ausschließlich mit lauterem Mitteln betreibt. Wirtschaftliche Entscheidungen werden nur aufgrund objektiver und nachvollziehbarer Kriterien, nicht aber wegen persönlicher Vorteile getroffen. Jede Form von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit wird von der DEURAG ausdrücklich missbilligt und nicht toleriert. Dieser Grundsatz ist im Compliance-Kodex der DEURAG niedergelegt; ihm wird bei der Erstellung und Aktualisierung von Richtlinien und Anweisungen Geltung verschafft, ebenso bei Vertragsabschlüssen mit Arbeitnehmern, Dienstleistern, Lieferanten.

## **2. Umgang mit Zuwendungen und Interessenkonflikten**

In welchem – geringen – Umfang die Annahme und Vergabe von Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen möglich ist und auf welche Weise mit Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen umzugehen ist, findet sich in den bestehenden Compliance-Regeln definiert und anhand von Beispielen erläutert. Die Regeln, und hierbei maßgeblich die Selbstverpflichtung der DEURAG im Compliance-Kodex, sind für alle angestellte Mitarbeiter verbindlich.

## **3. Regeln in Bezug auf Unternehmensveranstaltungen und Werbemaßnahmen**

Da Unternehmensveranstaltungen erhebliche Risiken für die Reputation des Unternehmens nach sich ziehen können, hat die DEURAG verbindliche Richtlinien für die Ausgestaltung von Unternehmensveranstaltungen (Hospitality-Richtlinie). Wettbewerbe und Incentives für Makler finden grundsätzlich nicht statt.

## **4. Datenschutz**

Die Verpflichtungserklärung nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes ist bei allen angestellten Mitarbeitern der DEURAG Vertragsbestandteil.

Darüber hinaus gibt es für alle angestellten Mitarbeiter speziell zum Thema „Datenschutz“ verpflichtende Schulungen, die turnusmäßig wiederholt werden müssen.

## **5. Compliance-Schulungen**

Die DEURAG schult alle angestellten Mitarbeiter zu compliance-relevanten Themen. Davon umfasst sind insbesondere die im GDV-Verhaltenskodex ausdrücklich genannten Compliance-Themen. Die Teilnahme an diesen Schulungen ist verpflichtend und wird in regelmäßigen Abständen wiederholt.

## 4. Leitsatz: Beratungsdokumentation

*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.*

Im Beratungsgespräch stehen die Wünsche des Kunden im Vordergrund. Das Beratungsprotokoll spiegelt die Ergebnisse des Gesprächs wider. Es dient zugleich dem Vermittler als Beratungshilfe und bringt seine Beratungskompetenz zum Ausdruck. Die Qualität einer individuellen Kundenberatung und die Beratungsdokumentation sind tragende Säulen für eine hohe Kundenzufriedenheit.

In den Verträgen bzw. Courtagezusagen für Makler und Mehrfachagenten ist die Einhaltung der für die jeweilige Tätigkeit in Betracht kommenden Gesetze geregelt. Das Auskunfts- und Einsichtsrecht der DEURAG in die Protokolle ist bei Mehrfachagenten Vertragsbestandteil. So werden diese vertraglich verpflichtet, die Beratungsprotokolle auch nach Beendigung der Zusammenarbeit zu archivieren und der DEURAG auf deren Verlangen hin jederzeit zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus arbeitet die DEURAG nur mit Maklern und Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits den Verhaltenskodex des GDV als verbindlich ansehen oder zumindest eigene, dem Verhaltenskodex entsprechende Compliance-Regeln aufgestellt haben. DEURAG prüft im Einzelfall, ob die Regelungen statt des Kodex akzeptiert werden können. Stehen die eigenen aufgestellten Regelungen nicht im Einklang mit dem Verhaltenskodex, kommt eine vertragliche Beziehung nicht zu Stande.

## 5. Leitsatz: Beratung 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.*

Während der Vertragslaufzeit können sich die Lebensumstände des Kunden verändern und neuen Anlass für eine Beratung und Betreuung bieten. Zu Risiken, die besonderen Schwankungen unterliegen, schickt die DEURAG jährlich Meldebogen an ihre Bestandskunden. Ändern sich die Risikoverhältnisse der Kunden während der Vertragslaufzeit und werden diese an die DEURAG herangetragen, so wird der Versicherungsschutz entsprechend angepasst.

Für die DEURAG ist die bedarfsgerechte, individuelle und qualitativ hochwertige Beratung der Kunden auch nach Vertragsschluss selbstverständlich. Dies gilt insbesondere im Schaden- und Leistungsfall. Eingehende Kundenanfragen werden in der zuständigen Abteilung kompetent und nach Möglichkeit abschließend bearbeitet. Die in der Leistungsbearbeitung erkennbaren Versicherungslücken werden dort erfasst. Ein maschinell unterstütztes Terminsystem wird genutzt, um Vertriebspartner über einen Beratungsbedarf oder Beratungswunsch des Kunden zu informieren und den Termin zu überwachen. Die DEURAG unterstützt so die fortlaufende Beratung ihrer Bestandskunden durch den jeweiligen Vermittler.

Die Regelungen zur anlassbezogenen Beratung wurden im Rahmen eines Leitfadens dokumentiert, um die durchgehende Beratung des Kunden auch nach Vertragsabschluss sicherzustellen.

## **6. Leitsatz: Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbung und Umdeckung**

*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.*

Zu der bedarfsgerechten, individuellen und qualitativ hochwertigen Beratung der Kunden gehört auch, sie über mögliche Nachteile einer Kündigung aufzuklären.

Die DEURAG verpflichtet den Makler vertraglich sämtliche für seine Tätigkeit in Betracht kommenden Rechtsvorschriften sowie Bestimmungen und Anordnungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen zu beachten. Darüber hinaus weist die DEURAG auf die Einhaltung der Bestimmungen der Versicherungs-Fachverbände, insbesondere deren Wettbewerbsrichtlinien hin. Damit trägt die DEURAG dazu bei, dass im Verhältnis zwischen dem Makler und dem Kunden alle maßgeblichen Gesetze eingehalten werden und eine kundenorientierte und redliche Beratung erfolgt.

## **7. Leitsatz: Eindeutige und klare Legitimation**

*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.*

Ein Kunde muss beim Erstkontakt erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittler hat, ob der Vermittler also Lösungen vom gesamten Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Wird ein Vermittler im Auftrag für ein oder mehrere Versicherungsunternehmen tätig, obliegt ihm gemäß § 11 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und –beratung die Pflicht, zu benennen, in wessen Namen er tätig wird.

Bei der DEURAG erfolgt die Erstinformation über die zum Versicherungsantrag gehörende Kundeninformation.

Die Versicherungsnehmer bestätigen, die Erstinformation erhalten zu haben. Zu diesem Zweck enthalten alle Versicherungsanträge die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Versicherungsnehmer bestätigen dies mit ihrer Unterschrift.

## **8. Leitsatz: 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.*

Eine gute Aus- und Weiterbildung von Vertriebspartnern ist für eine gute Kundenberatung und damit einhergehend eine hohe Kundenzufriedenheit essentiell. Aus diesem Grund stellt die DEURAG als Trusted Partner der Brancheninitiative „gut beraten“ Weiterbildungsangebote für Makler und Mehrfachagenten zur Verfügung.

Die DEURAG orientiert sich konsequent an dem Rundschreiben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht vom 23.12.2014, Rundschreiben 10/2014 (VA) zur „Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern, Risikomanagement im Vertrieb“. Selbstverständlich wird vor jeder Zusammenarbeit mit einem freien Vermittler zunächst die Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) eingeholt und regelmäßig überprüft, ob die Voraussetzungen für die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Maklern oder Versicherungsvertretern weiterhin gegeben ist. Hierzu findet ein taggleicher technischer Abgleich der Löschungen aus dem Vermittlerregister der IHK statt.

## 9. Leitsatz: 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.*

Die Vergabe von Konditionen und vertraglichen Regelungen, die sich auf eine Zusammenarbeit zwischen Maklern und Mehrfachagenten mit der DEURAG beziehen, ist im ORGA-Handbuch geregelt. Die Erstellung der Courtagezusagen sowie der zugehörigen Nachtragsdokumente erfolgen ausschließlich zentral durch die zuständige Außendienstpersonal- bzw. Vertriebsabteilung. Alle entsprechenden Dokumente sind standardisiert und stehen nur einem berechtigtem Personenkreis zur Verfügung.

Dienstleistungsvergütungen können nur für die Übernahme von Dienstleistungen gewährt werden. Diese sind klar definiert, überprüfbar und werden ausschließlich bei Vorliegen bestimmter qualitativer Elemente vertraglich vereinbart. Eine entsprechende Zusage bedarf der Genehmigung des verantwortlichen Organisationsdirektors.

## 10. Leitsatz: Hinweis auf das Ombudsmannsystem

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

Die DEURAG weist ihr Kunden an diversen Stellen und bei verschiedenen Anlässen auf den Versicherungsombudsmann e.V. hin.

Der Hinweis ist in der Kundeninformation enthalten. Die Kundeninformation ist fester Bestandteil der Antragsunterlagen. Die Versicherungsanträge werden von den Versicherungsnehmern unterzeichnet. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Versicherungsnehmer, den Inhalt zur Kenntnis genommen bzw. die Unterlagen erhalten zu haben.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten hat. Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information. Bei der



DEURAG bestätigt der Versicherungsnehmer mit seiner Unterschrift u.a. den Erhalt der Hinweise. Diese umfassen i.S. einer Verbraucherinformation als festen Bestandteil der Kundeninformation: „Information zum außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren“, die den Hinweis auf den Versicherungsombudsmann e.V., die BaFin sowie das unternehmenseigene Beschwerdemanagement enthält. Der Versicherungsnehmer bestätigt den Erhalt des Hinweises mit seiner Unterschrift.

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass der Versicherungsnehmer die Erstinformationen nach § 11 Absatz 1 VersVermV erhalten und zur Kenntnis genommen hat. Die Erstinformationen beinhalten auch den Hinweis auf den Ombudsmann. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt der Informationen mit ihrer Unterschrift.

Gleichfalls ist auf der Homepage der DEURAG unter „Informationen zum außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren“ auf den Versicherungsombudsmann e.V. hingewiesen.

Schließlich gibt das unternehmensinterne Beschwerdemanagement regelmäßig einen Hinweis auf die Möglichkeit der Beschwerde zum Versicherungsombudsmann e.V., sollte die DEURAG einer ersten Beschwerde nicht abhelfen.

## **11. Leitsatz: Verbindlichkeit 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 seine 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.*

Die DEURAG hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zur Grundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Maklern und Mehrfachagenten gemacht. Alle bereits angebundenen Makler und Mehrfachagenten wurden hierüber in einem Anschreiben informiert und haben zur Orientierung den GDV-Verhaltenskodex als Anlage zum Schreiben erhalten.

Bei allen Neuanbindungen wird der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten als Anlage zum Vertrag Bestandteil der Vereinbarungen.

Die Vermittlerverbände BVK, VDVM und VOTUM haben einen Compliance-Basis-Kodex für Versicherungsvermittler (Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten) verfasst. Die DEURAG akzeptiert den Compliance-Basis-Kodex sowie die Compliance-Regelungen verschiedener Vermittlerverbände bzw. Genossenschaften, letztere, wenn sie inhaltlich mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten übereinstimmen.

Der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten bildet die Grundlage in der Zusammenarbeit zwischen der DEURAG und jedem einzelnen Vermittler. Die Einhaltung des Regelwerks und daraus resultierend die Herstellung einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit liegt im besonderen Interesse der DEURAG.

Aus diesem Grund werden alle eingehenden Kundenbeschwerden, die die DEURAG über alle Kommunikationskanäle erreichen, systematisch erfasst und regelmäßig ausgewertet. Dabei wird insbesondere die Relevanz der Beschwerden hinsichtlich der Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex – ggf. bis auf die Vermittlerebene – überprüft. Der Compliance-Verantwortliche Vertrieb wird in jedem Einzelfall über berechnigte Kundenbeschwerden oder festgestellte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex ad hoc informiert. Die Nichteinhaltung des Kodex wird verfolgt und entsprechend sanktioniert.

Es werden zur Vermeidung derartiger Vorgänge geeignete Maßnahmen ergriffen. Dies dient einer stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung des Compliance-Management-Systems.

Wiesbaden, den 10. April 2017

**Anlage 2:**

**Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2002**

# 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 Bestellung 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.