

**Prüfungsbericht:**

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## **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 Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

**DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG**

Wiesbaden

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## INHALTSVERZEICHNIS:

	<b>Seite</b>
1. Prüfungsauftrag .....	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung .....	V
3. Feststellungen zum CMS .....	VII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb .....	VII
3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System .....	VII
4. Prüfungsurteil .....	VIII
5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der DEURAG zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten .....	IX
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen .....	X

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 13. Mai 2022 haben uns die gesetzlichen Vertreter der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG

-- im Folgenden auch kurz „DEURAG“ oder „Gesellschaft“ genannt --

beauftragt, für die DEURAG eine Prüfung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (CMS) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

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 ggfs. 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 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler 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 Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten 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.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die DEURAG innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der DEURAG 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 DEURAG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der DEURAG hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützte Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

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

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

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## 2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die DEURAG den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die Verfahrensregelungen zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der DEURAG.

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 der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der DEURAG 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 Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der DEURAG 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 Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen 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 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Dezember 2022 implementiert waren.

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

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

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

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der DEURAG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an die Mitgliedsunternehmen,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DEURAG.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von August 2022 bis Februar 2023 (bis zum 20. Februar 2023) 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.

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 3. Feststellungen zum CMS

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die DEURAG vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS-Elemente der DEURAG sowie in Ausführungen zu den 11 Ziffern des GDV-Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Organisation, Compliance-Risiken, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert.

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

#### 3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

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

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Dezember 2022 implementiert.

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

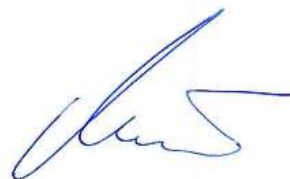
Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der DEURAG wurde zum 31. Dezember 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 20. Februar 2023

axis advisory + audit GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dr. Jens Schumacher



Prof. Dr. Jochen Axer



## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

- 5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der DEURAG zur Einhaltung des Verhaltenskodex 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 Gesamtver-  
bandes der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

## Inhalt

Präambel .....	3
I. Compliance-Elemente .....	5
1. Compliance-Kultur.....	5
2. Compliance-Ziele .....	6
3. Compliance-Risiken .....	7
4. Compliance-Programm .....	8
5. Compliance-Organisation .....	8
5.1. Die Compliance-Organisation der DEURAG.....	8
5.2. Die GDV-Verhaltenskodex-spezifische Compliance-Organisation .....	10
6. Compliance-Kommunikation .....	10
7. Compliance-Überwachung und -Verbesserung.....	11
II. Umsetzung zur Einhaltung der 11 Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex.....	13
1. Leitsatz: Die Bedürfnisse der Kunden stehen im Mittelpunkt. ....	13
2. Leitsatz: Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.....	14
3. Leitsatz: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.....	14
4. Leitsatz: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert. ....	15
5. Leitsatz: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben. ....	16
6. Leitsatz: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten. ....	17
7. Leitsatz: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb. ....	18
8. Leitsatz: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.....	20
9. Leitsatz: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem. ....	20
10. Leitsatz: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung. ....	22
11. Leitsatz: Der Kodex ist verbindlich und transparent. ....	24

CMS-Beschreibung

01/2023

## Präambel

Bereits seit 1956 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 einer der größten Rechtsschutzspezialisten 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 vielen Jahren der 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, die seit Ende 2008 als 100-prozentiges Tochterunternehmen der SIGNAL IDUNA Allgemeine Versicherung AG zur SIGNAL IDUNA Gruppe gehört, sieht es als Aufgabe, die Zukunft der Mitglieder sowie Kundinnen 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 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 Maklerinnen und Makler sowie Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten und für die Marke ALLRECHT über die Ausschließlichkeitsorganisation der SIGNAL IDUNA Gruppe.

Die DEURAG ist in das Compliance-Management-System (CMS) der SIGNAL IDUNA Gruppe eingebunden. Es findet ein reger Austausch mit der zentralen Compliance-Funktion der Gruppe statt.

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 durch Maklerinnen und Makler sowie Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten dargestellt.

Soweit die DEURAG für Rechtsschutzverträge der Marke ALLRECHT den „Exklusivvertrieb“ über die Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe nutzt, sind alle Vermittlerinnen und 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 rechtlichen Anforderungen und regulatorischen Standards sowie die Einhaltung unternehmensinterner Anforderungen und selbst gesetzter ethischer Normen. Sie dient der Sicherstellung eines auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierenden Miteinanders von Kundinnen und Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitenden.

Das Compliance-Verständnis der DEURAG findet seinen Ausdruck in dem Compliance-Kodex, in dem im Sinne eines verbindlichen Rahmens für alle Organisationseinheiten die Werte und Verhaltensregeln der DEURAG dargestellt sind, und in der Compliance-Leitlinie. In dem Compliance-Kodex sind verbindliche Mindeststandards für das Verhalten eines jeden Einzelnen definiert. Er spiegelt einerseits die Haltung des Managements zu Compliance wider und dient andererseits allen Mitarbeitenden als Handlungsrahmen und Grundlage für eine optimale Kundenbeziehung.

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

Die DEURAG ist dem erweiterten GDV-Verhaltenskodex unmittelbar beigetreten. Der Stellenwert des Beitritts sowie die 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 Vertriebspartnerverträge (Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten) 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 Kundinnen und Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeitenden sicher. Die folgende Abbildung zeigt die zentralen Compliance-Ziele der DEURAG:



Abbildung 1: Ziele der Compliance-Funktion

Mit dem Compliance-Management-System verfolgt die DEURAG das Ziel, dass alle geschäftlichen Aktivitäten im Einklang mit Recht und Gesetz erfolgen. Gleichzeitig sollen damit das Unternehmen, seine

Organe und Mitarbeitenden, 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 Reputationschäden. Die Einrichtung des Compliance-Management-Systems kommt – wie auch der Compliance-Kodex – der Förderung der Compliance-Kultur zugute.

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 der 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 in regelmäßigem, aber auch anlassbezogen in unmittelbarem Informationsaustausch mit dem Compliance-Beauftragten und unterstützen diesen bei seiner Tätigkeit.

## 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 Mitarbeitenden 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 jeweilige Abteilungsleitung bzw. Geschäftsführung.

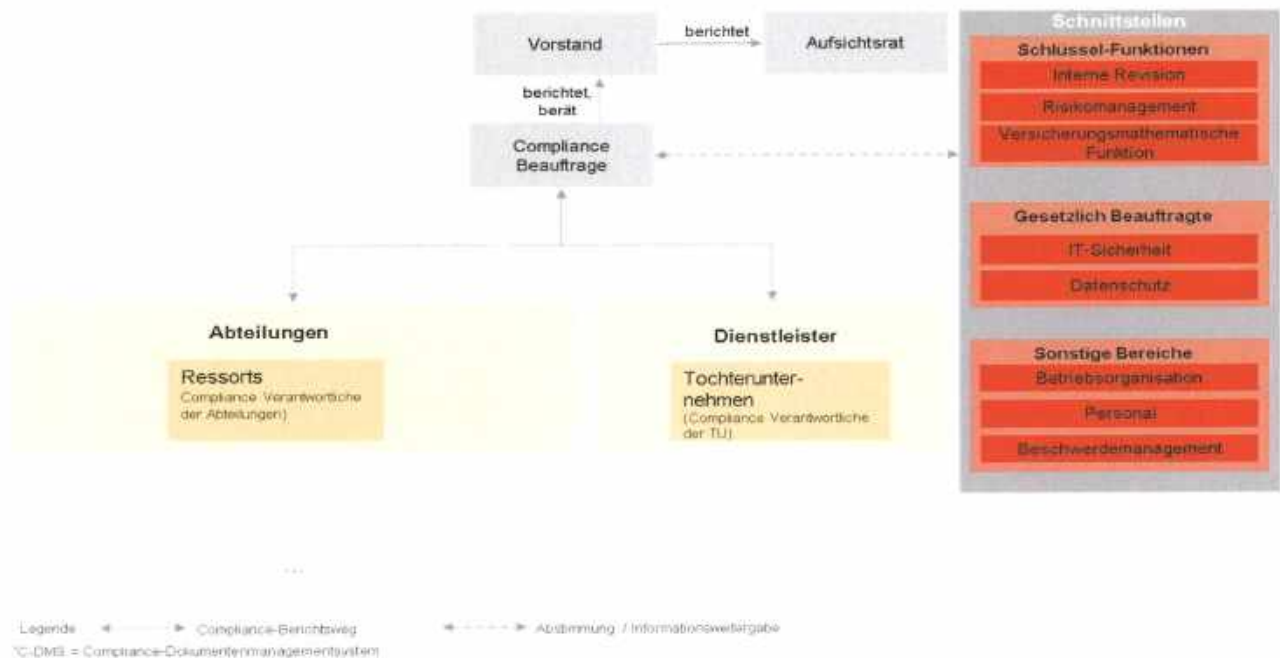


Abbildung 2: Compliance-Aufbauorganisation

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. Grundlage dieses Informationsaustausches sind die Compliance-Berichte der DEURAG, welche dem CCO der Gruppe einmal jährlich als Zulieferung für den Compliance-Gruppenbericht zur Verfügung gestellt werden. Vereinfacht wird der regelmäßige Austausch u.a. darüber, dass im zentralen Compliance Office des SIGNAL IDUNA Konzerns feste Ansprechpartner vorhanden sind. In Abstimmung mit diesen arbeitet auch die Compliance-Funktion der DEURAG daran, dass konzernweit die Umsetzung der Compliance-Geschäftsprozesse erreicht wird.

## 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 die 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 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 Mitarbeitenden ermöglicht, auf die für ihr Aufgabengebiet relevanten Vorschriften schnell zuzugreifen und sich darüber Kenntnis zu verschaffen.

Gleichermaßen haben die Mitarbeitenden 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.

Die DEURAG entwickelt in Abstimmung mit der SIGNAL IDUNA Gruppe das Schulungskonzept weiter, um ein einheitliches Compliance-Verständnis bei allen Mitarbeitenden und Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittlern im Konzern zu fördern. Für die Ausschließlichkeitsvermittlerinnen und -vermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe sind verpflichtende e-Learning-Schulungen vorgesehen. Inhalte der Schulungen sind neben allgemeinen Compliance-Themen, die Compliance-relevanten Kernelemente



des GDV-Verhaltenskodex. Die Schulungen (als Präsenzveranstaltungen oder zukünftig zusätzlich über 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. Treten Schwachstellen in Erscheinung, wird der Compliance-Beauftragte informiert. Dieser nimmt unterstützt durch die Compliance-Verantwortlichen eine Bewertung 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. Im Übrigen finden regelmäßig zum Informationsaustausch Gespräche zwischen dem Compliance-Beauftragten und dem Beschwerdemanagement statt.

### ➤ 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. Es finden mindestens einmal jährlich Gespräche zwischen der Internen Revision und dem Compliance-Beauftragten zum Informationsaustausch statt.

### ➤ Meldungen und Hinweise zu Compliance-relevanten Sachverhalten

CMS-Beschreibung

01/2023

---

Der Compliance-Beauftragte und die Compliance-Verantwortlichen stehen allen Mitarbeitenden bei Compliance-relevanten Fragestellungen, aber auch für die Meldung eines etwaigen Fehlverhaltens zur Verfügung. Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sind auf dem unternehmensinternen Laufwerk benannt. Anonym ist die Kontaktaufnahme über Einwurf einer Mitteilung in einen Postkasten im Gebäude der Hauptverwaltung in Wiesbaden möglich. Hinweisgebende 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. Informationen zu diesem Hinweisgebersystem sind im unternehmensinternen Austauschlaufwerk veröffentlicht. Allen eingegangenen Meldungen wird nachgegangen und es werden - soweit sich ein Handlungsbedarf ergibt - 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: Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

*Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden. Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.*

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.

Die DEURAG arbeitet nur mit Maklerinnen und Maklern sowie Mehrfachagentinnen und -agenten zusammen, die ihrerseits den Verhaltenskodex des GDV als verbindlich ansehen oder zumindest eigene, dem Verhaltenskodex entsprechende Compliance-Regeln aufgestellt haben. Die 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.

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

- Keine produktbezogene Steuerung
- Ausschließlich Vereinbarung von Qualitätsmerkmalen (z. B. Stornoquote, Schadenquote)
- Wettbewerbe finden nicht statt.

CMS-Beschreibung

01/2023



## 2. Leitsatz: Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

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

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

Kunden müssen beim Erstkontakt erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittelnde hat, ob dieser also Lösungen vom gesamten Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann und wie seine Leistung vergütet wird.

Mehrfachagentinnen und -agenten der DEURAG werden vertraglich verpflichtet, die Informationen gemäß § 15 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung beim ersten Kundenkontakt zu erteilen.

Bei der DEURAG erfolgt die Erstinformation zur Identität und der angebotenen Leistung über die zum Versicherungsantrag gehörende Kundeninformation. Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass die Versicherungsnehmer die erforderlichen Informationen erhalten und zur Kenntnis genommen haben. Die Versicherungsnehmer bestätigen dies mit ihrer Unterschrift.

## 3. Leitsatz: Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

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

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

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

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

Für die DEURAG ist eine hohe Beratungsqualität essenziell, um eine bestmögliche Kundenzufriedenheit und starke Kundenbindung zu erzielen. Im Rahmen des Beratungsgesprächs mit qualifizierten Mitarbeitenden der DEURAG werden die Kunden explizit nach ihren Wünschen und Bedürfnissen befragt. Hieraus wird der Versicherungsbedarf abgeleitet, die Kunden hierzu beraten und eine Produktempfehlung gegeben. Das Beratungsgespräch wird einschließlich der Kundenwünsche im Beratungsprotokoll dokumentiert.

In den Verträgen mit Mehrfachagentinnen und -agenten sowie den Courtagezusagen für Maklerinnen und Makler ist die Einhaltung der für die jeweilige Tätigkeit in Betracht kommenden Gesetze geregelt. Um die Vertriebspartner bestmöglich bei der Beratung zu unterstützen, werden alle Kundeninformationen, Prospekte und Tarifynformationen auf der Homepage und auf dem Vertriebspartner-Portal zur Verfügung gestellt. Des Weiteren bietet die DEURAG eine speziell auf die Rechtsschutzversicherung abgestimmte Beratungsprotokoll-Vorlage an, die die Erfassung der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden sowie die abgegebene Produktempfehlung beinhaltet. Im Rahmen von Schulungsveranstaltungen für Vertriebspartner werden wesentliche Merkmale der DEURAG-Produkte erläutert sowie praktische Beispiele für den Bedarf und die Leistungen der Rechtsschutzversicherungsprodukte gegeben.

#### **4. Leitsatz: Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.**

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



Im Beratungsgespräch stehen die Wünsche der Kunden im Vordergrund. Das Beratungsprotokoll spiegelt die Ergebnisse des Gesprächs wider. Es dient den Vermittlern und Kundenbetreuern als Beratungshilfe und bringt ihre Beratungskompetenz zum Ausdruck. Die Qualität einer individuellen Kundenberatung und die Beratungsdokumentation sind tragende Säulen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Für die DEURAG ist es ein Selbstverständnis, dass jedes Beratungsgespräch durch die Mitarbeitenden der DEURAG dokumentiert und den Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Bei der Zusammenarbeit mit Mehrfachagentinnen und -agenten ist das Auskunfts- und Einsichtsrecht der DEURAG in die Beratungsprotokolle 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. Dies bedeutet, dass bei Abschluss eines Versicherungsproduktes das Beratungsgespräch immer zu dokumentieren ist. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Kunden die Beratung einschließlich der von ihnen geäußerten Wünsche auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen können.

## **5. Leitsatz: Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.**

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

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

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

Die Kundenbedürfnisse stehen für die DEURAG selbstverständlich auch bei der Produktentwicklung im Fokus. Deswegen werden insbesondere Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung sowie aus der Leistungsabwicklung als Auslöser für Produktideen herangezogen. Die Produktentwicklung durchläuft einen formalisierten Prozess mit festgeschriebenen Rollen und Verantwortlichkeiten. Alle Phasen sind in einem Leitfaden zum Produktentwicklungsprozess / Produktfreigabeverfahren verbindlich beschrieben. Über das laufende Controlling wird sichergestellt, dass das Produkt dem definierten Zielmarkt entspricht.

CMS-Beschreibung

01/2023

Die Klarheit und Verständlichkeit eines Versicherungsproduktes sind neben der Rechtssicherheit ein elementarer Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses bei der DEURAG.

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

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

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.

## **6. Leitsatz: Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.**

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

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

Während der Vertragslaufzeit können sich die Lebensumstände der 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 CMS-Beschreibung



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 der Kunden zu informieren und den Termin zu überwachen. Die DEURAG unterstützt so die fortlaufende Beratung ihrer Bestandskunden durch den jeweiligen Vermittelnden.

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

Die DEURAG verpflichtet die 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 den Maklern und Kunden alle maßgeblichen Gesetze eingehalten werden und eine kundenorientierte und redliche Beratung erfolgt.

## **7. Leitsatz: Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.**

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

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut*

*beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

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

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

Eine gute Aus- und Weiterbildung von am Vertrieb beteiligten Mitarbeitenden wie auch von Vertriebspartnern ist für eine hervorragende Kundenberatung und damit einhergehend eine hohe Kundenzufriedenheit essentiell. Aus diesem Grund stellt die DEURAG als Trusted Partner der Brancheninitiative „gut beraten“ Weiterbildungsangebote für Maklerinnen und Makler sowie Mehrfachagentinnen und -agenten zur Verfügung.

In einer internen Leitlinie beschreibt die DEURAG, wie die Anforderungen für am Vertrieb beteiligte Mitarbeitende an Qualifikation, Leumund sowie Weiterbildung sichergestellt werden.

Für die am Vertrieb beteiligte Tätigkeit ist Grundvoraussetzung, dass die Mitarbeitenden über eine Qualifikation zum/zur Versicherungskaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen, eine vergleichbare Qualifikation gemäß § 5 VersVermV verfügen oder eine interne Schulungsmaßnahme mit erfolgreicher Lernerfolgskontrolle absolviert haben. Die Mitarbeitenden werden mit mindestens 15 Zeitstunden im Kalenderjahr mit verschiedenen Schulungsmaßnahmen kontinuierlich weitergebildet.

Bei jeder Neueinstellung wird zur Prüfung der erforderlichen Zuverlässigkeit ein polizeiliches Führungszeugnis angefordert. Die geordneten Vermögensverhältnisse werden über den Personalbogen erfasst und mit einer Erklärung des Mitarbeitenden in der Personalakte abgelegt.

Die DEURAG orientiert sich konsequent an dem Rundschreiben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht vom 17.07.2018, Rundschreiben 11/2018 (VA) zur „Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern, Risikomanagement im Vertrieb“. Selbstverständlich wird vor jeder Zusammenarbeit mit freien Vermittlern zunächst die Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) eingeholt und regelmäßig überprüft, ob die Voraussetzungen für die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Maklerinnen und Maklern oder Versicherungsvertretern weiterhin gegeben sind. Hierzu findet ein taggleicher technischer Abgleich der Löschungen aus dem Vermittlerregister der IHK statt.

CMS-Beschreibung

01/2023



## 8. Leitsatz: Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

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

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

Die DEURAG ist stets darauf bedacht, keine Vergütungen oder Sonderleistungen anzubieten, die für Vertriebspartner Anreize schaffen könnten, das Kundeninteresse nicht in den Mittelpunkt der Vertriebstätigkeit zu stellen.

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. Produktbezogene Vergütungen bestehen nicht.

## 9. Leitsatz: Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.

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

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.*

Ein redlicher, fairer und rechtlich korrekter Umgang mit den Kunden ist für die DEURAG eine Selbstverständlichkeit und von herausragender Bedeutung. Deshalb hat die DEURAG schon vor Jahren eine Beschwerdemanagementfunktion in Form einer zentralen Beschwerdestelle – das Beschwerdemanagement der DEURAG – eingerichtet.

Das Beschwerdemanagement hat die Aufgabe, die Beschwerden fair und rechtlich einwandfrei zu bearbeiten, hierbei mögliche Interessenkonflikte zu identifizieren und bestmöglich zu vermeiden bzw. zu managen.

Die DEURAG hat – u.a. auch in Erfüllung aufsichtsrechtlicher Anforderungen – eine Leitlinie zur Beschwerdebearbeitung verabschiedet. Die Einhaltung der internen Vorgaben zur Beschwerdebearbeitung wird von der Beschwerdemanagementfunktion gewährleistet. Darüber hinaus stellt das Beschwerdemanagement den notwendigen internen Informationsfluss, die notwendigen internen Berichtslinien – insbesondere zur Geschäftsleitung – und die fortlaufende Überprüfung der Beschwerdebearbeitung auf Effektivität und Effizienz sicher. Die Beschwerdemanagementfunktion ist bestmöglich frei von Interessenkonflikten aufgestellt.

Die DEURAG weist ihre Kunden an diversen Stellen und bei verschiedenen Anlässen auf das eigene Beschwerdemanagement und auf die Beschwerdemöglichkeit an den Versicherungsombudsmann e.V. hin.

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

Alle Versicherungsanträge enthalten die Erklärung, dass die Versicherungsnehmer die Informationen nach §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung in Textform erhalten haben. Der Hinweis auf den Ombudsmann ist gemäß § 1 Abs. 1 Ziffer 19 VVG-InfoV Bestandteil dieser Information. Bei der DEURAG bestätigen die Versicherungsnehmer mit ihrer 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. Die Versicherungsnehmer bestätigen den Erhalt des Hinweises mit ihrer Unterschrift.



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

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

## **10. Leitsatz: Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.**

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

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

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

Die DEURAG hat sich hinsichtlich der im GDV-Verhaltenskodex genannten Compliance-Risiken Vorschriften gegeben, 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 und u.a. auch in der Richtlinie „Allgemeine Verhaltensgrundsätze“ niedergelegt; ihm wird bei der Erstellung und Aktualisierung von Richtlinien und Anweisungen Geltung verschafft, ebenso bei Vertragsabschlüssen mit Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, Dienstleistern und Lieferanten.

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

In welchem – geringen – Umfange 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 – hierbei maßgeblich die Selbstverpflichtung der DEURAG im Compliance-Kodex, aber auch in der Richtlinie „Allgemeine Verhaltensgrundsätze“ – sind für alle angestellten Mitarbeitenden 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**

Zwischen den Vertretern der Datenschutzbehörden, der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und der Versicherungswirtschaft wurden Verhaltensregeln zur Förderung der Durchführung datenschutzrechtlicher Regelungen verhandelt, welche auch als "Code of Conduct" bezeichnet werden. Die DEURAG – als Versicherungsunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe – ist diesen Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft zum frühestmöglichen Termin am 01.01.2013 beigetreten.



Alle angestellten Mitarbeitenden der DEURAG werden auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Für alle angestellten Mitarbeitenden gibt es speziell zum Thema „Datenschutz“ verpflichtende Schulungen, die turnusmäßig wiederholt werden.

Im Rahmen des Datenschutz-Management-Systems ist eine Datenschutz-Organisation entwickelt worden, welche die Belange des Datenschutzes sicherstellt und dessen Einhaltung kontrolliert. Darüber wacht der eingerichtete betriebliche Datenschutzbeauftragte.

Auf dem DEURAG-internen, der Information aller Mitarbeitenden dienenden Austauschlaufwerk sind umfangreiche Hinweise und Informationen zum Datenschutz veröffentlicht. Überdies haben die Mitarbeitenden Zugang zu den datenschutzrechtlichen Veröffentlichungen der SIGNAL IDUNA über das info.net.

## **5. Compliance-Schulungen**

Die DEURAG schult alle angestellten Mitarbeitenden 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.

Auf dem der Information aller Mitarbeitenden dienenden Austauschlaufwerk sind die Compliance-Regelwerke sowie Hinweise und Informationen zu Compliance veröffentlicht. Zudem haben die Mitarbeitenden über das info.net der SIGNAL IDUNA Zugriff auf die gruppenweiten Regelungen und Veröffentlichungen zu dem Thema Compliance.

## **11. Leitsatz: Der Kodex ist verbindlich und transparent.**

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

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen. Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht.*

Die DEURAG hat den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zur Grundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Maklerinnen und Maklern sowie Mehrfachagentinnen und Mehrfachagenten gemacht. Alle bereits angebotenen Maklerinnen und Makler sowie Mehrfachagentinnen 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 Bestandteil der Vereinbarungen.

Die Vermittlervverbände 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 Vermittlervverbände 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 30.01.2023



CMS-Beschreibung

01/2023



## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## 6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen



# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

#### 1. Geltungsbereich

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

(2) Dritte können nur dann Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Wirtschaftsprüfer und Auftraggeber herleiten, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist oder sich aus zwingenden gesetzlichen Regelungen ergibt. Im Hinblick auf solche Ansprüche gelten diese Auftragsbedingungen auch diesen Dritten gegenüber.

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

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

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

#### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

#### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

#### 7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlagen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

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

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

#### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

#### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

(3) Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

(4) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.



(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

## 13. Vergütung

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

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

## 14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

## 15. Anzuwendendes Recht

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