

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

PRÜFUNGSBERICHT

zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance Management Systems (CMS) der DEVK Versicherungen zur Umsetzung und Implementierung geeigneter Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

DEVK Versicherungen
Köln

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

INHALTSVERZEICHNIS:

	Seite
1. Prüfungsauftrag	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	V
3. Feststellungen zum CMS	VIII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	VIII
3.2. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	VIII
4. Prüfungsurteil	IX
5. Anlage 1: Beschreibung des Compliance Management Systems der DEVK Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	X
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen	XI

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

An die DEVK Versicherungen, Köln

1. Prüfungsauftrag

Die DEVK Versicherungen (im Folgenden auch kurz „DEVK“ genannt) haben uns die beauftragt, 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 „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Gesellschaften:

- DEVK Sach- und HUK Versicherungsverein a.G.,
- DEVK Lebensversicherungsverein a.G.,
- DEVK Allgemeine Versicherungs-AG,
- DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG,
- DEVK Krankenversicherungs-AG,
- DEVK Rechtsschutzversicherungs-AG und
- DEVK Pensionsfonds-AG.

Im Folgenden werden diese Gesellschaften „DEVK“ genannt.

Unter einem CMS ist die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiterinnen und 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, Verfahren und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2023 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Vermittler u.a. Compliance-Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken,

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften verlangt. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex (Vertrieb) beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen begrenzt, die die DEVK innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der DEVK eingerichteten Grundsätze, Verfahren 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 DEVK vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der DEVK 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 (Vermögens-)Entscheidungen treffen.

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die DEVK erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2024 (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 nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

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 DEVK den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 zugrunde gelegt.

Die gesetzlichen Vertreter der DEVK sind für das CMS einschließlich der Abgrenzung der zu prüfenden Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung verantwortlich. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Prozesse und Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer CMS-Beschreibung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen ist, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen in der CMS-Beschreibung erbringen zu können.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die angemessene Darstellung der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Urteil mit hinreichender Sicherheit über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Darstellungen zu Angemessenheit und Implementierung des CMS in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen aus dem GDV-Verhaltenskodex abzugeben. Unsere Prüfung umfasst nicht die Beurteilung, welche Regelungsbereiche von den gesetzlichen Vertretern als Gegenstand der unternehmensweiten Compliance-Organisation festgelegt bzw. welche Teilbereiche als Gegenstand der CMS-Prüfung abgegrenzt wurden. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung auch nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung von Regeln zu erlangen.

Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Regelungen des CMS für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der DEVK sind angemessen, wenn sie geeignet sind, 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.

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) durchgeführt. Unsere WP-Praxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet. Die Berufspflichten gemäß der WPO und der BS WP/vBP einschließlich der Anforderungen an die Unabhängigkeit haben wir eingehalten. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können,

- ob die zum geprüften Zeitpunkt implementierten Regelungen des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind,
- ob die dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen (GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen) geeignet waren, 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 solche Regelverstöße zu verhindern sowie bereits eingetretene Regelverstöße zeitnah an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden, und
- ob die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 31. Dezember 2023 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der DEVK dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze, Verfahren 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 DEVK berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis einer Auswahl 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:

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

- Beurteilung der Angemessenheit der Risikoanalyse im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex;
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der DEVK mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex;
- Beurteilung der eingerichteten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DEVK.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Februar 2024 bis April 2024 (bis zum 12. April 2024) 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 nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

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, welches Maßnahmenbündel die DEVK vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

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

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

Die zur Einhaltung der einzelnen Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex 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. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben

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

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- sind die zum 31. Dezember 2023 implementierten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) des CMS in der CMS-Beschreibung in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt,
- waren die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen in allen wesentlichen Belangen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und
- waren die Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen zum 31. Dezember 2023 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen beschränkt hat, die die DEVK 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 DEVK wurde zum 31. Dezember 2023 aktualisiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 25. April 2024

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Dr. Jens Schumacher

Prof. Dr. Jochen Axer

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

- Anlage 1: Beschreibung des Compliance Management Systems der DEVK Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**



Verhaltenskodex

Beschreibung des Compliance Management Systems der DEVK Versicherungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten zum 31.12.2023

Gesagt. Getan. Geholfen.

DEVK

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Compliance-Kultur	5
3	Compliance-Ziele	6
4	Compliance-Risiken	7
5	Compliance-Programm	8
5.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	9
5.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	10
5.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	11
5.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	13
5.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	15
5.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	17
5.7	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	18
5.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	20
5.9	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	21
5.10	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	22
5.11	Der Kodex ist verbindlich und transparent	24
6	Compliance-Organisation	25
6.1	Allgemeines	25
6.2	Rollen und Verantwortlichkeiten im Compliance Management System Vertrieb	26
7	Compliance-Kommunikation	27
8	Compliance-Überwachung und -Verbesserung	29

1 Einleitung

Ziel des im Jahr 2010 vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) entwickelten „Verhaltenskodex für den Vertrieb“ war es, das Vertrauen in die Qualität der Versicherungsvermittlung durch die Branche nachhaltig zu stärken. Diesem Verhaltenskodex sind die DEVK Versicherungen (DEVK) am 16.12.2010 zusammen mit allen großen Erstversicherungsunternehmen beigetreten.

Seither hat die Sensibilität der Medien und der Verbraucher durch diverse Vorkommnisse weiter zugenommen. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen haben sowohl die Europäische Union (EU) mit der Verabschiedung der Insurance Distribution Directive (IDD), die am 23.02.2018 als Gesetz zur Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie rechtswirksam mit Wirkung ab dem 20.12.2018 in Kraft getreten ist, wie auch die Versicherungsbranche selbst mit der Überarbeitung des „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (nachfolgend auch als „GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) mit Stand vom 14.11.2012 und dessen Neufassung mit Stand vom 25.09.2018 reagiert. In der Neufassung wurde nochmals sowohl in den Anforderungen als auch Formulierungen die grundlegende Zielrichtung verschärft, ganz besonders die Verpflichtung von Unternehmen und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zu betonen, ausschließlich das Kundeninteresse in den Mittelpunkt ihrer Arbeit zu stellen. Die dazu erforderlichen aufbau- und ablauforganisatorischen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen), die von den DEVK Versicherungen in der Vergangenheit etabliert wurden und permanent weiterentwickelt werden, werden hinsichtlich ihrer Umsetzung und Angemessenheit von unabhängigen Wirtschaftsprüfern beurteilt.

Mit der übergreifenden Unternehmensstrategie und dem Markenversprechen „DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ stellt die DEVK den Kunden und die Mitglieder in den Mittelpunkt ihres Handelns. Bereits im Prozess der Produktentwicklung wird durch entsprechende Regelungen berücksichtigt, dass Kunden ein auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot unter Berücksichtigung ihrer individuellen Wünsche erhalten (Details dazu siehe auch unter Abschnitt 5.5. „Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben“).

Um die Kundennähe zu gewährleisten, ist die DEVK bundesweit und flächendeckend mit ihren Vertriebs-, Beratungs- und Serviceleistungen präsent. Neben der Zentrale gibt es 19 Regionaldirektionen, rund 1.200 Geschäftsstellen und über 5.000 DEVK-Beraterinnen und DEVK-Berater. Dies ermöglicht kurze Wege zu den Kunden und Ansprechpartnern sowie einen individuellen, persönlichen Service.

Von Eisenbahnern für Eisenbahner gegründet, kümmert sich die DEVK heute um bundesweit über 4 Millionen Kunden mit mehr als 15,3 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Insgesamt krepeln rund 7.500 Mitarbeitende die Ärmel hoch, um schnell und tatkräftig zu helfen. Zusätzlich sind die Sparda-Banken seit vielen Jahren verlässlicher Partner. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viertgrößter Hausrat- sowie fünftgrößter Pkw- und sechstgrößter Haftpflichtversicherer.

Mit dem Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex betonen die DEVK Versicherungen auch weiterhin öffentlich, die Qualität des Versicherungsvertriebs und somit das Interesse der Kunden in den Mittelpunkt ihres Handelns zu stellen.

Folgende DEVK Unternehmen sind dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten:

- DEVK Sach- und HUK Versicherungsverein a.G.
- DEVK Lebensversicherungsverein a.G.
- DEVK Allgemeine Versicherungs-AG
- DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG
- DEVK Krankenversicherungs-AG
- DEVK Rechtsschutzversicherungs-AG
- DEVK Pensionsfonds-AG

2 Compliance-Kultur

Vertrauen von Kunden, Mitarbeitenden, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern und Öffentlichkeit ist nicht nur Voraussetzung für operativen Geschäftserfolg, sondern auch das Fundament für die Geschäftstätigkeit der DEVK. Regelkonformes Verhalten leistet einen wichtigen Beitrag zur Pflege und Stärkung des Vertrauens. Daher hat die Sicherstellung von Compliance eine zentrale Rolle in der Kultur der DEVK Versicherungen.

Der Vorstand der DEVK Versicherungen und alle weiteren Führungskräfte handeln in Wort und Tat im Bewusstsein der kulturprägenden Bedeutung ihrer Vorbildrolle.

In der Betriebsöffentlichkeit wird regelmäßig betont, dass rechtswidriges Verhalten nicht toleriert wird. Verhaltensstandards finden auch in den Beziehungen zu externen Geschäftspartnern und zu Kunden Berücksichtigung.

Es gilt der Grundsatz, dass bereits Verdachtsmomente gemeldet und aufgeklärt werden müssen. Festgestellte Verstöße werden konsequent verfolgt. Die Beschreibung zentraler Verhaltensnormen ist wichtiger Bestandteil bei der Sicherstellung eines gewünschten Verhaltens in einer Organisation.

Sowohl für alle Angestellten als auch für die Ausschließlichkeitsorganisation der DEVK gibt es spezifische Verhaltenskodizes. Die DEVK Versicherungen arbeiten nur mit Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zusammen, die die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex oder vergleichbare Prinzipien als Mindeststandards akzeptieren und befolgen.

In allen Phasen des Personalmanagements wird die Bedeutung rechts- und regelkonformen Verhaltens betont und berücksichtigt. Im Zuge der Verpflichtung einer Vertriebspartnerin und eines Vertriebspartners und darüber hinaus auch anlassbezogen während der Vertragslaufzeit wird die Zuverlässigkeit, u. a. durch Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs-/ Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD-Auskunft) und Vorlage eines Führungszeugnisses überprüft.

Compliance-Pflichten sind in den Verträgen mit Vorstandsmitgliedern, mit angestellten Mitarbeitenden und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern verankert.

Die Vermittlung der Verhaltenskodizes der DEVK Versicherungen sowie der bereichsspezifischen Regeln ist Bestandteil der Schulung neuer Mitarbeitenden und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

Kundenorientiertes Verhalten wird durch die Aufnahme des DZI (DEVK-Zufriedenheitsindex) in die Ziele für die Führungskräfte in Zentrale und Regionaldirektionen gefördert.

3 Compliance-Ziele

Der Erfolg der DEVK Versicherungen beruht maßgeblich auf dem Vertrauen, das ihr entgegengebracht wird. Das übergeordnete Ziel des Compliance Management Systems für den Vertrieb ist es daher, einen organisatorischen Rahmen für Prävention, Kontrolle, Aufdeckung und Minimierung von Compliance-Verstößen im Vertrieb abzustecken. Zur Erreichung dieses übergeordneten Ziels werden insbesondere folgende Teilziele verfolgt:

- Sicherstellung des Wissens, welche verbindlichen Vorgaben durch Gesetze, Verordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen und Branchenstandards für die Tätigkeit der DEVK bestehen,
- Dokumentation der innerbetrieblichen Leitlinien und der von den DEVK Versicherungen gewünschten ethischen Standards,
- Identifikation und Bewertung von Compliance-Risiken im Teilbereich Vertrieb,
- Festlegung der Rollen und Verantwortlichkeiten sowie wesentlicher Prozesse in der Compliance-Organisation des Vertriebs,
- Beschreibung der Schnittstellen zu Maßnahmen des Compliance Managements in den DEVK Versicherungen,
- Erstellung einer Übersicht zu den Regeln, Kontrollen und Verfahren bei Verdacht und Verstoß betreffend die wesentlichen Compliance-Risiken im Vertrieb,
- Überprüfung und Weiterentwicklung des Compliance Management Systems im Vertrieb,
- Dokumentation von Eckdaten zu Schulung und Kommunikation sowie zur Berichterstattung über Compliance-Themen im Vertrieb,
- Sicherstellung einer laufenden Überwachung des Compliance Management Systems sowie einer regelmäßigen Prüfung durch die Interne Revision,
- Regelmäßige Überprüfung und Bestätigung der Angemessenheit des Compliance Management Systems zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex durch einen Wirtschaftsprüfer.

4 Compliance-Risiken

Unter Compliance-Risiken verstehen die DEVK Versicherungen vor allem rechtliche und aufsichtsbehördliche Sanktionen, wesentliche finanzielle Verluste und Reputationsverluste, die aus der Nichteinhaltung externer Anforderungen oder interner Vorgaben resultieren.

Die Überprüfung bereits gemeldeter Compliance-Risiken und die Identifikation etwaiger neuer Compliance-Risiken ist in den DEVK Versicherungen keine einmalige Angelegenheit, sondern ein laufender Regelprozess.

Die primäre Zuständigkeit für die Identifikation von Risiken liegt im Rahmen der dezentralen Compliance-Organisation in den DEVK Versicherungen bei den Risikoverantwortlichen, die im Vertriebsressort zugleich Compliance-Verantwortliche sind.

Bei der halbjährlichen Risikoinventur im Rahmen des übergreifenden Risikomanagements melden sie in ihrer Funktion als Risikoverantwortliche neben anderen Risikokategorien auch Compliance-Risiken. Die Erfassung und Dokumentation von Compliance-Risiken im Rahmen des übergreifenden Risikomanagements erfolgt in einem Tool.

Im Rahmen der Zusammenführung aller Risikomeldungen können für den Vertrieb relevante Compliance-Risiken auch durch andere Bereiche (z. B. Risikomanagement, Interne Revision, Recht, Personal) eingebracht werden.

Durch diesen übergreifenden Ansatz ist eine ganzheitliche Erfassung der Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb gewährleistet.

Die Erstellung und Pflege eines bereichsübergreifenden Katalogs von Compliance-Risiken in den DEVK Versicherungen erfolgt in Abstimmung zwischen zentralem Risikomanagement und Compliance.

Vor dem Beitritt der DEVK Versicherungen zum GDV-Verhaltenskodex Vertrieb erfolgte eine interne Bestandsaufnahme zu den einzelnen Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und den dazu bestehenden Compliance-Risiken. Hierzu wurden die Vorgaben des Kodex strukturiert und in Einzelgesprächen mit den linienverantwortlichen Führungskräften der Zentrale umfassend erörtert.

Die Überprüfung der Compliance-Risiken und die Angemessenheit der Regelungen zur Umsetzung der einzelnen Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex erfolgt regelmäßig (jährlich) und anlassbezogen.

5 Compliance-Programm

Ein Compliance-Programm gemäß Prüfungsstandard „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V. (IDW PS 980 n.F. (09.2022)) setzt sich aus Grundsätzen, Verfahren und Maßnahmen (Regelungen) zusammen, die auf die präventive Vermeidung oder das wiederholte Auftreten von Compliance-Verstößen und damit auf die Begrenzung von Compliance-Risiken gerichtet sind.

Bei den Grundsätzen handelt es sich um Regeln, die Grundlagen für die Zulässigkeit und Unzulässigkeit von Handlungen, Tätigkeiten oder Unterlassungen sind. Verfahren sind verbundene und aufeinander abgestimmte Teilschritte eines gezielten Vorgehens zwecks Umsetzung der regelgerechten Anforderungen aus Grundsätzen. Maßnahmen umfassen demgegenüber die Vorbeugung und Verhinderung von Regelverstößen, das Erkennen von Verdachtsmomenten und Verstößen sowie Vorgaben zum Vorgehen bei Verdacht oder festgestelltem Verstoß.

Für den Vertrieb der DEVK gibt es externe, interne und vertragliche Quellen für Regeln. Externe Quellen sind etwa EU-Rechtsakte, Gesetze, Verordnungen, aufsichtsrechtliche Anordnungen sowie Branchenstandards (wie z. B. die Wettbewerbsrichtlinien der deutschen Versicherungswirtschaft oder der GDV-Verhaltenskodex Vertrieb). Interne Quellen sind innerbetriebliche Leitlinien zu themen- oder bereichsspezifischen Fragestellungen (wie z. B. Arbeitsrichtlinien oder die DEVK-Verhaltenskodizes) und weitere Dokumente, die innerbetriebliche Leitlinien konkretisieren oder ergänzen. Vertragliche Quellen sind Arbeits- und Vermittlerverträge sowie Verträge mit Kunden und sonstigen Geschäftspartnern.

Zur Absicherung der Einhaltung der Vorgaben gibt es jeweils auf den Anwendungsfall zugeschnittene Verfahren und Maßnahmen zur Prävention und Kontrolle. Diese bestehen z. B.

- aus der Umsetzung geeigneter Genehmigungsverfahren, Vollmachts- und Unterschriftenkonzepte oder unabhängiger Gegenkontrollen,
- aus der Analyse maschineller oder manueller Auswertungen und Testverfahren,
- aus der Ausgestaltung von Arbeitsmitteln und Anreizmechanismen sowie
- aus dem bewussten Verzicht auf risikoerhöhende Praktiken.

Für wesentliche Compliance-Risiken, wie etwa Unregelmäßigkeiten im Vertrieb, sind Situationen oder Schwellenwerte definiert, die definierte Verfahren zur Abklärung eines Verdachts oder zur Verfolgung eines Verstoßes auslösen. Dabei ist festgelegt, wer für die Initiierung eines solchen Verfahrens verantwortlich ist, wer ggf. zu beteiligen ist und was zu tun ist.

Einen besonderen Stellenwert nimmt das Compliance-Programm zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex sowie der IDD ein. Durch eine laufende Überprüfung wird die Wirksamkeit der Maßnahmen und das ggf. weitere Ausschöpfen von Optimierungspotenzialen sichergestellt.

5.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Es ist eines der zentralen strategischen Ziele der DEVK die zufriedensten Kunden der Branche zu haben – dementsprechend ist es auch klare Strategie des Unternehmens, den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen.

Zufriedenheitsbefragungen haben bei den DEVK Versicherungen einen hohen Stellenwert. Ein wichtiges Instrument stellt dabei der regelmäßig ermittelte DEVK-Zufriedenheitsindex (DZI) dar. Neben der Zufriedenheit von Mitarbeitenden und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern ist die Kundenzufriedenheit ein wesentlicher Teil des DZI. Kundenorientiertes Verhalten wird durch die Aufnahme des DZI in die Ziele für die Führungskräfte in der Zentrale und den Regionaldirektionen incentiviert.

Die DEVK verfolgt einen systematischen Beratungsansatz. Das Agenturmodell beinhaltet eine Vergütungssystematik, bei der Provisionen kundenzufriedenheitsrelevante Tätigkeiten stärker berücksichtigen.

Regelmäßig werden Kunden über einen unabhängigen Bewertungsdienstleister zum Beratungserlebnis nach einem Online-Neuvertragsabschluss befragt. Darüber hinaus gibt es permanente Kundenzufriedenheitsbefragung im hauptberuflichen Vertrieb und in der zentralen Kundenbetreuung. Befragt werden alle Neukunden zur Beratungsqualität ihres Vertriebspartners. So kann wertvolles Kundenfeedback gewonnen werden.

Provisionsstaffeln sind bei den DEVK Versicherungen nicht vorhanden, mit unterschiedlichen Produktfaktoren wird nicht gearbeitet. Für die Incentives der DEVK gibt es keine produktbezogenen Vorgaben. Qualitative Kriterien, wie z. B. die Stornoquote finden Berücksichtigung.

5.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Für die DEVK Versicherungen ist es selbstverständlich, dass sich die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner im Erstkontakt gegenüber dem Kunden ausweisen und ihre Informationspflichten erfüllen. Durch schriftliche Verpflichtung zur Überlassung der Erstkontaktinformation innerhalb der Verträge ist sichergestellt, dass die Vertreter dieser Pflicht nachkommen müssen. Die Erstinformationsblätter stehen im Intranet zur Verfügung oder sind bei der DEVK bestellbar.

Des Weiteren sind die Erstinformationsblätter in die Antragsysteme integriert und fester Bestandteil des Antragsausdrucks und -versands. Die Übergabe des Legitimationsblatts wird im Beratungsprotokoll dokumentiert.

Vor der eigentlichen Beratungsleistung durch die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner erhält der Kunde die Informationen über die individuelle Beratungsgrundlage nach § 60 Abs.2 VVG.

Auf den Vermittlerhomepages ist ein Link „Erstinformation“ eingerichtet. Wählt der Besucher diesen Link auf der Einstiegsseite aus, muss er eine Speicherung vornehmen, bevor er die Erstinformation einsehen kann. Darüber hinaus ist die Erstinformation auf den Vermittlerhomepages fester Bestandteil des Verkaufsprozesses. Ein Vertragsabschluss ist nur möglich, wenn die Erstinformation vom Kunden/Interessenten gelesen und ausgedruckt oder gespeichert wurde.

Bei Neuerungen im Zusammenhang mit der Legitimationspflicht werden die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern über das Außendienst-Informationssystem unmittelbar benachrichtigt.

Im Rahmen der DEVK-Einführungsseminare (E-Seminare) wird das Thema „Legitimation“ ausführlich behandelt. Hierbei wird für das Beratungsgespräch ein „roter Faden“ unter Berücksichtigung der Legitimationspflichten trainiert.

Zusätzlich wird im Rahmen der Einarbeitung der Umgang mit der DEVK-Visitenkarte beim Kunden praxisnah vermittelt.

Die Informationspflichten zur Legitimation haben Makler gemäß § 11 VersVermV zu erfüllen. Sie händigen dem Kunden eine entsprechende eigene Visitenkarte aus.

5.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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 Versicherungsprodukts – 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 langlaufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt.

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Wesentliche Elemente des systematischen Beratungsansatzes der DEVK Versicherungen zur Berücksichtigung von Zielen, Wünschen und Bedürfnissen sind sowohl sehr weitgehend strukturierte Analysen der individuellen Voraussetzungen und Anforderungen von Interessenten und Kunden als auch umfassende und transparente Informationen über Leistungen und deren produktbezogene Unterschiede, die bei den jeweils konkreten Beratungsanlässen und -empfehlungen in unterschiedlichen Lebenssituationen wichtig sind.

Ein zentrales Instrument zur Sicherstellung einer angemessenen Qualität der Empfehlungen ist dabei die Beratungs- und Dokumentationsanwendung KIM (Kunde im Mittelpunkt). KIM ist neben dem CRM- und dem Angebots-/Antragssystem integraler Bestandteil der Systemlandschaft der DEVK Versicherungen. Mit KIM werden Handlungs- und Produktempfehlungen generiert, die auf einer ganzheitlichen Beratung unter Berücksichtigung der anlass-, themen- und produktbezogenen Beratungssituationen basieren. Dabei berücksichtigt eine begründete und nachvollziehbare Handlungsempfehlung sowohl das Risikoprofil als auch die individuellen Präferenzen von Interessenten oder Kunden sowie weitere produktspezifische Besonderheiten, wie zum Beispiel im Zusammenhang mit der Beratung komplexer Vorsorgeprodukte eine bedarfsgerechte „Netto-Netto-Beratung“.

Zu Beginn der Beratung werden neben Wünschen und kundenindividuellen Bedarfen zu den grundsätzlich interessierenden Produkten auch passende bedarfsgerechte Ergänzungsprodukte erfasst. Dabei werden bereits bestehende Absicherungen und ggf. inhaltlich zusammenhängende Produkte berücksichtigt. Neben der Bedarfsermittlung dem Grunde nach erfolgt weiterhin eine Ermittlung des Bedarfs in Bezug auf den Umfang und die Höhe des Produktschutzes, um einem Interessenten oder

Kunden im Hinblick auf seine konkreten Ziele, Wünsche, Bedürfnisse und Möglichkeiten die individuell passenden Produktvarianten zwischen Grund-, Komfort- und Vollabsicherung empfehlen zu können.

Im Beratungsgespräch werden somit Ziele, Wünsche und Bedürfnisse ermittelt, auf Grundlage von individuellen Parametern, zum Beispiel Risikoprofil, Präferenzen und Möglichkeiten, angemessene Empfehlungen inklusive ihrer Begründungen ermittelt und dabei auch auf eventuelle Nachteile durch Umdeckung/Abwerbung hingewiesen.

5.4 Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Mit dem Ziel einer möglichst hohen Kundenzufriedenheit hat für die DEVK Versicherungen, neben der individuellen Ermittlung von Zielen, Wünschen und Bedürfnissen im Rahmen eines systematischen Beratungsansatzes, die umfassende und verständliche Dokumentation des Beratungsgesprächs einen hohen Stellenwert. Eine ordnungsgemäße Dokumentation zeugt von Transparenz und dient dem Schutz des Verbrauchers.

Alle Anforderungen und organisatorischen Regelungen zur Umsetzung der Beratungs- und Dokumentationspflichten sind für den Ausschließlichkeitsvertrieb der DEVK Versicherungen vollständig umgesetzt. Makler/Mehrfirmenvertreter dürfen ihre Beratungsdokumentationen in eigener Verantwortung erstellen. Auch für sie gelten die gesetzlichen Anforderungen, nach denen die Empfehlungen aus der Beratung auf den Wünschen und Bedürfnissen von Interessenten oder Kunden basieren müssen und die Ergebnisse der Beratung sowie die zugehörigen Begründungen zu dokumentieren sind.

Die Erstellung der Beratungsdokumentation erfolgt grundsätzlich über einen einheitlichen digitalen Antragsprozess. In den Beratungs- und Angebots-/Antragssystemen der DEVK Versicherungen sind die dazugehörigen Dokumentationen verpflichtend. Insbesondere in der Lebens- und Krankenvollversicherung werden aufgrund der hohen Komplexität der Produkte Verzichtserklärungen generell nicht akzeptiert. Die Vorlage eines Beratungsprotokolls ist Voraussetzung für die weitere Antragsbearbeitung. Das in KIM erzeugte Beratungsdokument wird im Dokumentenmanagementsystem der DEVK archiviert.

Für den Ausnahmefall eines papierhaften Antrags werden Beratungsprotokolle manuell erstellt. Dabei sind die Protokollvorlagen Bestandteil des Antragsvordrucks. Seitens der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner eigens erstellte Formulare werden nicht akzeptiert. Gemäß entsprechenden Arbeitsanweisungen der Fachbereiche wird bei Antragszugang geprüft, ob das Beratungsprotokoll vorliegt. Falls nicht, werden die Dokumente nachgefordert und in den Personenversicherungen erfolgt bis zum Vorliegen der Protokolle keine Policierung.

Über Newsletter werden Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner zu den Beratungs- und Dokumentationspflichten informiert. Zudem ist die Einhaltung der Beratungs- und Dokumentationspflichten in den Vermittlerverträgen verbindlich geregelt.

Die Erstellung des Beratungsprotokolls erfolgt unter Berücksichtigung von Pflichtangaben automatisiert, kundenindividuell und umfassend. Diese Angaben sind zwingend zu tätigen. Eine Antragsein-

reichung ist ohne systemseitige Befüllung der Pflichtfelder nicht möglich. Durch die automatisierte Erstellung sind inhaltliche Fehler des Protokolls prozessbezogen ausgeschlossen, sodass weitergehende inhaltliche Prüfungen im Rahmen des Antragsbearbeitungsprozesses nicht erforderlich sind.

Im digitalen Antragsprozess mit Unterschriftenpad ist das Beratungsprotokoll fester Bestandteil des Antrags und diesem vorangestellt. Die Dokumentenseiten sind entsprechend fortlaufend durchnummeriert. Eine Antragseinreichung ohne Beratungsprotokoll ist im elektronischen Antragsaufnahme-prozess systemseitig nicht möglich, sodass keine weiteren Vollständigkeitsprüfungen seitens der Fachbereiche erforderlich sind.

Der Aufbau des Beratungsprotokolls folgt dem Gesprächsverlauf. Es werden der Anlass/Kundenwunsch, der ermittelte Bedarf und bereits bestehende Absicherungen dokumentiert. Es folgen die aufgrund der Kundenwünsche abgegebenen Empfehlungen inklusive der Begründung für Ratschläge. Die Entscheidung des Kunden wird dokumentiert. Sofern die Kundenentscheidung von der Empfehlung abweicht, wird explizit im Protokoll auf die daraus resultierenden Lücken im Versicherungsschutz hingewiesen. Darüber hinaus sind generelle Ausschlüsse (wie z. B. Vorsatz) grundsätzlich Bestandteil der Beratungsdokumentation. Auch auf eventuelle Nachteile durch Umdeckung/Abwerbung wird hingewiesen.

Die Beratungsdokumente werden im Dokumentenmanagementsystem der DEVK zusammen mit dem Antrag archiviert.

5.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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 Zielmarkts 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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Die zur Wahrung des bestmöglichen Kundeninteresses in der Produktentwicklung erforderlichen Maßnahmen werden in den von allen Erstversicherungsvorständen der DEVK verabschiedeten „Grundsätzen der Produktaufsicht und Produktsteuerung in der DEVK“ beschrieben. Dieses Dokument umfasst die jeweiligen Verantwortlichkeiten, die involvierten Funktionen und Ausschüsse, das Produktgenehmigungsverfahren, die notwendigen Überprüfungen hinsichtlich der Zielmärkte, der Produkte und des Verfahrens und die jeweiligen Dokumentationen.

Der systematische, unternehmensweit implementierte Produktentwicklungsprozess stellt eine kundenorientierte Produktentwicklung unter Berücksichtigung aller rechtlichen Anforderungen sicher. Die Umsetzung orientiert sich an dem Komplexitätsgrad und den Risiken des jeweiligen Produkts. Dabei gliedert sich der Produktentwicklungsprozess in die Schritte Produktidee bearbeiten, Abstimmung Produktvorschlag, Fertigstellung Produktdesign/Zeitplan, Vorstandsentscheidung über Produkteinführung/Produktgenehmigung, Erstellung Produkt-/Vermarktungskonzept und Produkteinführung.

Durch die laufende Einbindung von Produktvorschlägen seitens der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, die Berücksichtigung des Kundenfeedbacks zum einen aus kundennahen Bereichen und zum anderen von Kunden direkt (Kundenzufriedenheitsbefragungen und Feedbackmanagement) wird sichergestellt, dass die Kundenbedürfnisse eine breite Berücksichtigung im Rahmen der Produktentwicklung finden. Dazu dient auch der regelmäßige persönliche Austausch mit Vertretern der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sowie Rückmeldungen aus dem Beschwerdemanagement.

Bei der fachlichen, vertrieblichen und auch technischen Umsetzung wird stets auf Transparenz und Verständlichkeit geachtet. Die zu erstellenden Verkaufsunterlagen, wie z. B. Kundeninformationen und Produktinformationsblätter, beruhen auf rechtlichen Vorgaben, GDV-Musterempfehlungen sowie branchenweit üblichen Verfahren und stellen auf verständliche Art und Weise die Merkmale und Ausschlüsse dar. Die wichtigsten Ausschlüsse werden dem Kunden auch im Beratungsprotokoll

aufgezeigt. Unabdingbare Voraussetzung für den bedarfsgerechten Vertrieb eines Versicherungsprodukts ist die Kenntnis der Vertrieber über das jeweilige Produkt. Mit dem Produktsteckbrief Vertrieb stellt die DEVK den Vertriebern alle relevanten Informationen bezüglich des Zielmarkts und der Vertriebsstrategie, der Hauptmerkmale und Charakteristika der Versicherungsprodukte sowie die mit den jeweiligen Produkten verbundenen Risiken und Kosten zusammen.

Insbesondere in der Lebensversicherung ist ein bedarfsgerechter Vertrieb von besonderer Bedeutung. So gilt es oftmals, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Zudem handelt es sich in der Regel um Verträge mit einer Laufzeit von mehreren Jahrzehnten. Die DEVK hat daher mit KIM (Kunde im Mittelpunkt) eine Beratungslösung entwickelt, die die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner dabei unterstützt, auf Basis der Analyse der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden die bestmögliche Vorsorge dem Grunde und der Höhe nach empfehlen zu können.

Bei der Texterstellung orientieren sich die DEVK Versicherungen grundsätzlich an allgemein anerkannten und für das Unternehmen verbindlich vereinbarten Regelwerken zur Deutschen Rechtschreibung (Duden) sowie den Schreib- und Gestaltungsregeln für die Text- und Informationsverarbeitung (DIN 5008). Dies trägt zu einem klaren, prägnanten und übersichtlichen Erscheinungsbild der Texte bei.

Dabei greifen die DEVK Versicherungen zudem auf sprachliche Standards und Leitlinien zurück, die für kundenfreundliche Anschreiben entwickelt wurden. Diese Standards enthalten Erklärungen, Beispiele, Empfehlungen und Anregungen für klare und verständliche Texte. Zu diesen Standards gehören das Corporate Language-Handbuch der DEVK Versicherungen sowie der redaktionelle Leitfaden für die Onlinekommunikation.

Für die Erstellung von kundenfreundlichen Anschreiben haben die DEVK Versicherungen spezifische Stellen eingerichtet, die als interne Dienstleister systematisch bestehende Anschreiben prüfen und ggf. überarbeiten.

Im Produktentwicklungsprozess sind neben den zuständigen Fachbereichen auch der Vertrieb sowie die Abteilung Marketing der DEVK eingebunden. Die Erstellung von Unterlagen und Dokumenten folgt dabei einem vereinbarten Prozess. Damit wird sichergestellt, dass die Texte fehlerfrei sind und dem sprachlichen Anspruch der DEVK entsprechen. Hierzu durchlaufen die Textentwürfe zunächst das interne Lektorat der DEVK in der Gruppe Marketing und Produktion.

Für die Erstellung von verkaufsfördernden Unterlagen (z. B. Produktbroschüren) wird darüber hinaus bei Bedarf zusätzlich ein externes Lektorat beauftragt, das gleichermaßen auf die Einhaltung der sprachlichen Standards achtet.

Um die Klarheit und Verständlichkeit ihrer Texte zu überprüfen, lässt die DEVK ihre Kunden und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner in regelmäßigen Abständen von unabhängiger Seite befragen. Die daraus resultierenden Studien von Organisationen und Marktforschungsinstituten belegen dabei die Zufriedenheit mit den zur Verfügung gestellten Dokumenten und Verkaufsunterlagen des Unternehmens.

5.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsabschluss. 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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Nicht nur bei Abschluss eines Versicherungsvertrags, sondern selbstverständlich auch während der gesamten Vertragslaufzeit, stellen die DEVK Versicherungen einen bedarfs- und zeitgerechten Versicherungsschutz ihrer Kunden sicher. Dafür wurden Anlässe definiert, die den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern zur weiteren Bearbeitung automatisiert zugeleitet werden. Die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sind verpflichtet, die anlassbezogene Beratung durchzuführen. Eskalationsmechanismen – auch im Innendienst – sichern die Bearbeitung ab.

Regelmäßig werden die Beratungsanlässe einer Prüfung unterzogen und ggf. aktualisiert.

Zum umfassenden Schaden- und Leistungsservice gehört, den Kunden bei der Abwicklung seines Schadens zu unterstützen, indem ihm Unannehmlichkeiten abgenommen werden, die üblicherweise mit einem Schaden-/Leistungsfall verbunden sind. Im offenen und partnerschaftlichen Umgang soll eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung erreicht werden. Dafür stehen die entsprechenden Fachbereiche, die Mitarbeitenden in den Regionaldirektionen und auch Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner mit einer Regulierungsvollmacht zur Verfügung.

Auf allen Schriftstücken im Angebots- und Antragsprozess wird darauf hingewiesen, an welche Stellen sich ein Kunde jeweils mit seinem Anliegen wenden kann. Ein Überleitungskonzept stellt die Erreichbarkeit sicher. Ziel ist immer eine fallabschließende Bearbeitung.

5.7 Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Die Auswahl von neuen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern erfolgt bei den DEVK Versicherungen anhand eines systematischen und obligatorischen Auswahl- und Einstellungsprozesses. Nach ersten Bewerbungsgesprächen, einem Online-Assessment und einem strukturierten Interview werden die rechtlich formalen Anforderungen hinsichtlich Zuverlässigkeit und geordneter Vermögensverhältnisse geprüft. Das Verfahren zur Überprüfung neuer Vertreter vor Aufnahme des Vertragsverhältnisses ist in Arbeitsrichtlinien festgeschrieben.

Soweit diese Standards nicht erfüllt werden, kommt keine Vereinbarung zustande oder eine ggf. bereits bestehende Vereinbarung wird aufgelöst.

Eine sachgerechte und bedarfsorientierte Beratung der Kunden steht im Zentrum der vertrieblichen und betrieblichen Aktivitäten der DEVK. Eine wesentliche Grundlage dafür ist eine dauerhafte und nachhaltige Qualifizierung der angehenden und berufserfahrenen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner. Zentral durchgeführte Maßnahmen werden dabei durch regionale Qualifizierungsmaßnahmen, Onlineseminare und externe Schulungen ergänzt. Den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern steht die Nutzung des DEVK Campus zur Verfügung. Weiterbildungen können über diesen gebucht und dokumentiert werden. Unser dauerhaftes, durch kompetente Führungskräfte, Referen-

ten und Trainer unterstütztes Qualifizierungsmanagement sichert permanent das Aus- und Weiterbildungsniveau der DEVK.

Dafür gestaltet die DEVK die Auswahl, die Ausbildung und die Weiterbildung ihrer Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner nicht zufällig, sondern als dauerhafte systemische und systematische Weiterentwicklung aller notwendigen Kompetenzen, ausgerichtet auf die Erfordernisse im Verkaufs- und Beratungsprozess sowie in der Führung von Mitarbeitenden und/oder einer Agentur.

Um das systematische Vorgehen bei der Qualifizierung zu gewährleisten, sind die Anforderungen an Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner und Angestellte im Rahmen der Qualifikations- und Weiterbildungspflichten in einer Richtlinie festgeschrieben und verbindlich implementiert.

5.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Ein Makler ist Interessenwahrer des Versicherungskunden. Er kann daher nicht gleichzeitig die Interessen eines Versicherers wahren. Die Verbindung der Tätigkeiten von Versicherungsmaklern und Versicherungsvertretern bringt daher die Gefahr von Interessenkollision und einer Täuschung des Versicherungsnehmers mit sich. Die Tätigkeiten sind deshalb Ihrer Aufgabenstellung nach miteinander unvereinbar.

Dieser Unvereinbarkeit widerspricht es, Vertreterverträge mit Maklern abzuschließen. Für diesen Kreis ist lediglich die „Courtagezusage an Makler“ vorgesehen. Die Regularien für die vertraglichen Regelungen mit Maklern sind in einer internen Arbeitsanweisung verbindlich definiert.

Neben standardisierten Formularvordrucken zu Courtagebestimmungen und Courtagetabellen ist in der Arbeitsanweisung u. a. auch die Vereinbarung „Compliance und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten (Basic Code)“ verbindlich vorgegeben und dient als Grundlage der Zusammenarbeit. Dieser Vordruck wird für alle Verträge verwendet.

In den „Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten“ ist u. a. vereinbart, dass bei Vergütungsregelungen mit Versicherungsunternehmen (insbesondere über Sondervergütungen etc.) beachtet wird, dass die Unabhängigkeit der Tätigkeit als Vertriebspartnerin und Vertriebspartner, speziell als Versicherungsmakler keine Beeinträchtigung erfahren darf. Um dies sicherzustellen, ist ein Prüfprozess für vom Standard abweichende Courtagen/Provisionen eingerichtet.

5.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Der Wettbewerb um Kunden und Marktanteile wird auch in der Versicherungswirtschaft immer intensiver. Daher ist die langfristige Bindung unserer Kunden ein zentrales Ziel unseres Handelns. Mehr denn je entscheiden Qualität und Service über die Kundenzufriedenheit. Ein Baustein auf dem Weg zu den zufriedensten Kunden ist auch die Beschwerdebearbeitung. Kunden, die sich beschweren, haben noch nicht gekündigt und treten mit der DEVK in Kontakt. Der Kunde ist also noch nicht verloren. Daher ist die Bearbeitung der Beschwerden zugleich Chance und Herausforderung, Kunden – doch noch – mit Service zu begeistern und damit Weiterempfehlung oder sogar Cross-Selling zu unterstützen.

Die von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) veröffentlichten „Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen“ sind Grundlage der Beschwerdebearbeitung. Soweit Beschwerden von Versicherungsnehmern oder Geschädigten stammen, die sich auf einen vertraglichen oder gesetzlichen Anspruch gegen die DEVK berufen, ist der Werdegang dieser Beschwerden durch die von der BaFin festgelegten Mindestanforderungen geregelt. „Kunden“ im weiteren Sinne sind aber auch Partner der DEVK, externe Dienstleister und auch die eigenen Mitarbeitenden - egal, ob im Innen- oder Außendienst. Es ist der Anspruch der DEVK, insgesamt eine einheitliche Servicequalität zu garantieren.

Dafür wurde ein Prozess eingerichtet, der sicherstellt, dass eingegangene Beschwerden kurzfristig durch den jeweils verantwortlichen Fachbereich bearbeitet werden.

Der Hinweis auf das Ombudsmannsystem findet sich auf der Visitenkarte der gebundenen Vertriebspartnerin und des Vertriebspartners. Sowohl der Ombudsmann der Versicherungswirtschaft als auch der Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung werden dort genannt.

Zusätzlich ist der Hinweis auf den Ombudsmann in der Kundeninformation, die fester Bestandteil der Antragsunterlagen ist, und im Impressum der Onlineauftritte der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner verankert.

5.10 Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Die DEVK Versicherungen verpflichten ihre Mitarbeitenden zur Einhaltung von Compliance-Regeln. Seit 2009 gibt es eine Ethikrichtlinie für alle Angestellten der DEVK Versicherungen. Ein Verhaltenskodex für die Ausschließlichkeitsorganisation wurde im Jahr 2015 entwickelt und eingeführt. Über die bestehenden Arbeits- bzw. Vermittlerverträge werden in den Kodizes verbindlich wesentliche Grundregeln der Zusammenarbeit im Umgang mit den Kunden geregelt.

Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sind fester Bestandteil der Vermittlerverträge.

Eine Arbeitsrichtlinie regelt verbindlich die Regeln und Verhaltensstandards für alle planenden und organisierenden Personen sowie alle Teilnehmer von Incentivereisen und Unternehmensveranstaltungen. Veranstaltungen der DEVK Versicherungen sind durch Zurückhaltung und Augenmaß gekennzeichnet. Die Einhaltung der Vorgaben sowie die Aktualität der Incentive-Arbeitsrichtlinie werden regelmäßig kontrolliert.

Auch für Makler/Mehrfachvertreter ist grundsätzlich der von den DEVK Versicherungen entwickelte Verhaltenskodex die Grundlage der Zusammenarbeit. Die Makler/Mehrfachvertreter erfüllen die Compliance-Anforderungen aus Sicht der DEVK Versicherungen, wenn sie sich zur Einhaltung eines des von den führenden Vermittlerverbänden aufgestellten Verhaltenskodex verpflichten. Des Weiteren

ren haben sich die DEVK Versicherungen freiwillig verpflichtet, die Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (Code of Conduct) einzuhalten. Die Verhaltensregeln wurden vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) und den zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden entwickelt und abgestimmt. Sie regeln die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten der Versicherungskunden, versicherten Personen, Geschädigten und Leistungsempfängern. Damit werden für die Versicherungswirtschaft einheitliche Standards für den Umgang mit ihren Daten geschaffen.

5.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent

Anforderung des GDV-Verhaltenskodex

„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.“

Umsetzung bei den DEVK Versicherungen

Die DEVK Versicherungen messen der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex einen großen Stellenwert bei. Die erforderlichen Maßnahmen zur Einhaltung der im Verhaltenskodex gestellten Anforderungen sind implementiert.

Die angestellten Mitarbeitenden des Werbe-/Führungsaußendienstes sowie die selbstständigen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sind über den Verhaltenskodex für den Außendienst der DEVK Versicherungen informiert und dieser ist verbindlich vereinbart.

Ungebundene Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sind ebenfalls informiert und Compliance und Verhaltensregeln für diese Zielgruppe (Basic Code) sind vereinbart. Auf Wunsch der ungebundenen Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner werden auch anderweitige Compliance-Regelungen bzw. Verhaltenskodizes akzeptiert, soweit diese inhaltlich den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen.

Verstöße gegen den Inhalt des Verhaltenskodex werden bei den DEVK Versicherungen analysiert und bei Bedarf sanktioniert.

6 Compliance-Organisation

6.1 Allgemeines

Versicherungsunternehmen müssen nach § 23 Abs. 1 VAG über eine Geschäftsorganisation verfügen, die wirksam und ordnungsgemäß ist und die der Art, dem Umfang und der Komplexität ihrer Tätigkeiten angemessen ist. Die Geschäftsorganisation muss neben der Einhaltung der von Versicherungsunternehmen zu beachtenden Gesetze, Verordnungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen eine solide und umsichtige Leitung des Unternehmens gewährleisten. Für die ordnungsgemäße Geschäftsorganisation, und damit auch für das Compliance Management, ist der Konzernvorstand verantwortlich.

Das Compliance Management verfolgt vier grundlegende operative Ziele, nämlich sicherzustellen, dass

1. das Unternehmen weiß, welche Regeln es einzuhalten hat,
2. die Regeln in den Unternehmensprozessen umgesetzt werden,
3. das Unternehmen die Einhaltung der Regeln kontrolliert,
4. bei Verdacht oder Verstoß gegen Regeln angemessen agiert wird.

Vor diesem Hintergrund hat der Vorstand in Anerkennung der besonderen Bedeutung des Vertriebs für die Wahrnehmung der Branche und unter besonderer Berücksichtigung des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb das Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb verabschiedet, dessen Compliance-Organisation im Folgenden näher beschrieben wird

6.2 Rollen und Verantwortlichkeiten im Compliance Management System Vertrieb

Der Konzernvorstand der DEVK Versicherungen trägt die Gesamtverantwortung für Compliance und somit für die Einrichtung einer geeigneten Compliance-Funktion und die Benennung der zentralen und dezentralen Compliance-Beauftragten auf Konzernebene.

Die zentrale Compliance-Funktion der DEVK Versicherungen ist auf Konzernebene angesiedelt und besteht aus dem Chief Compliance Officer (CCO) und den zentralen Compliance-Beauftragten. Die organisatorisch-hierarchische Eingliederung der zentralen Compliance-Funktion direkt unterhalb des Konzernvorstands, ergänzt durch eine direkte Berichterstattung des CCO an den Vorstandsvorsitzenden, stellt die Unabhängigkeit sicher, die für die selbstständige und objektive Durchführung ihrer Aufgaben erforderlich ist.

Der CCO leitet die zentrale Compliance-Funktion und stellt sicher, dass die wesentlichen Compliance-Maßnahmen konzernweit durchgeführt werden und ausreichend methodische und inhaltliche Vorgaben für alle zentralen und dezentralen Compliance-Beauftragten bestehen.

Die zentralen Compliance-Beauftragten unterstützen den CCO bei der konzernweiten Steuerung und Überwachung der Maßnahmen zur Einhaltung und Umsetzung von Compliance.

Der dezentrale Beauftragte für Vertriebs-Compliance unterstützt die zentrale Compliance-Funktion und den Ressortvorstand bei der Wahrnehmung dessen Aufgaben und Kompetenzen im Rahmen des Compliance Management System Vertrieb. Er ist eigenverantwortlich sowohl für die operative Umsetzung der wesentlichen Maßnahmen in seinem Themengebiet als auch für die Konzeption, Erstellung und Weiterentwicklung des Compliance Management System Vertrieb und der entsprechenden Dokumentation zuständig. Hierbei ist er fachlich und methodisch an die Vorgaben und Weisungen der zentralen Compliance-Funktion gebunden.

7 Compliance-Kommunikation

Das Wissen um die Bedeutung von Compliance stellt eine wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz und das Funktionieren eines Compliance Management Systems dar. Daneben sind Kenntnisse über die Funktionsweise des Compliance Management Systems erforderlich, um sicherzustellen, dass dieses seinen Zweck erfüllt. Dies gilt in besonderer Weise für Funktionsträger innerhalb der Compliance-Organisation, allgemein aber auch für alle übrigen Mitarbeitenden, Führungskräfte und Vertreter der DEVK.

Aufgrund des erklärten Anspruchs der DEVK, Rechtstreue und ethisches Verhalten auch zur Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit Dritten zu machen, und der Erwartungshaltung, dass alle Vertriebspartner die Grundsätze des GDV-Verhaltenskodex als Mindeststandard anerkennen und achten, erstreckt sich die Bedeutung des Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb darüber hinaus auch auf alle sonstigen Vertriebsbeziehungen.

Daher kommt der zielgruppengerechten Kommunikation des Compliance Management Systems des Teilbereichs Vertrieb nach innen wie nach außen eine wichtige Rolle zu.

Vier Kernthemen der Compliance-Kommunikation unterscheidet der Teilbereich Vertrieb:

1. Compliance und Compliance Management System allgemein,
2. Anwenderkenntnisse zum Compliance-Programm,
3. Compliance-Verdachtsfälle und -Verstöße,
4. Compliance-Berichtswesen.

Diese Kernthemen verfolgen spezifische Ziele, richten sich teilweise an unterschiedliche Zielgruppen und transportieren unterschiedliche Inhalte.

Ein grundlegendes Ziel in der Compliance-Kommunikation stellt die Schaffung von Bewusstsein für Compliance und die Vermittlung der zentralen Inhalte des Compliance Management Systems für den Vertrieb dar. Zielgruppen sind hier in erster Linie alle bestehenden und neuen Mitarbeitenden, Führungskräfte und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner der DEVK. Wesentliche Inhalte sind:

- Hintergründe und Inhalte von Compliance allgemein,
- Darstellung und Erörterung von Compliance-Risiken,
- Vorstellung des Compliance Management Systems für den Teilbereich Vertrieb der DEVK,
- Darstellung der wichtigsten Regelungen und Berichtswege bei Verstößen,
- Erläuterung des richtigen Verhaltens in konkreten Situationen sowie
- Darstellung des Nutzens für Führungskräfte, Mitarbeitende und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

Sonderfälle ergeben sich in der Kommunikation

- gegenüber weiteren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern, wie den Sparda-Banken, Maklern, Portalen und sonstigen Vertriebspartnern, die Produkte der DEVK vertreiben, und
- gegenüber anderen Versicherungsunternehmen, für die die Ausschließlichkeitsvertreter der DEVK Geschäft vermitteln.

Für die operative Umsetzung des Compliance-Programms ist neben dem allgemeinen Bewusstsein für die Bedeutung von Compliance auch die Kenntnis der fachbereichs- oder themenspezifischen Grundsätze und Maßnahmen erforderlich. Hier sind alle jeweils im Fachbereich tätigen oder thematisch betroffenen Führungskräfte, Mitarbeitende und ggf. Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern die Zielgruppen geeigneter Kommunikationsmaßnahmen. Inhalte dieser anwenderorientierten Kommunikation sind bezogen auf den Fachbereich oder eine Themenstellung: Regeln, Präventions- und Kontrollmaßnahmen sowie Verfahren bei Verdacht oder Verstoß.

Trotz der Zielsetzung und Vielzahl der Anstrengungen, die darauf gerichtet sind, regelkonformes Verhalten sicherzustellen, kann es zu Compliance-Verstößen kommen oder es können Verdachtsmomente entstehen. In diesen Fällen kann die schnelle und nachhaltige Einleitung von Aufklärungs- und Gegenmaßnahmen dabei helfen, den Sachverhalt zügig zu klären, einen etwaigen Verstoß zeitnah abzustellen und mögliche Schäden zu minimieren. Voraussetzung ist die Einrichtung klarer und funktionsfähiger Meldeprozesse. Zielgruppe sind hier insbesondere die Funktionsträger in der Compliance-Organisation, aber auch alle potenziellen Melder, d. h. die Gesamtheit der Führungskräfte, Mitarbeitenden, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sowie sonstiger Vertriebs- und Geschäftspartner. Inhalt der Kommunikation ist das Aufzeigen möglicher Meldewege bei Verdacht oder Verstoß. Bei personenbezogenen Vorwürfen im Hinblick auf einen Compliance-Verstoß werden die Belange des Datenschutzes und der Fürsorge des Arbeitgebers für Hinweisgeber, für mögliche Opfer eines Verstoßes aber auch für potenzielle Täter mit besonderer Sensibilität beachtet.

Der Ressortvorstand lässt sich durch die Compliance-Verantwortlichen und den Compliance-Beauftragten für den Vertrieb sowie durch die Interne Revision regelmäßig und anlassbezogen über Compliance-Fragestellungen berichten.

Daneben erfolgt einmal im Jahr die Auswertung der erfassten Unregelmäßigkeiten im Vertrieb. Eine entsprechende Jahresmeldung für die BaFin wird durch den Compliance-Beauftragten für den Vertrieb koordiniert.

8 Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Das Compliance Management System für den Teilbereich Vertrieb der DEVK ist auf Dauer angelegt und soll langfristig für regelkonformes und ethisch einwandfreies Verhalten sorgen. Die Rahmenbedingungen, wie z. B. gesetzliche Regeln und deren Auslegung, und der Geschäftsbetrieb der DEVK unterliegen aber einem laufenden Wandel. Zudem kann sich die Einschätzung erfasster Risiken ändern und es können neue Risiken identifiziert werden. Aus der operativen Arbeit können sich daneben Erkenntnisse über die Wirksamkeit bestimmter Festlegungen des Compliance Management Systems ergeben. Daher stellt die fortlaufende Überwachung und Verbesserung des Compliance Management Systems eine wesentliche Voraussetzung für dessen nachhaltige Wirksamkeit dar.

Die Compliance-Überwachung bezieht sich auf einzelne Elemente des Compliance Management Systems und auf das System insgesamt. Wesentliche Anliegen der Compliance-Überwachung und -Verbesserung sind:

- Identifikation von Verdachtsmomenten und Regelverstößen,
- Einleitung von Aufklärungs- oder Gegenmaßnahmen bei Verdacht oder Verstoß,
- Identifikation möglicher Schwachstellen bezogen auf einzelne Elemente des Compliance Management System und auf die Funktion des Compliance Management Systems insgesamt,
- Beschreibung des Handlungsbedarfs und Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen.

Für den Teilbereich Vertrieb sind die Zuständigkeiten für die Wahrnehmung von Überwachungsaufgaben und das Einbringen von Verbesserungsvorschlägen innerhalb der DEVK im Rahmen einer dreistufigen Struktur dezentral angesiedelt. Die drei Stufen sind:

1. Zuständige für die Regelkontrollen,
2. Compliance-Verantwortliche,
3. Interne Revision.

Die erste Stufe der Überwachung ist jeweils in den Abteilungen, Stabsstellen oder Regionaldirektionen angesiedelt, die im Rahmen der im Compliance-Programm beschriebenen Funktionsweise und der Aufbau- und Ablauforganisation für die Kontrolle der Einhaltung einer spezifischen Regel zuständig sind (Internes Kontrollsystem). Die Verantwortung für die Regelkontrolle liegt – ungeachtet einer etwaigen Delegation der Durchführung an untergeordnete Einheiten oder Mitarbeitende – beim Leiter der Abteilung, Stabsstelle oder Regionaldirektion, die für die Kontrolle der Einhaltung einer spezifischen Regel zuständig ist. Primäre Aufgabe der Zuständigen für die Regelkontrolle ist die Organisation, Durchführung und Berichterstattung über die Ergebnisse der im Compliance-Programm festgelegten Maßnahmen zur Regelkontrolle. Daneben sind sie aufgerufen, Hinweise zur Zweckmäßigkeit, Wirksamkeit und Verbesserungsfähigkeit des Compliance-Programms einzubringen.

Die zweite Stufe der Überwachung ist bei den Compliance-Verantwortlichen angesiedelt. Ihre Verantwortung für Compliance-Überwachung und -Verbesserung erstreckt sich in erster Linie auf die Organisation, Durchführung und Berichterstattung über die Funktionsweise des Compliance Ma-

nagement Systems für diejenigen Linien- und Prozessthemen, die ihnen zugewiesen sind. Daneben sind sie aufgerufen, Hinweise zur Zweckmäßigkeit, Wirksamkeit und Verbesserungsfähigkeit zum Compliance Management System im Allgemeinen und zu einzelnen Elementen im Besonderen einzubringen, auch wenn nicht der eigene Verantwortungsbereich betroffen ist.

Die dritte Stufe der internen Überwachung ist in der Internen Revision angesiedelt. Als prozessunabhängige Stelle überprüft die Interne Revision im Rahmen des vom Gesamtvorstand verabschiedeten Prüfungsplans die Ordnungsmäßigkeit, Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit des Compliance Management Systems. Ihre Prüfungshandlungen können sich auf einzelne Elemente des Compliance Management Systems sowie auf die Funktionsweise des Compliance Management Systems insgesamt beziehen. Neben regelmäßigen Prüfungen kann die Interne Revision durch den Vorstand mit Sonderprüfungen beauftragt werden. Empfänger der Revisionsberichte zum Compliance Management System für den Vertrieb ist der Gesamtvorstand. Bei Bedarf können weitere Empfänger

(z. B. der zentrale Compliance-Beauftragte, betroffene Compliance-Verantwortliche, der Compliance-Beauftragte für den Vertrieb) festgelegt werden.

Eine Besonderheit besteht im Hinblick auf die Überwachung und Verbesserung des Compliance Management Systems für die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb. Neben der internen Überwachung und Verbesserung wird es diesbezüglich regelmäßig eine unabhängige externe Begutachtung geben. Die DEVK lässt die Angemessenheit der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex im vorgesehenen Turnus durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer prüfen und zertifizieren. Das Ergebnis der Prüfung durch den Wirtschaftsprüfer wird im Rahmen der für die Branche vereinbarten Standards an den GDV gemeldet und auf dessen Homepage veröffentlicht.

Gesagt. Getan. Geholfen.

DEVK

Prüfungsbericht nach IDW PS 980 n.F.

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2023

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

für Wirtschaftsprüferinnen, Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2024

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüferinnen, 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 in Textform vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

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

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 und 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 Vereinbarung in Textform.

(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 Folgen 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 Erklärung in gesetzlicher Schriftform oder einer sonstigen vom Wirtschaftsprüfer bestimmten Form 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 in gesetzlicher Schriftform oder Textform darzustellen hat, ist allein diese Darstellung maßgebend. Entwürfe solcher Darstellungen sind

unverbindlich. Sofern nicht anders gesetzlich vorgesehen oder vertraglich vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie in Textform 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 in Textform erteilten 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) Ein Nacherfüllungsanspruch aus Abs. 1 muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Nacherfüllungsansprüche 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 der Anspruch des Auftraggebers aus dem zwischen ihm und dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis auf Ersatz eines fahrlässig verursachten Schadens, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt. Gleiches gilt für Ansprüche, die Dritte aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem Wirtschaftsprüfer geltend machen.

(3) 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.

(4) Der Höchstbetrag nach Abs. 2 bezieht sich auf einen einzelnen Schadensfall. 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.

(5) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der in Textform erklärten 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.

(6) § 323 HGB bleibt von den Regelungen in Abs. 2 bis 5 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 in gesetzlicher Schriftform erteilter 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 wesentliche 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 Vereinbarung in Textform umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

- a) Ausarbeitung und elektronische Übermittlung der Jahressteuererklärungen, einschließlich E-Bilanzen, für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlichen 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 Vereinbarungen in Textform 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 und Einheitsbewertung 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 und 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.