

---

# ***Prüfungsbericht***

AXA Konzern  
Köln

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



| <b>Inhaltsverzeichnis</b>  | <b>Seite</b> |
|--|--------------|
| A. Prüfungsauftrag.....  | 5            |
| B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung.....   | 7            |
| C. Feststellungen zum CMS.....   | 10           |
| I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-<br>Verhaltenskodex für den Vertrieb.....                  | 10           |
| II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des<br>Gesamturteils geführt haben.....                      | 10           |
| D. Prüfungsurteil .....  | 11           |
| <br>Anlage 1: Compliance Management System für den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb<br>von Versicherungsprodukten            |              |
| <br>Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü-<br>fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002 |              |



## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 22. September 2016 hat uns die AXA Konzern AG beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung zur Angemessenheit des Compliance-Management-Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die CMS-Beschreibung des AXA Konzerns umfasst auch die AXA Konzern AG.
2. Zusätzlich wurden wir beauftragt, in diesem Rahmen eine Prüfung der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ vom 3. Juni 2014 (nachfolgend auch als „PKV-Leitlinien“ bezeichnet) des Verbands der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) zum Tarifwechselrecht nach § 204 Versicherungsvertragsgesetz vorzunehmen.
3. Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften (im Folgenden „AXA Konzern“):
  - AXA Konzern AG, Köln
  - AXA Lebensversicherung AG, Köln
  - AXA Versicherung AG, Köln
  - AXA Krankenversicherung AG, Köln
  - AXA Art Versicherung AG, Köln
  - AXA easy Versicherung AG, Köln
  - DBV Deutsche Beamtenversicherung AG, Köln
  - Pro bAV Pensionskasse AG, Köln
  - Deutsche Ärzteversicherung AG, Köln
4. Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 16. März 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

5. Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
6. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die der AXA Konzern innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei dem AXA Konzern eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.
7. Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von dem AXA Konzern vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten des AXA Konzerns hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.
8. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke des AXA Konzerns durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information des AXA Konzerns über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht dem AXA Konzern 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 dem AXA Konzern gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

9. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der Einhaltung der Anforderungen nach Ziffer 3 der PKV-Leitlinien unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat der AXA Konzern den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.
10. Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern des AXA Konzerns.
11. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei dem AXA Konzern abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.
12. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei dem AXA Konzern implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.
13. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compli-

ance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 16. März 2017 implementiert waren.

14. Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.
15. Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen des Versicherungsunternehmens berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.
16. Im Einzelnen haben wir u.a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:
  - Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex.
  - Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen des AXA Konzerns mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen.
  - Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex.



- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des AXA Konzerns.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

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

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

## **C. Feststellungen zum CMS**

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

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

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

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

## D. Prüfungsurteil

21. Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 16. März 2017 implementiert.
22. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 20. April 2017

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Christian Sack  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***

**Anlage 1:**

**Compliance Management System für den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**



# **Compliance Management System für den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

|                  |               |
|------------------|---------------|
| Stand:           | 14. März 2017 |
| Verantwortlich:  | COM           |
| Klassifizierung: | Intern        |



|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Einführung .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Vertrieb und Compliance im deutschen AXA Konzern .....</b>        | <b>4</b> |
| 2.1      | <i>Geschäftstätigkeit des deutschen AXA Konzern .....</i>            | 4        |
| 2.2      | <i>Versicherungsvertrieb .....</i>                                   | 4        |
| 2.3      | <i>Compliance.....</i>   | 5        |
| <b>3</b> | <b>Grundelemente.....</b>  | <b>7</b> |
| 3.1      | <i>Compliance-Kultur .....</i>                                       | 7        |
| 3.2      | <i>Compliance-Ziele .....</i>  | 8        |
| 3.2.1    | Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....                  | 8        |
| 3.2.2    | Kundenbedürfnis .....  | 8        |
| 3.2.3    | Compliance.....  | 9        |
| 3.2.4    | Beratungsdokumentation .....   | 9        |
| 3.2.5    | Beratung auch nach Vertragsschluss.....                              | 10       |
| 3.2.6    | Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen ..... | 10       |
| 3.2.7    | Eindeutige und klare Legitimation .....                              | 10       |
| 3.2.8    | Vermittlerqualifikation.....   | 11       |
| 3.2.9    | Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern.....                      | 11       |
| 3.2.10   | Hinweis auf das Ombudsmannsystem .....                               | 11       |
| 3.2.11   | Verbindlichkeit und Evaluierung .....                                | 12       |
| 3.3      | <i>Compliance-Risiken .....</i>                                      | 12       |
| 3.4      | <i>Compliance-Programm .....</i>                                     | 13       |
| 3.4.1    | Klare und verständliche Versicherungsprodukte .....                  | 13       |
| 3.4.2    | Kundenbedürfnis .....  | 13       |
| 3.4.3    | Compliance.....  | 14       |
| 3.4.4    | Beratungsdokumentation .....   | 15       |
| 3.4.5    | Beratung auch nach Vertragsschluss.....                              | 16       |
| 3.4.6    | Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen ..... | 17       |
| 3.4.7    | Eindeutige und klare Legitimation .....                              | 17       |
| 3.4.8    | Vermittlerqualifikation.....   | 18       |
| 3.4.9    | Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern.....                      | 18       |
| 3.4.10   | Hinweis auf das Ombudsmannsystem .....                               | 19       |
| 3.4.11   | Verbindlichkeit und Evaluierung .....                                | 19       |
| 3.5      | <i>Compliance-Organisation.....</i>                                  | 20       |
| 3.6      | <i>Compliance-Kommunikation.....</i>                                 | 20       |
| 3.7      | <i>Überwachung und Verbesserung .....</i>                            | 21       |



## 1 Einführung

---

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) hat in seiner Mitgliederversammlung am 14. November 2012 eine Neufassung des „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (Verhaltenskodex) beschlossen.

Dieser Verhaltenskodex ist seit dem 1. Juli 2013 gültig.

Seit diesem Zeitpunkt können Mitgliedsunternehmen dem Verhaltenskodex durch schriftliche Erklärung beitreten. Nach Beitritt sind die Mitgliedsunternehmen auf die Einhaltung der Inhalte des Verhaltenskodex verpflichtet. Hierüber müssen die beigetretenen Mitgliedsunternehmen alle zwei Jahre einen Prüfbericht durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bzw. einen Wirtschaftsprüfer erstellen lassen.

Aus dem deutschen AXA Konzern sind die folgenden Gesellschaften mit Wirkung zum 11. September 2013 beigetreten:

- AXA Konzern AG
- AXA Lebensversicherung AG
- AXA Versicherung AG
- AXA Krankenversicherung AG
- DBV Deutsche Beamtenversicherung AG (mit Wirkung zum 01.01.2016 verschmolzen auf AXA Versicherung AG)
- Deutsche Ärzteversicherung AG
- Pro bAV Pensionskasse AG
- AXA easy Versicherung AG
- AXA ART Versicherung AG

Das vorliegende Dokument beschreibt die Grundsätze und Prozesse für die Einhaltung der individuell festgelegten Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für die beigetretenen Gesellschaften des deutschen AXA Konzerns. Diese Beschreibung des Compliance Management Systems (CMS) für die Einhaltung des Verhaltenskodex dient als Grundlage für die Prüfung nach dem IDW PS 980 durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bzw. einen Wirtschaftsprüfer.

Darüber hinaus ist die AXA Krankenversicherung am 10. September 2014 den Leitlinien des PKV-Verbandes für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel beigetreten. Damit haben wir uns verpflichtet, die Inhalte dieser Leitlinien ab 1. Januar 2016 umzusetzen.



## 2 Vertrieb und Compliance im deutschen AXA Konzern

---

### 2.1 Geschäftstätigkeit des deutschen AXA Konzern

---

Im Jahre 1839 wurde die Gründung der "Kölnischen Feuer-Versicherungs-Gesellschaft, genannt Colonia" durch Kölner Bankiers und Kaufleute vollzogen. Dies ist die Vorgängergesellschaft der heutigen AXA Konzern AG. Die Muttergesellschaft AXA S.A. sitzt in Paris, Frankreich. Die gesamte AXA Gruppe ist heute international in 57 Ländern aktiv, mit Schwerpunkten Europa, Nord-Amerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Die Geschäftstätigkeit des deutschen AXA Konzerns umfasst Vorsorge und Versicherung. Dazu zählen in erster Linie Lebens-, Renten- und Berufsunfähigkeitsversicherungen, betriebliche Altersvorsorge, Krankenversicherungen, Schaden- und Unfallversicherungen sowie Vermögensanlagen und Finanzierungen. Die Angebotspalette richtet sich an Privat-, Firmen- und Industriekunden gleichermaßen.

### 2.2 Versicherungsvertrieb

---

Für den Vertrieb der Produkte werden verschiedene Vertriebswege genutzt. Zunächst vermitteln die Vertriebspartner in den gebundenen Vertriebswegen ausschließlich Produkte der Gesellschaften des deutschen AXA Konzerns. Dies sind zum einen die Exklusivvermittler der AXA und zum anderen die Vermittler der Exklusiv-Organisation der Deutschen Ärzteversicherung AG als Spezialanbieter für die akademischen Heilberufe. Darüber hinaus bestehen über die ungebundenen Vertriebswege eine Vielzahl von Geschäftsverbindungen zu Maklern und Mehrfachagenten. Neben dem Makler- und Partnervertrieb und dem Maklervertrieb Komposit werden Spezialmakler und –mehrfachagenten für das Industrie- und Firmenkundengeschäft, die Bankenkooperationen sowie für die betriebliche Altersversorgung gesondert betreut. Die gebundenen und ungebundenen Vertriebswege machen den weit überwiegenden Anteil der Vertriebstätigkeit des deutschen AXA Konzerns aus. Zudem werden auch über den Direktvertrieb Produkte, z.B. Online über die Internet-Seiten des AXA Konzerns, angeboten. Hier können Interessenten unter anderem zahlreiche Online-Services vom Versorgungslücken- bis hin zum Krankentagegeld-Rechner nutzen, individuelle Angebote einholen sowie Standardformulare und -verträge herunterladen. Die Vertriebspartner werden in erster Linie durch den angestellten Außendienst betreut und unterstützt. Die entsprechenden Leiter der Regionen, Gebiete und Vertriebsdirektionen führen regelmäßige Gespräche mit den Vertriebspartnern durch, für die sie zuständig sind. Der angestellte Außendienst wird dabei durch die zentrale und dezentrale Orgaunterstützung betreut und unterstützt (z.B. Erstellung von Verträgen).

Darüber hinaus werden die Vermittler zentral über das **Vertriebs-Controlling** beobachtet und bei Auffälligkeiten im Einzelfall geprüft. Für die Analyse im Rahmen dieser Geschäftsqualitätssicherung werden verschiedene Parameter (z.B. Diskontrisiko, Stornoquote) herangezogen. Die Ergebnisse der Einzelfallprüfung werden dokumentiert und ggf. Maßnahmen abgeleitet. Auch werden Hinweise zu Auffälligkeiten aus dem Beschwerdemanagement strukturiert aufgenommen.

## 2.3 Compliance

---

Die Grundlage des Compliance-Systems des deutschen AXA Konzerns sind das Compliance Handbuch, die Verhaltensgrundsätze des AXA Deutschland Compliance Guide und Ethikkodex, die internen Richtlinien sowie die verbindlichen Regeln gegenüber Kunden, Vertretern und Geschäftspartnern.

Darüber hinaus sind in dem gruppenweiten Group Standards Handbook (GSH) und dem Group Professional Family Policy Manual Legal & Compliance (PFPM L&C) sowie den spezifischen Anlagen die Grundsätze für die Organisation sowie den Umgang mit bestimmten Compliance-Risiken beschrieben.

Für die Compliance, also die Einhaltung der geltenden Gesetze und internen Richtlinien, ist zunächst jeder einzelne Mitarbeiter zuständig. Dieser hat sich mit den für seine tägliche Arbeit erforderlichen Gesetze und Richtlinien, vor allem dem Compliance Guide und Ethikkodex, vertraut zu machen.

Um dies ständig sicherzustellen, gibt es im Unternehmen drei „Verteidigungslinien“ (Three Lines of Defence), die auf unterschiedlichen Stufen ihren Beitrag zur einer wirksamen Compliance-Organisation leisten:

- Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter und Führungskräfte dafür verantwortlich, dass sie sich in der täglichen Arbeit rechtskonform verhalten und Verstöße aufgedeckt werden (First Line of Defence). Sie sind also dafür verantwortlich, dass Verstöße gegen Compliance-Vorgaben vermieden werden. Hierfür müssen alle Mitarbeiter und Führungskräfte einerseits dafür sorgen, dass sie mit den erforderlichen Richtlinien und Arbeitsanweisungen vertraut sind und andererseits die Compliance-Funktion unverzüglich konsultieren, sobald es wesentliche Änderungen in der täglichen Arbeit gibt, die sich auf Compliance-Risiken auswirken können.
- Die Compliance-Funktion soll die Mitarbeiter und Führungskräfte im Umgang mit und der Eingrenzung von Compliance-Risiken unterstützen. Sie ist dafür verantwortlich, eine wirksame Compliance-Organisation zu schaffen und über ein Risiko- und Kontrollrahmenwerk die Compliance-Risiken im AXA Konzern effektiv zu steuern (Second Line of Defence).
- Schließlich ist die Konzernrevision dafür zuständig zu überprüfen, dass die Compliance-Funktion ihren o.g. Aufgaben nachkommt. Hierzu hat sie die Compliance-Funktion regelmäßig auf ihre Funktionsfähigkeit zu überprüfen (Third Line of Defence).

Die Compliance-Funktion im AXA Konzern setzt sich zusammen aus dem Chief Compliance Officer (CCO) und der von ihm geleiteten, zentralen Compliance-Einheit COM sowie den dezentralen Compliance-Beauftragten (z.B. für das Ressort P&C Privat und Vertrieb). Die zentrale Organisation der Compliance-Funktion im AXA Konzern liegt bei der Compliance-Einheit COM, so dass deren Leiter, der CCO, Inhaber der Compliance-Funktion als Schlüsselfunktion im aufsichtsrechtlichen Sinn ist.

Für die AXA ART Versicherung AG besteht eine eigene Compliance-Funktion. Auch hier gibt es einen CCO und dezentrale Compliance-Beauftragte. Insbesondere für die Compliance für den Teilbereich Vertrieb bestehen jedoch grundsätzlich keine Unterschiede zur Compliance-Funktion des AXA Konzerns, da der Vertrieb der Produkte der AXA ART Versicherung AG in die Vertriebs-Strukturen des AXA Konzerns eingebunden ist.

Während COM insbesondere eine ordnungsgemäße Compliance-Organisation koordiniert, ist der Linienverantwortliche für den Verhaltenskodex im Vertrieb (Vertriebscontrolling – CON-VT) für die übergreifende Organisation der im Zusammenhang mit dem CMS



für den GDV-Verhaltenskodex bestehenden Arbeitsrichtlinien, sowie die Überprüfung und Kontrolle der Maßnahmen, mit denen die Einhaltung dieses Kodex sichergestellt werden, verantwortlich. Dazu gehört auch, die ständige Weiterentwicklung des internen Kontrollsystems mittels Implementierung, Kontrolle und Überwachung von Fachaufsichten und Linienkontrollhandlungen voran zu treiben.

Die dezentralen Compliance- Beauftragten unterstützen in dem jeweils zuständigen Bereich generell Mitarbeiter und Führungskräfte im Umgang mit Compliance-Risiken. Dafür stehen sie als primäre Ansprechpartner für Compliance relevante Themen zur Verfügung und beraten bei der Umsetzung von Compliance-Vorgaben. Hierbei werden sie durch COM unterstützt, mit der die dezentralen Compliance- Beauftragten vor allem in Zweifelsfällen Rücksprache halten.

Die dezentralen Compliance- Beauftragten berichten jährlich (oder bei Bedarf ad hoc) an den CCO über wesentliche Veränderungen der spezifischen Compliance- Risiken in ihren Zuständigkeitsbereichen.

Darüber hinaus findet ein ständiger Austausch im Compliance- und Operational Risk Komitee (COR) statt, das vom CCO geleitet wird und vierteljährlich (oder bei Bedarf ad hoc) insbesondere über den Umgang mit konkreten Compliance-Risiken berät. Neben den dezentralen Compliance- Beauftragten sind mit den Leitern des Risikomanagements sowie der Konzernrevision hier auch die anderen Funktionen der Governance-Organisation vertreten. Auch der CCO der AXA ART Versicherung AG nimmt hier teil.

Kernbestandteil der Compliance-Organisation ist das Risiko- und Kontrollrahmenwerk. Es setzt sich zusammen aus der Risikoidentifikation, der Risikoanalyse und -bewertung, der Risikosteuerung sowie der Risikoüberwachung und beschreibt wie Compliance-Risiken rechtzeitig erkannt werden und wie auf die erkannten Risiken angemessen reagiert wird. Das Risiko und Kontrollrahmenwerk wird über die Compliance-Landkarte zentral durch COM gesteuert und dokumentiert. Damit ist es auch Grundlage für die regelmäßige Berichterstattung an die Geschäftsleitung.

### 3 Grundelemente

---

Im Folgenden werden die einzelnen Elemente des CMS für den Verhaltenskodex in Bezug auf die Einhaltung der einzelnen Leitsätze des Verhaltenskodex beschrieben.

#### 3.1 Compliance-Kultur

---

Die Vorstandsmitglieder der Gesellschaften des deutschen AXA Konzerns haben 2010 das in dem Compliance-Handbuch beschriebene Compliance Management System des AXA Konzerns beschlossen. Das Compliance-Handbuch wurde an alle Mitarbeiter kommuniziert und ist im Intranet in der jeweils aktuellen Fassung einsehbar. Es umfasst auch den Bereich der Vertriebs-Compliance und berücksichtigt die entsprechenden Compliance-Risiken im jährlichen Compliance-Risk-Assessment.

Auch die AXA Gruppe hat Vorgaben für Compliance in dem AXA Compliance Guide und Ethikkodex sowie in dem GSH und dem PFPM L&C aufgestellt. Insbesondere finden sich in der AXA Group Compliance Governance Guidance spezifische Vorgaben für vertriebliche Compliance-Themen. Die Beachtung dieser Vorgaben wird im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Compliance Support & Development Program Visits durch die AXA Gruppe geprüft.

Die besondere Bedeutung von Compliance wird durch den Vorsitzenden und CEO der AXA Gruppe in einem Brief zum Compliance Guide und Ethikkodex betont:

„Unser Erfolg und unser Ansehen hängen nicht nur von der Qualität unserer Produkte und unseres Kundendienstes ab, sondern auch davon, wie wir unser Geschäft betreiben. Grundstein hierfür ist das Vertrauen, dass unsere Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre, Zulieferer und Partner in uns setzen.“

Die Gruppe bekennt sich seit vielen Jahren zu einem strengen Berufsethikkodex. Es ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmenskultur und muss es bleiben. Wir haben den berufsethischen Verhaltenskodex der AXA ins Leben gerufen, um eine gemeinsame Vision der Standards und Geschäftspraktiken der Gruppe in einem Dokument zusammenzufassen. Jeder von uns muss sich in seinem beruflichen Alltag nach diesen Grundsätzen richten. Der langfristige Erfolg unserer Gruppe hängt hiervon ab und unser Ruf steht auf dem Spiel.

Durch den Beitritt haben sich die Vorstandsmitglieder der Gesellschaften des deutschen AXA Konzerns ausdrücklich auf die Einhaltung der Leitsätze des Verhaltenskodex verpflichtet. Der Vertriebsvorstand hat dies in den Jahresauftaktveranstaltungen gegenüber den gebundenen und ungebundenen Vertriebspartnern ausdrücklich kommuniziert. Zudem sind Compliance-Inhalte generell regelmäßig Inhalt der separaten Führungskräfteveranstaltungen der diversen Vertriebswege sowie der halbjährlichen Ressorttagungen für alle Mitarbeiter der jeweiligen Vertriebswege.

Darüber hinaus wurden der Beitritt und die Verbindlichkeit des Verhaltenskodex für die gebundenen und für die ungebundenen Vertriebswege sowie für die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes und die relevanten Mitarbeiter des Innendienstes per Anschreiben kommuniziert. Dabei wurden umfangreiche Informationen zu der unternehmensindividuellen Ausgestaltung der Leitsätze des Verhaltenskodex für die gebundenen Vertriebspartner beigefügt. Die Unterlagen sind zusätzlich in den jeweiligen Vermittlerportalen hinterlegt.

Für Verstöße gegen die Inhalte des Verhaltenskodex wurden Eskalations- und Sanktionsmechanismen festgelegt und kommuniziert. In den entsprechenden Prozessbeschreibungen ist risikoorientiert je Vertriebsweg konkret beschrieben, wie etwaige Ver-

stöße identifiziert und nach Intensität sowie Häufigkeit behandelt werden. Etwaige Verstöße werden durch den dezentralen Compliance-Beauftragten für den Vertrieb erfasst und dokumentiert, so dass sichergestellt ist, dass nachhaltige Verstöße erkannt und gehandelt werden können.

## 3.2 Compliance-Ziele

---

Die Compliance-Ziele ergeben sich aus der unternehmensindividuellen, risikoorientierten Ausgestaltung der Leitsätze des Verhaltenskodex auf die Geschäftstätigkeit des AXA Konzerns. Dafür werden im Folgenden zunächst die Leitsätze im Wortlaut wiedergegeben und sodann ausgeführt, welche unternehmensindividuellen Ziele sich der deutsche AXA Konzern bezüglich der einzelnen Leitsätze setzt. Diese vorgegebenen Ziele werden durch die unter Ziff. 4 im Compliance-Programm beschriebenen, konkreten Maßnahmen für AXA umgesetzt.

### 3.2.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte

---

„Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.“

Um klare und verständliche Versicherungsprodukte zu vertreiben, definiert der AXA Konzern zunächst konkret, was die Verständlichkeit im Hinblick auf den Kunden bedeutet. Sämtliche Produkte werden sodann vor Markteinführung auf diese definierte Verständlichkeit hin überprüft.

Für die wichtigsten Produktmerkmale wird eine für den Kunden verständliche Darstellungsform definiert und genutzt. Alle eingehenden Hinweise zur Nicht-Verständlichkeit von Produkten werden gesammelt und bei der Verbesserung der Produkte berücksichtigt.

Insbesondere bei Produkten der Lebens- und Krankenversicherung werden plausible Darstellungen künftiger Leistungen nach Maßgabe interner Vorgaben gewählt. Diese Darstellungsformen beruhen auf branchenweit akzeptierten Verfahren.

### 3.2.2 Kundenbedürfnis

---

„Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise.“

Vertriebspartner der AXA führen mit ihren Kunden bedarfsgerechte Beratungen durch, wobei das Kundenbedürfnis im Zentrum einer jeden Beratung steht. Dabei werden die Wünsche des Kunden strukturiert, analysiert und auf die spezifischen Bedarfe bewertet. Die gebundenen Vertriebspartner werden durch verschiedene Instrumente bei der bedarfsgerechten Beratung unterstützt. Sie werden motiviert, die nachvollziehbaren Empfehlungen zur Deckung der Bedarfe mit den Kunden verständlich zu erörtern. Zudem werden keine Anreize gegeben, die die Vertriebspartner dazu veranlassen könnten, ihr Provisionsinteresse vor das des Kunden zu stellen.

### 3.2.3 Compliance

---

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

Der AXA Konzern gibt sich für die Mitarbeiter sowie für die gebundenen Vertriebspartner unternehmensindividuelle, verbindliche Compliance-Vorschriften. Diese werden über geeignete Kommunikationsmittel an die jeweiligen Zielgruppen veröffentlicht.

Diese Compliance-Vorschriften beinhalten mindestens dokumentierte Regelungen

- zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit,
- zum Umgang mit Einladungen, Geschenken und sonstigen Zuwendungen,
- zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen,
- zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen,
- zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten sowie
- zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften.

Die ungebundenen Vermittler sind aufgefordert, sich eigene Compliance-Regeln zu geben oder den Compliance-Regeln eines Vermittlerverbandes zu unterwerfen.

### 3.2.4 Beratungsdokumentation

---

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

Die Beratungsdokumentation ist Bestandteil jeder persönlichen Beratung durch die Vertriebspartner des AXA Konzerns. Dafür werden den Vermittlern geeignete Mittel zur Verfügung gestellt.

Die individuelle Beratungsdokumentation wird den Kunden nach dem persönlichen Gespräch ausgehändigt. Darauf werden die gebundenen Vertriebspartner hingewiesen. Auch wird ausdrücklich kommuniziert und nachgelagert kontrolliert, dass die Möglichkeit des Beratungsverzichts nur in absoluten Ausnahmefällen genutzt werden soll.



### 3.2.5 Beratung auch nach Vertragsschluss

---

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

Die Vertriebspartner der AXA beraten und betreuen auch nach Vertragsabschluss ihre Kunden anlassbezogen. Um dies zu unterstützen, werden zunächst entsprechende Anlässe klar definiert. Den Vertriebspartnern wird die Bedeutung der Bestandspflege vermittelt. Sie werden darin durch geeignete Maßnahmen durch den AXA Konzern unterstützt. Dies gilt insbesondere für den Schaden- und Leistungsfall.

### 3.2.6 Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen

---

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

Die Vertriebspartner der AXA beachten auch bei Abwerbungen und Umdeckungen das Kundeninteresse. Der AXA Konzern definiert und kommuniziert klare Regeln für das zulässige Vorgehen bei Abwerbungen und Umdeckungen. Auf eine Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern, die systematisch Abwerbungen oder Umdeckungen betreiben, wird verzichtet.

Die Abfrage über bestehende Versicherungsverträge soll Bestandteil der Beratungsgespräche sein. Bei Abwerbungen oder Umdeckungen werden die betreffenden Kunden auf etwaige Nachteile hingewiesen. Dies wird in der Beratungsdokumentation festgehalten.

Schließlich wird darauf geachtet, dass bei Umdeckungen das Provisionsinteresse nicht vor dem Kundeninteresse steht. Auch wird den gebundenen Vertriebspartnern kommuniziert, welche Nachteile Umdeckungen für den Kunden haben können.

### 3.2.7 Eindeutige und klare Legitimation

---

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

Die Vertriebspartner des AXA Konzerns legen den Kunden gegenüber in den Beratungsgesprächen offen, dass sie als Vermittler tätig sind. Auch teilen sie den Kunden mit, in wessen Namen sie Versicherungsprodukte vermitteln. Hierfür werden sie von AXA durch geeignete Mittel unterstützt.

### 3.2.8 Vermittlerqualifikation

---

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

Der AXA Konzern definiert Ansprüche an die Basisqualifikation der gebundenen Vertriebspartner, die über die gesetzlichen Ansprüche hinausgehen. Er unterstützt die gebundenen Vertriebspartner bei der Ausbildung in geeigneter Weise und legt Wert darauf, dass ein Beratungsgespräch erst bei hinreichender Qualifikation stattfindet.

Alle Vertriebspartner werden auf eine gute Beleumdung überprüft und darauf anlassbezogen kontrolliert. Der AXA Konzern verpflichtet sich auch, eine Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) über die Vertriebspartner einzuholen.

Die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes werden entsprechend der Anforderungen der Industrie- und Handelskammern qualifiziert und darin unterstützt, die Prüfung erfolgreich abzulegen.

Schließlich existiert ein systematisches Schulungs- und Weiterbildungsmanagement. Die erforderlichen Inhalte werden regelmäßig auf Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst. Der AXA Konzern arbeitet nur mit solchen Vertriebspartnern zusammen, die sich fortlaufend weiterbilden und dies auch nachweisen können.

### 3.2.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

---

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

Etwaige Zusatzvergütungen, die Maklern gewährt werden, geben keine Anreize, die Interessen des Vermittlers vor die Interessen des Kunden zu stellen. Um dies sicherzustellen, sind definierte Prozesse und Kontrollen für die Vergabe von Zusatzvergütungen implementiert. Die Einhaltung dieser Vorgaben wird regelmäßig und systematisch überprüft.

### 3.2.10 Hinweis auf das Ombudsmannsystem

---

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



Der AXA Konzern vermittelt den Vertriebspartnern die Notwendigkeit des Ombudsmannsystems und unterstützt sie dabei, die Kunden darauf in geeigneter Form hinzuweisen.

### 3.2.11 Verbindlichkeit und Evaluierung

---

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

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seine Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht. Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.

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

Der AXA Konzern macht die unternehmensindividuelle Ausgestaltung des Verhaltenskodex für die Zusammenarbeit mit den Vertriebspartnern je nach Vertriebsweg verbindlich. Es wird durch angemessene, risikoorientierte Kontrollen je nach Vertriebsweg sichergestellt, dass die Anforderungen eingehalten werden.

Die beigetretenen Gesellschaften des AXA Konzerns lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer in Bezug auf die Einhaltung des Verhaltenskodex prüfen. Das jeweilige Testat wird an den Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. gesendet, so dass eine Veröffentlichung auf deren Homepage erfolgen kann.

### 3.3 Compliance-Risiken

---

Die Compliance-Risiken werden in einer zentralen Compliance-Landkarte von COM erfasst. Dafür wurden die Geschäftsprozesse im deutschen AXA Konzern in Bezug auf definierte Compliance Risiken systematisch analysiert. Für die so identifizierten Risiken wird weiter die Wirkung von risikoreduzierenden Steuerungshandlungen untersucht. Schließlich wird das Sanktions- und Eintrittsrisiko für jedes Compliance-Risiko bewertet. Abhängig von dieser Risikobewertung werden unterschiedliche Kontrollhandlungen ausgelöst.

Die Compliance-Risiken werden einmal jährlich in dem Compliance-Risk-Assessment bewertet, um zu bemessen, ob sie noch aktuell sind. Diese Bewertung bezieht auch die implementierten Steuerungshandlungen mit ein. Hierfür werden die dezentralen Compliance-Beauftragten durch COM befragt. Die Ergebnisse werden dokumentiert.

Die sich aus der Nichteinhaltung der Leitsätze des Verhaltenskodex ergebenden Risiken werden in der Compliance-Landkarte berücksichtigt und besonders gekennzeichnet. Sie sind Bestandteil des Compliance-Risk-Assessment mit dem jeweils zuständigen dezentralen Compliance-Beauftragten. Die Bewertung erfolgt risikoorientiert nach den unterschiedlichen Vertriebswegen. Sämtliche Ergebnisse des Compliance-Risk-Assessment zu den einzelnen Leitsätzen können über die Compliance-Landkarte und zusätzliche Dokumente (z.B. Unterlage Compliance Risk Assessment) nachvollzogen werden.

### 3.4 Compliance-Programm

---

Das Compliance-Programm für den Verhaltenskodex beschreibt die Maßnahmen, die der AXA Konzern risikoorientiert für die einzelnen Vertriebswege implementiert hat, um die Einhaltung der unternehmensindividuell ausgestalteten Leitsätze sicherzustellen.

#### 3.4.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte

---

Für die Gestaltung der Produktinformationsblätter (PIB), der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) und sonstiger Kundenkorrespondenz wurden zusammen mit der Universität Halle-Wittenberg Vorgaben für die kundenorientierte Kommunikation entwickelt (Handbuch „AXA klipp & klar“). Um eine benutzerfreundliche und regelmäßige Anwendung zu ermöglichen, wurden Formulierungshilfen, wichtige Regeln und eine Checkliste erstellt. Diese Dokumente wurden zertifiziert und sind zudem sämtlichen Mitarbeitern über das Intranet als WBT zugänglich.

Um sicherzustellen, dass diese Vorgaben in den Produktentwicklungsprozessen der jeweiligen Sparten berücksichtigt werden, sind die Mitarbeiter der verschiedenen beteiligten Einheiten explizit aufgefordert, die Verständlichkeit zu überprüfen. Sie prüfen die oben genannten Vertragsdokumente auf Konformität mit den Vorgaben für eine klare und verständliche Kundenkommunikation nach AXA klipp & klar. Das Ergebnis wird schriftlich an das Produktmanagement der jeweiligen Sparte zurückgemeldet. Darüber hinaus prüft die Rechtsabteilung die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben für die jeweiligen PIB. Dies beinhaltet unter anderem die Darstellung wesentlicher Ausschlüsse. Nur bei positivem Prüfungsergebnis wird das Legal Sign Off erteilt.

Der Linienverantwortliche für den Verhaltenskodex im Vertrieb prüft nachgelagert stichprobenhaft, ob vor Produkteinführung auch die jeweiligen Legal Sign Off erteilt wurden. Schließlich wird auch anhand eingehender Beschwerden überprüft, ob es Hinweise auf die Nicht-Verständlichkeit von Produkten gibt. Dies wird anhand des Beschwerdemanagement-Prozesses bearbeitet und dokumentiert.

#### 3.4.2 Kundenbedürfnis

---

Zur Unterstützung der bedarfsgerechten Beratung wird den Vermittlern der gebundenen Vertriebswege der strukturierte Beratungsansatz „plan360“ bzw. „FIWA“ zur Verfügung gestellt. Dieser Beratungsansatz ermöglicht die Ermittlung der aktuellen Bedarfs- und Vorsorgesituation als Grundlage für eine ganzheitliche Beratung. Die Inhalte werden in dem jeweiligen Medium, d.h. in der Beratungstechnologie oder in Papierform dokumentiert.

Per Vorstandskommunikation wurden die gebundenen Vermittler nochmals ausdrücklich aufgefordert,

- die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln, zu analysieren und strukturiert zu bewerten und die dem Bedarf entsprechende Empfehlung mit dem Kunden zu erörtern,
- hierzu anlassbezogen den vorgegebenen Beratungsansatz „plan360“ bzw. FIWA anzubieten und
- die erfolgte Beratung im Beratungsprotokoll zu dokumentieren. Dies beinhaltet unter anderem eventuell vorhandene Vorkenntnisse des Kunden, die Ablehnung einer umfassenden Beratung durch den Kunden und die Aufklärung zu eventuellen Nachteilen durch Umdeckung oder Abwerbung.

Darüber hinaus unterstützt der AXA Konzern die bedarfsgerechte Beratung durch die Vertriebspartner, indem je Sparte schriftliche Produkt-, Verkaufs- und Kundeninformationen bereitgestellt werden, mittels denen eine sachgerechte Beratung zum Produkt gewährleistet werden kann. Darüber hinaus stehen den Vertriebspartnern Ansprechpartner der AXA als Unterstützung zur Verfügung.

Die gebundenen Vermittler der AXA sowie der Deutschen Ärzteversicherung AG werden zur Nutzung des Beratungsansatzes „plan360“ bzw. „FIWA“ geschult.

Die bedarfsgerechte Beratung ist zum einen Bestandteil des Ausbildungsplans für Neuvermittler und zum anderen müssen registrierte Vermittler, die neu bei AXA bzw. der Deutschen Ärzteversicherung AG beginnen, einen Basiskurs für den Beratungsansatz besuchen. Die Teilnahme an den Schulungen wird zentral kontrolliert.

Für den Vertrieb der verschiedenen Produkte sind Provisionstabellen und -bestimmungen über die jeweiligen Agenturverträge bzw. Courtagevereinbarungen verbindlich geregelt. Sie sind derart ausgestaltet, dass Fehlanreize nicht entstehen können, d.h. für vergleichbare Produkte werden nicht unterschiedliche Provisionen bzw. Courtagen gezahlt, so dass der Bedarf des Kunden im Mittelpunkt der Beratung steht.

Sofern für die gebundenen Vertriebswege produktbezogene Wettbewerbe durchgeführt werden, wird in sämtlichen Wettbewerbsbedingungen ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Vermittlung auch dem tatsächlichen Bedarf des Kunden entsprechen muss. Die Bedarfsermittlung hat auch in diesen Fällen nach dem Beratungsansatz „plan360“ oder einer Beratung gleicher Güte zu erfolgen. Über die Fachaufsichten wird kontrolliert, ob die inhaltlichen Anforderungen an die Beratungsdokumentation eingehalten wurden. Nachgelagert werden die Fachaufsichtsberichte durch den Linienverantwortlichen für den Verhaltenskodex im Vertrieb kontrolliert. Auch von den ungebundenen Vertriebspartnern wird erwartet, dass sie eine bedarfsgerechte Beratung vornehmen.

Der angestellte Außendienst der ungebundenen Vertriebswege wurde per Vorstandskommunikation ausdrücklich darauf hingewiesen, dass erwartet wird, dass Vertriebspartner der AXA nach den oben definierten Grundsätzen beraten.

### 3.4.3 Compliance

---

Zunächst gelten für die Mitarbeiter im Innen- und Außendienst der Compliance Guide und Ethikkodex sowie die für Compliance relevanten Richtlinien zu Anti-Korruption, zu Veranstaltungen und Reisen, zum Datenschutz und zum Kartellrecht. Diese Dokumente werden, wie alle Richtlinien, über einen festgelegten Prozess an alle Mitarbeiter online kommuniziert. Bei Neuanstellungen erhalten die Mitarbeiter an ihrem ersten Arbeitstag einen USB-Stick mit allen geltenden Richtlinien sowie den Hinweis auf das Richtlinienverzeichnis im Intranet, das alle Richtlinien in der jeweils gültigen Fassung enthält.

Die Richtlinien geben den Mitarbeitern verbindliche Handlungsanweisungen, um Verstöße zu verhindern. So müssen sie etwa nach der Richtlinie Anti-Korruption Zuwendungen

ab einem bestimmten Schwellenwert von Compliance prüfen lassen. Die Ergebnisse dieser Prüfung werden von Compliance dokumentiert.

Darüber hinaus finden risikoorientiert regelmäßig Präsenz-Schulungen für Multiplikatoren oder betroffene Fachbereiche statt. In den Veranstaltungen werden die rechtlichen Grundlagen vermittelt sowie Handlungsanweisungen für konkrete Fälle eruiert.

Für die Vermittler der gebundenen Vertriebswege gelten die Regeln aus dem Compliance Guide EVT. In diesem Dokument finden sich die wesentlichen Regelungen zu Anti-Korruption nebst Regelungen zum Umgang mit Geschenken, zu Interessenskonflikten, zum Datenschutz und zum Wettbewerbsrecht inkl. Kartellrecht. Darüber hinaus werden auch weitere Themen wie Internal Fraud oder Geldwäsche behandelt. Der Compliance Guide EVT wurde sämtlichen gebundenen Vermittlern mit dem Verhaltenskodex übermittelt.

Dieser Compliance Guide EVT ist Grundlage der Zusammenarbeit mit den bestehenden gebundenen Vermittlern geworden. Bei Neuanschlüssen gebundener Vermittler wird der Compliance Guide EVT verbindlicher Bestandteil des Agenturvertrages. Bei Mitgliedschaft im Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) gelten die dortigen Compliance- und Verhaltensregeln. Eine Beendigung der Mitgliedschaft hat der jeweilige gebundene Vermittler anzuzeigen, so dass dann automatisch der Compliance Guide EVT gilt.

Die Vermittler der ungebundenen Vertriebswege sind angehalten, eigene Compliance-Regelungen aufzustellen oder aber einem Vermittlerverband beizutreten, der für seine Mitglieder verbindliche Compliance-Vorschriften aufgestellt hat, wie zum Beispiel der gemeinschaftlich verfasste Compliance-Basis-Kodex der Verbände Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK), Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM) und Verband unabhängiger Finanzdienstleistungsunternehmen in Europa e.V. (VOTUM-Verband). Darauf wurden sie ausdrücklich per Vorstandskommunikation hingewiesen.

In jedem Fall arbeitet AXA nur mit Vermittlern zusammen, die sich an die jeweils geltenden Compliance-Vorschriften halten. Insbesondere nachhaltige Verstöße können zur Beendigung der Zusammenarbeit führen.

#### 3.4.4 Beratungsdokumentation

---

Über den Agenturvertrag werden die Vermittler der gebundenen Vertriebswege zunächst dazu verpflichtet, die gesetzlichen Anforderungen an eine Beratung zu erfüllen und damit auch grundsätzlich eine Beratungsdokumentation zu erstellen und dem Kunden auszuhandigen sowie die Möglichkeit des Beratungsverzichtes nur in Ausnahmefällen zu nutzen.

Ihnen wird über das Agentursystem die Beratungstechnologie zur Verfügung gestellt, die die Vorlage zum Beratungsprotokoll bzw. zum Beratungsverzicht als Beratungsdokumentation enthält. In dem Beratungsprotokoll sind Pflichtfelder hinterlegt, die systemseitig zwingend zu befüllen sind. Zudem finden sich in den Agentursystemen Ausfüllhinweise. Bei elektronisch einzureichenden Anträgen ist ein Versand an AXA nur dann möglich, wenn alle zugehörigen Dokumente und insbesondere auch das Beratungsprotokoll beigefügt sind. Es wird systemisch sichergestellt, dass die Beratungsdokumentation aus diesem Antrags-Paket nicht entnommen werden kann. Wird der Beratungsverzicht mit dem Kunden vereinbart, ist eine elektronische Einsendung des Antrags nicht möglich. Bei in Papierform eingereichten Anträgen prüft der jeweilige Sachbearbeiter im Innendienst, ob das Beratungsprotokoll beigefügt wurde bzw. ein vom Kunden unterschriebener Beratungsverzicht beiliegt.

Die Beratungsdokumentation wird dem Kunden mit dem Antrag direkt oder über den gebundenen Vermittler übermittelt. Über die Fachaufsichten der jeweiligen Sparten wird je Sparte kontrolliert, ob die inhaltlichen Anforderungen an die Beratungsdokumentation eingehalten wurden. Nachgelagert werden die Fachaufsichtsberichte durch den Linienverantwortlichen für den Verhaltenskodex im Vertrieb kontrolliert. Darüber hinaus wird im zweijährigen Rhythmus ausgewertet, ob die Möglichkeit zum Beratungsverzicht tatsächlich ausnahmsweise und damit insgesamt nur in sehr geringer Zahl genutzt wurde. Diese Kontrolle liegt ebenfalls in der Verantwortung des Linienverantwortlichen für den Verhaltenskodex im Vertrieb.

### 3.4.5 Beratung auch nach Vertragsschluss

---

Für die Kommunikation an die Vermittler der gebundenen Vertriebswege wurden konkrete Anlässe definiert, die eine Beratung des Kunden nach Vertragsschluss erfordern. Darüber hinaus werden die gebundenen Vermittler der AXA über beim Telefonischen Kundendienst bzw. die gebundenen Vermittler der Deutschen Ärzteversicherung AG über beim Kunden- und Vermittlerservice zentral eingehende Kommunikation von Kunden informiert. In den aus dem System teilweise automatisch generierten Vermittler-E-Mails wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Kunde kontaktiert werden soll, sofern aufgrund des Kommunikationsanlasses weitergehender Beratungsbedarf zum jeweiligen Vertrag besteht (für gebundene Vermittler der AXA) oder es erfolgt eine Nachverfolgung des Vorgangs (für gebundene Vermittler der Deutschen Ärzteversicherung AG).

Die Vermittler der ungebundenen Vertriebswege werden in der Beratung und Betreuung nach Vertragsabschluss unterstützt, indem ihnen die wesentlichen Korrespondenzen (Vertragsänderungen, Informationen zu Schaden/Leistung mit Ausnahme der Krankenversicherung) zwischen AXA und Kunde in Kopie übermittelt werden. Hieran kann sodann geprüft werden, ob Beratungsbedarf besteht.

Zum Beratungsanlass Tarifwechsel haben wir uns verpflichtet, die Leitlinien des PKV-Verbandes ab dem 1. Januar 2016 umzusetzen.

Zur Umsetzung der Ziffer 3 der Tarifwechselleitlinie haben wir für die Auswahl der Zieltarife Auswahlkriterien festgelegt und wenden ein Auswahlverfahren an. Das Auswahlverfahren wurde auf Grundlage der Anforderungen aus den Leitlinien und den gesetzlichen Vorgaben entwickelt. Wir informieren die Kunden über die Tatsache, dass es sich bei den von uns genannten Zieltarifen um eine Auswahl handelt. Wir haben Verantwortliche für die Pflege und Aktualisierung der Daten und Unterlagen zum Tarifwechsel und des Auswahlverfahrens benannt. So stellen wir sicher, dass unsere Kunden vollständig und transparent informiert werden.

Bei der Tarifauswahl sind die Wünsche der Kunden maßgeblich. Die Abfrage der Kundenwünsche zum Tarifwechsel wird dokumentiert.

Wir ermöglichen die Beratung unserer Kunden anhand der zugelieferten Informationen. Informiert wird schriftlich in Form mit Vorschlägen zur Vertragsänderung (mit Nennung der Beiträge unter Berücksichtigung der Alterungsrückstellung) und aller notwendigen Informationen zur Auswirkung von Tarifwechseln sowie aller aus unserer Sicht notwendigen Informationen über die Leistungsinhalte der jeweiligen Zieltarife.

Damit die Anwendung des Auswahlverfahrens immer gewährleistet ist, wurden neue Prozesse festgelegt.

Wir stellen sicher, dass der Interessent mit einem Tarifwechsel vom Unternehmen die Informationen zu den Zieltarifen unabhängig davon erhält, auf welchem Wege der Kunde an das Versicherungsunternehmen herantritt. Das erfolgt dadurch, dass die beschriebe-



nen Prozesse und Maßnahmen sowohl für den Innendienst als auch für den EVT und Vertriebsbetreuer geschult wurden. Zusätzliche wurden für den Innendienst neue Arbeitsrichtlinien erstellt und der EVT wurde mit einem Rundschreiben informiert. Im Rahmen der jährlichen Fachaufsicht stellen wir über Qualitätskontrollen sicher, dass die Vorgaben der Leitlinie eingehalten werden. Zusätzlich erfolgen in KV-Betrieb quartärlie regelmäßige Prüfungen der bearbeiteten Vorgänge. In dieser Prüfmenge sind auch Vorgänge zum Tarifwechsel enthalten.

### 3.4.6 Beachtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen

---

Die Vermittler der gebundenen Vertriebswege werden in den Agenturverträgen auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft sowie die Richtlinie für den Bestands- und Provisionsschutz verpflichtet. Die Vermittler der ungebundenen Vertriebswege werden in der Courtagevereinbarung auf die Einhaltung der Richtlinie zum Bestands- und Provisionsschutz verpflichtet.

Im Rahmen des Beratungsansatzes „plan360°“ ist auch nach etwaigen Vorversicherungen zu fragen. Die Vermittler der gebundenen Vertriebswege haben in dem Agentursystem sodann die Möglichkeit, Angaben zu Vorverträgen zu machen. Sie erläutern dem Kunden bei Abwerbung oder Umdeckung die wesentlichen Veränderungen. Hier sind die spartenspezifischen Nachteile einer Umdeckung zu beachten. Dafür wurde eine Liste mit spartenspezifischen Besonderheiten erstellt, die den gebundenen Vermittlern je Sparte angibt, in welchen konkreten Fällen eine Aufklärung erforderlich ist. Es erfolgt eine entsprechende Dokumentation im Beratungsprotokoll. Die Fachaufsicht kontrolliert die Beratungsdokumentation qualitativ anhand der spezifischen Prüfbögen der jeweiligen Sparte.

Zudem werden sämtliche Bestandsübertragungen durch AXA standort- und vertriebswegeübergreifend über einen definierten systemischen Prozess („BÜ-Portal“) durchgeführt. Im Rahmen dieses Prozesses wird geprüft, ob die Bestandsübertragung auf Kundenwunsch erfolgt. Bei ungebundenen Vermittlern wird darüber hinaus kontrolliert, ob keine missbräuchliche Umdeckung vorliegt.

Diese Kontrollen liegen in der Verantwortung des Linienverantwortlichen für den Verhaltenskodex im Vertrieb.

### 3.4.7 Eindeutige und klare Legitimation

---

In den Verträgen mit den gebundenen Vertriebspartnern ist geregelt, dass sie die gesetzlichen Vorgaben an die Vermittlertätigkeit einzuhalten haben. Dies wird regelmäßig durch die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes überprüft.

Um sicherzustellen, dass die Legitimation bei jedem Erstkontakt erfolgt, werden die zentral zur Verfügung gestellten Druckstücke (z.B. Visitenkarten, Briefbögen) systemisch mit den erforderlichen Hinweisen versehen. Auch die Vermittlerhomepages enthalten standardmäßig die geforderten Hinweise.

Die gebundenen Vermittler werden ausdrücklich auf die Nutzung der zentral zur Verfügung gestellten Druckstücke und Muster hingewiesen. Darüber hinaus sind die Anforderungen an eine klare und eindeutige Legitimation Bestandteil der Ersts Schulungen der gebundenen Vermittler.

### 3.4.8 Vermittlerqualifikation

---

Der deutsche AXA Konzern bindet nur solche Vertriebspartner an, die über einen guten Leumund verfügen. Dafür ist verbindlich geregelt, dass bei der Neuansbindung bestimmte Nachweise von dem Vertriebspartner zwingend erbracht werden müssen, die die Zuverlässigkeit nachweisen. Hierzu gehören insbesondere eine AVAD-Auskunft sowie eine Schufa-Auskunft. Die entsprechenden Unterlagen werden von der Orgaunterstützung geprüft und dokumentiert.

Auch müssen die Vertriebspartner vor Anbindung eine ausreichende Qualifikation nachweisen. Für die Vermittler der gebundenen Vertriebswege wird dafür eine eigene Prüfung durch die Orgaunterstützung durchgeführt. Ist ein entsprechender Nachweis nicht möglich, kann ein festgelegter Schulungsplan durchlaufen werden, um die notwendige Qualifikation zu erreichen. Dies gilt auch für etwaige Untervermittler. Die gebundenen Vermittler der Deutschen Ärzteversicherung AG werden in der Regel nach der Neuansbindung geschult. Sofern sie noch nicht bei der IHK registriert sind, sollen sie darauf vorbereitet werden, die Sachkundeprüfung zeitnah erfolgreich abzulegen. Bei den Vermittlern der ungebundenen Vertriebswege wird überprüft, ob sie bei der zuständigen IHK registriert sind. Nur dann kann eine Anbindung erfolgen.

Die Vermittler der gebundenen Vertriebswege werden in den Agenturverträgen dazu verpflichtet, sich und auch etwaige Untervertreter bzw. Mitarbeiter weiterzubilden. Die fortlaufende Weiterbildung muss nachgewiesen werden können.

AXA unterstützt die gebundenen Vertriebspartner hierbei, indem AXA an der Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ teilnimmt und ein regelmäßig aktualisiertes Weiterbildungsprogramm anbietet, das die Beratungsqualität steigert. Unter regelmäßiger Weiterbildung im Rahmen der Weiterbildungsinitiative wird der Nachweis von mindestens 200 Weiterbildungspunkten innerhalb von 5 Jahren verstanden, wobei 1 Weiterbildungspunkt einer Unterrichtsdauer von 45 Minuten entspricht. Der angestellte Außendienst wertet die Weiterbildungsmaßnahmen regelmäßig aus und stellt im Rahmen seiner Steuerungsmaßnahmen sicher, dass die Vermittler alle notwendigen Weiterbildungsmaßnahmen absolvieren.

Auch von den Vermittlern der ungebundenen Vertriebswege wird gefordert, dass eine fortlaufende Weiterbildung stattfindet. Um dies zu unterstützen und die Beratungsqualität aufrechtzuerhalten und zu steigern, bietet AXA ein regelmäßig aktualisiertes Weiterbildungsprogramm an.

Schließlich existiert auch für die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes ein eigener Schulungskatalog, der verpflichtend einzuhalten ist, sofern diese auch selbständig Kunden beraten.

### 3.4.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

---

Versicherungsmaklern werden keine Zusatzvergütungen gewährt, die einen Anreiz dazu geben, ihre Interessen vor die der Kunden zu stellen. Für Zuwendungen an bzw. Veranstaltungen für Vertriebspartner gibt es zunächst verbindliche Vorgaben in der Richtlinie Anti-Korruption sowie der Veranstaltungsrichtlinie. Hier ist konkret festgelegt, unter welchen Voraussetzungen Zuwendungen an Vertriebspartner vergeben werden dürfen. Dies wird von der Fachaufsicht geprüft und von der zentralen Compliance-Abteilung nachgelagert stichprobenhaft überprüft.

Im Übrigen ist für die Vermittler der ungebundenen Vertriebswege konkret definiert, welche Zusatzvergütungen unter welchen Umständen gewährt werden dürfen. Hierfür ist auch in einem Vollmachtenkatalog geregelt, welche Rolle in welcher Höhe Zusatzvergü-

tungen gewähren darf. Die Einhaltung der Vorgaben wird nachgelagert stichprobenhaft von dem dezentralen Compliance-Beauftragten im Vertrieb kontrolliert. Fragliche Einzelfälle sind Compliance zur Überprüfung und Bewertung vorzulegen.

#### 3.4.10 Hinweis auf das Ombudsmannsystem

---

Zunächst werden die gebundenen und ungebundenen Vermittler im Rahmen der Erstausbildung bei der jeweiligen Industrie- und Handelskammer über die Existenz und die Notwendigkeit des Ombudsmannsystems sowie den Hinweis darauf geschult. Der Hinweis auf das Ombudsmannsystem ist zudem in den Vertragsbedingungen der Versicherungspolice des AXA Konzerns enthalten. Es wird systemisch sichergestellt, dass die gesetzlich zwingend notwendigen Inhalte automatisch angedruckt werden. Bei Änderungen der Versicherungsbedingungen wird über Testausdrucke aus den Systemen vorab getestet, ob die zwingend notwendigen Inhalte auch tatsächlich in die Versicherungsbedingungen aufgenommen wurden.

Die aus der Beratungstechnologie erzeugten Angebote enthalten in dem jeweiligen Druck-Paket auch alle gesetzlich erforderlichen Angaben, inkl. des Hinweises auf das Ombudsmannsystem. Eine automatisierte Kontrolle stellt sicher, dass bei Ausdruck eines Angebotes aus der Beratungstechnologie automatisch ein vollständiges Druck-Paket erzeugt wird. Änderungen an den Druck-Paketen erfolgen nur auf begründeten Antrag und werden vorab getestet.

Schließlich muss der Kunde in den Anträgen den Erhalt aller Dokumente mit separater Unterschrift schriftlich bestätigen.

#### 3.4.11 Verbindlichkeit und Evaluierung

---

Die Vermittler der gebundenen Vertriebswege wurden per Vorstandskommunikation über den Beitritt der oben genannten Gesellschaften des deutschen AXA Konzerns und die sich daraus für sie ergebende Verbindlichkeit informiert. Dabei wurden der Verhaltenskodex sowie der Compliance Guide ausdrücklich zur Grundlage der Zusammenarbeit mit den bestehenden gebundenen Vermittlern. Bei der Neuanbindung von gebundenen Vermittlern werden der Verhaltenskodex sowie der Compliance Guide als Anlage dem Agenturvertrag beigelegt.

Die Vermittler der ungebundenen Vertriebswege wurden ebenfalls per Vorstandskommunikation über den Beitritt zum Verhaltenskodex und die sich daraus für sie ergebenden Konsequenzen informiert. Ausdrücklich wurde darauf hingewiesen, dass AXA nur mit Vermittlern zusammenarbeitet, die sich gemäß dem Kerngedanken des Kodex verhalten. Es wurde explizit darauf aufmerksam gemacht, dass wiederholte festgestellte Verstöße in letzter Konsequenz zu einer Beendigung der Zusammenarbeit führen können.

Schließlich wurde auch den Mitarbeitern des angestellten Außendienstes die Einhaltung des Verhaltenskodex verbindlich vorgegeben. Insbesondere wurde ihnen mitgeteilt, welche unternehmensindividuellen Anforderungen je Leitsatz zu berücksichtigen sind. Der AXA Konzern hat sich erstmals zum 1. März 2015 und anschließend alle zwei Jahre einer Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer oder eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft unterzogen.



### 3.5 Compliance-Organisation

---

Hinsichtlich der Ausgestaltung der Compliance-Organisation verweisen wir zunächst auf die Ausführungen zu II. 2. „Compliance“. Für das Ressort P&C Privat und Vertrieb sowie auch für die anderen Ressorts gibt es je einen dezentralen Compliance-Beauftragten. Diese werden in das Risk Assessment eingebunden. Darüber hinaus stehen diese als primäre Ansprechpartner für Compliance relevante Themen zur Verfügung und beraten bei der Umsetzung von Compliance-Vorgaben.

Für den Verhaltenskodex dienen die je Leitsatz definierten und kommunizierten Dokumentationen wie Handbücher, Arbeitsanweisungen und Checklisten als Grundlage, um die Einhaltung der Maßnahmen risikoorientiert sicherzustellen. Die jeweils für die Prozesse zuständigen Fachabteilungen sind für die Einhaltung der Dokumentationen zuständig. Nachgelagert wird dies in der Regel durch die jeweils zuständige Fachaufsicht kontrolliert. Die Überprüfung der Fachaufsichten liegt in der Verantwortung des Linienverantwortlichen für den Verhaltenskodex im Vertrieb (Vertriebscontrolling – CON-VT), der im Ressort Finanzen angesiedelt ist, neben dem dezentralen Compliance-Beauftragten für das Ressort P&C Privat und Vertrieb. Dieser ist für die nachgelagerte Kontrolle der Maßnahmen zu bestimmten Leitsätzen (z.B. Leitsätze 1 und 2) zuständig. Er dokumentiert auch sämtliche im Zusammenhang mit dem Verhaltenskodex stehende Verstöße von Vermittlern, so dass sichergestellt ist, dass nachhaltige Verstöße erkannt und geahndet werden können. Für die gebundenen Vertriebspartner der Deutschen Ärzteversicherung AG werden die Verstöße bei dem dortigen Beschwerdekoordinator dokumentiert. Schließlich ist er auch für die Organisation der regelmäßigen Prüfung des Verhaltenskodex zuständig.

### 3.6 Compliance-Kommunikation

---

Sämtliche Vermittler sowie die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes und die relevanten Mitarbeiter des Innendienstes wurden über den Beitritt informiert.

In diesen Informationen wurde auch mitgeteilt, welche konkreten Auswirkungen bzw. Anforderungen die einzelnen Leitsätze an die Vermittler bzw. die Mitarbeiter des angestellten Außendienstes stellen. Auch wurde den Vermittlern der gebundenen Vertriebswege ausdrücklich mitgeteilt, wo sich entsprechende, verpflichtende Regelungen in den Agenturverträgen wiederfinden.

Die Vermittler der gebundenen Vertriebswege werden zu den Inhalten des Verhaltenskodex geschult. Im Vermittlertraining gibt es hierzu einen eigenen Schulungsblock, der sich mit den Inhalten des Verhaltenskodex und seinen Auswirkungen für die gebundenen Vertriebspartner beschäftigt.

Mitarbeiter und Dritte (z.B. Versicherungsnehmer, Lieferanten, Vertriebspartner) haben zudem die Möglichkeit, anonym oder unter Namensnennung mögliche Rechtsverletzungen im Unternehmen an die „AXA Anonyme Meldestelle“ zu melden. Die Kontaktdaten finden sich sowohl im Intra- wie auch im Internet der AXA. Darüber hinaus wurde im Compliance Guide EVT und Compliance Guide DÄF für die gebundenen Vermittler nochmals ausdrücklich auf die AXA Anonyme Meldestelle hingewiesen.

Regelverstöße die Compliance zur Aufmerksamkeit gebracht werden, werden von Compliance umfassend untersucht, aufgeklärt und berichtet. In der jährlichen Berichterstattung zu Compliance an die Vorstände werden entsprechende Fälle unter Ziff. IV "Berichte über wesentliche Compliance-Vorfälle" aufgeführt und entsprechende Anlagen werden beigefügt. Im Rahmen der quartärlchen Berichterstattung an das Audit Committee wird auch über die wesentlichen durchgeführten Compliance-Maßnahmen und Compliance-



Vorgänge von erheblicher Bedeutung berichtet. Darüber hinaus wird auch regelmäßig im Audit and Risk Committee des AXA Konzerns berichtet.

### 3.7 Überwachung und Verbesserung

---

Die oben genannten Maßnahmen zur Einhaltung der unternehmensindividuell ausgestalteten Leitsätze werden insbesondere durch das Beschwerdemanagement des deutschen AXA Konzerns überwacht.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements werden eingehende Beschwerden anhand bestimmter Merkmale den jeweiligen Ressorts zur Bearbeitung zugeordnet. Der jeweilige Beschwerdebearbeiter leitet vertriebsbezogene Beschwerden an die Beschwerdekoordinatorin Vertrieb zur Bearbeitung weiter und bearbeitet die übrigen, ressortbezogenen Beschwerden selbst.

Die Beschwerden werden in der Beschwerdedatenbank unter Angabe eines oder mehrerer Beschwerdegründe vom jeweiligen Beschwerdebearbeiter erfasst. Für Verstöße gegen den Verhaltenskodex wurden bestimmte Beschwerdegründe definiert und gekennzeichnet, so dass sie gesondert ausgewertet werden können.

Es wurde ein Analyse- und Maßnahmen-Prozess definiert, der die Einbeziehung definierter Fachbereiche festschreibt, wo sich abgestimmte Eskalations- /Sanktionsprozesse anschließen bzw. die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen erfolgt.

Die Beschwerdekoordinatorin des Ressorts P&C Privat und Vertrieb erstellt jährlich ein Reporting für den Vorstand Vertrieb über alle im jeweiligen Zeitraum im Vertrieb eingegangenen Beschwerden. Dies umfasst auch sämtliche den Verhaltenskodex betreffenden Beschwerden. Dazu wird die Beschwerdedatenbank einmal jährlich bzgl. der den Verhaltenskodex betreffenden Beschwerden ausgewertet und neben dem Vertriebsvorstand dem Beschwerdemanager sowie den Beschwerdekoordinatoren berichtet.

Schließlich werden sich auch im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Prüfungen der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Erfahrungen und Anregungen für die Verbesserung des Compliance Management Systems für den Verhaltenskodex ergeben.

**Anlage 2:**

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

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2002

#### 1. Geltungsbereich

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

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

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrages

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

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

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

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

#### 3. Aufklärungspflicht des Auftraggebers

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

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

#### 6. Schutz des geistigen Eigentums des Wirtschaftsprüfers

Der Auftraggeber steht dafür ein, daß die im Rahmen des Auftrages vom Wirtschaftsprüfer gefertigten Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen, insbesondere Massen- und Kostenberechnungen, nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

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

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Berichte, Gutachten und dgl.) an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, soweit sich nicht bereits aus dem Auftragsinhalt die Einwilligung zur Weitergabe an einen bestimmten Dritten ergibt.

Gegenüber einem Dritten haftet der Wirtschaftsprüfer (im Rahmen von Nr. 9) nur, wenn die Voraussetzungen des Satzes 1 gegeben sind.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers zu Werbezwecken ist unzulässig; ein Verstoß berechtigt den Wirtschaftsprüfer zur fristlosen Kündigung aller noch nicht durchgeführten Aufträge des Auftraggebers.

#### 8. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann er auch Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen; ist der Auftrag von einem Kaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder von einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen erteilt worden, so kann der Auftraggeber die Rückgängigmachung des Vertrages nur verlangen, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

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

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

#### 9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen gilt die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit, Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54 a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt; dies gilt auch dann, wenn eine Haftung gegenüber einer anderen Person als dem Auftraggeber begründet sein sollte. Ein einzelner Schadensfall ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfaßt sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(3) Ausschlussfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von 5 Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis. Der Anspruch erlischt, wenn nicht innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde.

Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen mit gesetzlicher Haftungsbeschränkung.

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Eine nachträgliche Änderung oder Kürzung des durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschlusses oder Lageberichts bedarf, auch wenn eine Veröffentlichung nicht stattfindet, der schriftlichen Einwilligung des Wirtschaftsprüfers. Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

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

## 13. Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers

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

## 14. Vergütung

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

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

## 15. Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

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

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

## 16. Anzuwendendes Recht

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