

---

# ***Prüfungsbericht***

ARAG Lebensversicherungs-AG  
München

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



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



## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 10. Juni 2016 hat uns die ARAG SE beauftragt, für die ARAG Lebensversicherungs-AG 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 in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung der nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns umfasst auch die ARAG Lebensversicherungs-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. 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 17. Februar 2017 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
4. Gemäß Ziffer 3 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.
5. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die ARAG Lebensversicherungs-AG innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter

(§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insofern ist das Prüfungsurteil auf bei der ARAG Lebensversicherungs-AG eingerichtete Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

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

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

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

ance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 17. Februar 2017 implementiert waren.

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



- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ARAG Lebensversicherungs-AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

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

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

## **C. Feststellungen zum CMS**

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

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

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

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

## D. Prüfungsurteil

20. Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 17. Februar 2017 implementiert.
21. Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die das Unternehmen bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei dem externen Vertrieb haben wir nicht vorgenommen.

Düsseldorf, den 19. April 2017

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Christian Sack  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***

**Anlage 1:**

**Beschreibung des Compliance-Management Systems (CMS) der nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns zur Einhaltung der Vorgaben des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**



**Beschreibung des Compliance-Management Systems (CMS)  
der nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns  
zur Einhaltung der Vorgaben des Verhaltenskodex des  
Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für  
den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

## Inhaltsverzeichnis

A.	Einführung.....	5
I.	Das Profil des ARAG Konzerns .....	5
II.	Die Vertriebsstruktur der nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns .....	7
B.	Compliance-Kultur .....	8
C.	Compliance-Ziele .....	9
D.	Compliance-Risiken.....	9
E.	Compliance-Programm.....	10
I.	Klare und verständliche Versicherungsprodukte und Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen .....	10
1.	Maßnahmen für die Klarheit und Verständlichkeit .....	10
2.	Darstellung der möglichen künftigen Leistungen bei Lebensversicherungs-produkten .....	11
II.	Kundenbedürfnis im Mittelpunkt bei Beratung und Vermittlung.....	12
1.	Umsetzung im ARAG Stammvertrieb .....	12
2.	Umsetzung in den weiteren Vertriebswegen .....	14
3.	Umsetzung in der Interlloyd.....	14
III.	Compliance-Vorschriften .....	15
1.	Compliance-Handbuch und Code of Compliance .....	15
2.	Richtlinie zur Zulässigkeit von Zuwendungen im Umgang mit Geschäftspartnern.....	16
3.	Richtlinie zum Umgang mit Einladungen, zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen .....	16
4.	Wettbewerbsrichtlinie der Versicherungswirtschaft und Leitfaden Kartellrecht.....	16
IV.	Beratungsdokumentation.....	17
1.	Umsetzung im ARAG Stammvertrieb .....	17
2.	Umsetzung im ARAG Internetvertrieb .....	18
3.	Umsetzung im ARAG Partnervertrieb.....	18
4.	Beschwerdemanagement.....	18
V.	Beratung nach Vertragsschluss.....	18
1.	Bearbeitung von Kundenanliegen .....	19
2.	Anlassbezogene nachvertragliche Beratung in den vertriebsnahen	

Bereichen sowie Schaden- und Leistungsbereichen .....	19
3. Beratung zum Tarifwechsel innerhalb der Krankheitskosten- Vollversicherung.....	20
VI. Achtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen oder Umdeckungen von Versicherungsverträgen .....	20
VII. Eindeutige und klare Legitimation.....	21
1. Legitimation im ARAG Stammvertrieb per Visitenkarte, Adressaufkleber und E-Mail Signatur .....	21
2. Einbezug der Legitimationspflichten im ganzheitlichen Betreuungs- und Beratungskonzept .....	22
3. Legitimation bei telefonischem Erstkontakt.....	22
VIII. Vermittlerqualifikation .....	22
1. Guter Leumund – vertriebswegeübergreifende Umsetzung bei der ARAG.....	22
2. Gute Qualifizierung .....	23
3. Weiterbildungsprogramm – Umsetzung im ARAG Stammvertrieb.....	25
4. Umsetzung bei der Interlloyd.....	25
IX. Zusatzvergütungen für Versicherungsmakler .....	26
1. Umsetzung im ARAG Partnervertrieb.....	26
2. Umsetzung im ARAG Kooperationsvertrieb.....	26
3. Umsetzung bei der Interlloyd.....	27
X. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen .....	27
1. Hinweis auf das Ombudsmannsystem auf Visitenkarten im ARAG Stammvertrieb.....	27
2. Hinweis auf das Ombudsmannsystem auf den Internetseiten der ARAG und der Interlloyd .....	27
3. Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern.....	27
XI. Verbindlichkeit und Evaluierung .....	28
1. Umsetzung im ARAG Stammvertrieb .....	28
2. Umsetzung im ARAG Partnervertrieb und im ARAG Kooperationsvertrieb .....	28
3. Umsetzung bei der Interlloyd.....	29



F.	Compliance-Organisation .....	29
I.	Compliance-Organisation im ARAG Konzern .....	29
II.	Aufbau und Struktur der Compliance-Organisation für den GDV- Verhaltenskodex.....	30
G.	Compliance-Kommunikation & Berichtswesen.....	31
H.	Compliance-Überwachung und Verbesserung.....	32
I.	Beschwerdemanagement der ARAG.....	33

## **A. Einführung**

### **I. Das Profil des ARAG Konzerns**

Als Deutschlands größtes Familienunternehmen in der Assekuranz besitzt der ARAG Konzern mit seinen nationalen Versicherungsgesellschaften ARAG SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, ARAG Krankenversicherungs-AG, ARAG Lebensversicherungs-AG und Interloyd Versicherungs-AG (im Folgenden zusammengefasst unter „ARAG“) ein Alleinstellungsmerkmal in der deutschen Versicherungsbranche.

Vor über 80 Jahren als reiner Rechtsschutzversicherer gegründet, positioniert sich der ARAG Konzern heute als international erfolgreicher, innovativer Qualitätsversicherer – unabhängig und in Familienbesitz.

Neben den auch in den internationalen Märkten gefragten Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen umfasst das Angebot in Deutschland seit über 50 Jahren zudem Komposit-, Kranken- und Lebensversicherungen (bis Ende 2016 über die ARAG Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft; seither über den Kooperationspartner Alte Leipziger Lebensversicherung a. G.).

Im Konzernverbund verantwortet dabei die ARAG SE die strategische Führung sowie das operative Rechtsschutzgeschäft national und international. Der Kompositversicherer ARAG Allgemeine beweist sich als attraktiver Anbieter von Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen. Die 100-prozentige Tochtergesellschaft der ARAG Allgemeine, die Interloyd Versicherungs-AG, ergänzt das Konzernportfolio als verlässlicher Maklerspezialist im Kompositbereich.

Mit einer breiten Palette an leistungsstarken Produkten unterstreicht die ARAG Kranken im Markt der privaten Krankenversicherung ebenso ihre Rolle als attraktiver Anbieter von Krankenvoll- und Krankenzusatzversicherungen. Die ARAG Leben hatte ihr Produktangebot bereits 2006 von klassischen Lebensversicherungen auf die erfolgreiche Produktfamilie der Fonds-Policen umgestellt.

Im Familienunternehmen ARAG besitzt die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung einen besonders hohen Stellenwert. Durch die Unabhängigkeit als Familienunternehmen gewinnt die Übernahme von Verantwortung zusätzlich an Gewicht: Aus seiner Unabhängigkeit leitet der ARAG Konzern die Verpflichtung ab, sie auch verantwortungsvoll gegenüber Kunden und Geschäftspartnern einzusetzen. Kunden und Verbraucher sollen mit den Produkten und Services des Unternehmens einen höchstmöglichen Nutzen erzielen.

Als familiengeführtes Versicherungsunternehmen ist es der ARAG möglich, unternehmerische Entscheidungen eng und nachhaltig an den Bedürfnissen und Wünschen

der Kunden auszurichten anstatt nur an kurzfristigen renditeorientierten Aktionärsinteressen. Seit Bestehen ist dieser Faktor wesentlicher Baustein im Streben der ARAG, nämlich die Produkte und Dienstleistungen konsequent nach den Anforderungen der Kunden zu entwickeln und anzubieten. Moderne Produktkonzepte ermöglichen durch ihren modularen Aufbau eine passgenaue individuelle Absicherung der Kunden.

Die Orientierung an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden versinnbildlicht somit das Selbstverständnis der ARAG. Konsequent baut die ARAG ihre unternehmerischen Wertvorstellungen auch in die übergreifende Markenstrategie ein. Die ARAG leistet mit ihren innovativen Produkten einen wichtigen Beitrag dazu, dass die Kunden ein eigenständiges, unabhängiges und aktives Leben führen können. Die ARAG kümmert sich indes um die Absicherung ihrer Risiken. Dies ist auch Kern der aktuellen ARAG Markenpositionierung „ARAG. Auf ins Leben.“ Mit diesem Ansatz und der Positionierung der ARAG als Qualitätsversicherer ist ein hohes Leistungsversprechen verbunden. In dessen Mittelpunkt steht klar der Kunde mit seinen Bedürfnissen.

Der GDV-Verhaltenskodex formuliert Anforderungen an den Produktstandard und den Versicherungsvertrieb zur Sicherung einer hohen Beratungsqualität im Kundeninteresse. Die Einhaltung der im GDV-Verhaltenskodex dargestellten Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb sowie die Vorgaben und Wertvorstellungen zur Orientierung am Kundeninteresse fügen sich nahtlos in das Selbstverständnis der ARAG ein. Der GDV-Verhaltenskodex unterstützt die ARAG in ihrem Bestreben, den Kunden noch stärker in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns zu stellen.

Nachdem sämtliche nationalen Versicherungsunternehmen des ARAG Konzerns bereits dem GDV-Verhaltenskodex von 2010 beigetreten waren, war der Beitritt zum neuen GDV-Verhaltenskodex zum frühestmöglichen Zeitpunkt, dem 1. Juli 2013, mit allen national tätigen Konzernversicherungsgesellschaften, für die ARAG selbstverständlich.

Im Einzelnen beigetreten sind:

- ARAG SE
- ARAG Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft
- ARAG Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft
- ARAG Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft
- Interlloyd Versicherungs-Aktiengesellschaft

Die ARAG Krankenversicherungs-AG ist in einem weiteren Schritt den Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel beigetreten. Es handelt sich bei den Leitlinien um Empfehlungen für eine verbraucherfreundliche Umsetzung des Anspruchs auf Tarifwechsel nach Maßgabe des §

204 Abs. 1 VVG. Durch ihren Beitritt erklärt die ARAG Krankenversicherungs-AG die verbindliche Umsetzung und Anwendung der Leitlinien.

Das nachfolgend beschriebene Compliance-Management-System („CMS“) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten ergänzt das bereits bestehende unternehmensweite CMS. Es bildet den Rahmen für die im Zuge der Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex etablierten Inhalte und Maßnahmen und sichert gleichermaßen dessen Einhaltung. Denn insbesondere als Familienunternehmen legt die ARAG höchste Priorität auf die Grundvoraussetzung für den Aufbau von Vertrauen zum Kunden – nämlich der konsequenten Einhaltung der geltenden internen und externen Regelungen sowie Gesetze.

Nachfolgend wird die Vertriebsorganisation der ARAG erläutert.

Die Gliederung der in Abschnitt E. (Compliance-Programm) beschriebenen Maßnahmen des CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex orientiert sich grundsätzlich an der Vertriebsorganisation im ARAG Konzern. Ergeben sich vertriebswegespezifische Unterschiede, werden diese gesondert dargestellt. Je nach Leitsatz ergeben sich auch unternehmensspezifische Implikationen auf Basis des GDV-Verhaltenskodex. Auch diese werden gesondert dargestellt. Darüber hinaus werden die Maßnahmen für den Vertrieb der Interlloyd aufgrund der notwendigen Abgrenzung zur Vertriebsorganisation der ARAG SE einzeln betrachtet.

## **II. Die Vertriebsstruktur der nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns**

In der ARAG Konzernstruktur verantwortet die ARAG SE zentral die vertrieblichen Aktivitäten der ARAG SE, der ARAG Allgemeine, der ARAG Leben (bis Ende 2016) und der ARAG Kranken sowie (seit Ende 2016) die Aktivitäten ihres Stammvertriebs für die Alte Leipziger. Für diese Gesellschaften gliedert sich die Vertriebsorganisation der ARAG SE in ARAG Stamm- (Ausschließlichkeitsvertrieb) und ARAG Partnervertrieb (Makler und Mehrfachagenten) sowie den Bereich Kooperationen, d.h. Vertrieb der Tarife des Stammvertriebs über Versicherungsunternehmen, Banken, Verbände und Vereine.

Das Kundenbedürfnis, alle Zugangswege zum Markt nutzen zu wollen, rundet die ARAG mit ihrem Internetvertrieb ab. Die hierüber vertriebenen Produkte entsprechen dem Produktangebot des ARAG Stammvertriebs.

Darüber hinaus setzt die ARAG Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex in den sogenannten vertriebsnahen Bereichen, wie z.B. dem ARAG Kunden-Service, um.

Der Vertrieb der Interlloyd als reinem Maklerspezialisten ist unabhängig vom Rest des ARAG Konzerns organisiert und untergliedert sich in insgesamt zwölf deutschlandweite Vertriebsstützpunkte mit einer Vertriebsdirektion in Hamburg.

## **B. Compliance-Kultur**

Die Compliance-Kultur der ARAG bezweckt die Einhaltung rechtlicher Anforderungen und die Erreichung der Unternehmensziele, wie sie z.B. in den Grundsätzen der Unternehmensführung der ARAG, den sog. ARAG Essentials und den internen Richtlinien definiert sind.

Compliance dient daher neben der reinen Gesetzeskonformität auch der Verinnerlichung und praktischen Umsetzung von Unternehmenswerten und definiert nicht zuletzt die Maßstäbe von Integrität und Transparenz.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kunden, Vermittlern und Geschäftspartnern basiert bei der ARAG auf einem langfristigen und damit stets nachhaltigen Handeln. Aus ihrem Grundverständnis als unabhängiger, international erfolgreicher, innovativer Qualitätsversicherer in Familienhand heraus, nimmt das Unternehmen seine Verantwortung sehr ernst. Bereits Heinrich Faßbender verfolgte als Gründer der ARAG vor über 80 Jahren ein klares Ziel: Allen Bürgern soll eine Chancengleichheit vor dem Recht ermöglicht werden. Diese Idee gilt für die kundenorientierte Kultur im Konzern unverändert und sie verankert ein hohes Maß an gesellschaftlicher Verantwortung und Verpflichtung.

Der GDV-Verhaltenskodex spiegelt das Selbstverständnis der ARAG wider, ihren Kunden eine professionelle, individuelle und qualitativ hochwertige Rundum-Beratung mit bedarfsorientierten, transparenten und verständlichen Produkten anzubieten.

Maßgeblich für eine konzernweit gelebte Compliance-Kultur sind die geteilte unternehmerische Verantwortung, die gegenseitige Wertschätzung und der Umgang mit Compliance durch die Unternehmensleitung. Der sogenannte „tone at the top“ besitzt Signalwirkung für die Bedeutung und Wahrnehmung aller zur Einhaltung der einschlägigen Vorgaben bestehenden Maßnahmen in allen Konzerngesellschaften der ARAG. Die Grundsätze der Unternehmensführung (ARAG Essentials) bilden über fest verankerte Selbstverpflichtungen neben der Compliance-Politik den Rahmen für ein gesellschaftskonformes und rechtskonformes Handeln.

Die Vorstandsmitglieder der ARAG Versicherungsgesellschaften haben sich daher jeweils klar und eindeutig zum neuen GDV-Verhaltenskodex bekannt. Im Rahmen ihrer Vorbildfunktion verkörpern, transportieren und leben der Vorstand sowie die Führungskräfte die positive Grundeinstellung und die Überzeugung vom Inhalt und Mehrwert des GDV-Verhaltenskodex.

Der frühestmögliche Beitritt aller nationalen ARAG Versicherungsgesellschaften unterstreicht darüber hinaus das klare Bekenntnis zum GDV-Verhaltenskodex.

Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex werden in der Compliance-Kultur der ARAG nicht toleriert. Hinweise auf die Nicht-Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex

werden untersucht und aufgeklärt. Festgestellte Verstöße werden konsequent und systematisch mit angemessenen Sanktionen belegt.

### **C. Compliance-Ziele**

Versicherungsprodukte erfordern aufgrund ihres „virtuellen“ Charakters ein hohes Maß an Kundenvertrauen. Der Vertrauensvorschuss der Versicherungsnehmer basiert dabei auf der Erwartung, dass sich die ARAG als Versicherungsunternehmen vertrags- und gesetzeskonform verhält und sich überdies an den eigenen Leitlinien messen lassen wird. Zudem dürfen die Kunden darauf vertrauen, dass die ARAG adäquate und systematische Steuerungs-, Kontroll- und Sanktionsmechanismen unterhält, um die Einhaltung ihres Leistungsversprechens zu gewährleisten.

Die Einhaltung dieser Ziele steht daher im Fokus des Compliance-Management-Systems der ARAG für den GDV-Verhaltenskodex.

Der Dreiklang „Vorbeugen, Erkennen und Reagieren“ definiert dabei das Programm zur Erreichung dieser Ziele. Das CMS für den GDV-Verhaltenskodex sichert übergreifend die Umsetzung der Vorgaben aus dem Kodex.

Mit der Implementierung des Compliance-Management-Systems für den GDV-Verhaltenskodex und den entsprechenden Maßnahmen und Prozessen zur Sicherstellung und Einhaltung verstärkt die ARAG den Fokus und das eigene Selbstverständnis, das Kundeninteresse in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen und ferner Interessenkonflikte und Risiken für Regelverstöße frühzeitig vorzubeugen, zu erkennen und zu vermeiden.

Durch klare und unmissverständliche Reaktion auf Compliance-Verstöße wird zugleich die Sensibilität gestärkt und Vorbeugung verbessert.

Der GDV-Verhaltenskodex sowie die Einhaltung der umgesetzten Maßnahmen dazu wurden zudem explizit in die konzernweite Vertriebsstrategie der ARAG aufgenommen und an die Führungskräfte und Mitarbeiter kommuniziert.

### **D. Compliance-Risiken**

Die systematische, regelmäßige und bei Bedarf anlassbezogene Erfassung und Bewertung der Compliance-Risiken ist eine grundlegende Voraussetzung für ein wirksames CMS für den Teilbereich Vertrieb bei der ARAG. Entsprechend bilden die Ergebnisse der ARAG-spezifischen Compliance-Risikoanalyse die Ausgangsbasis für die nachfolgend im Rahmen des Compliance-Programms beschriebenen Maßnahmen zur Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex.

Für eine umfassende Identifizierung aller ARAG spezifischen Risiken wurden bei der erstmaligen Durchführung der Risikoanalyse im Rahmen des Umsetzungsprojektes zum GDV-Verhaltenskodex neben dem Chief Compliance Officer auch die Fachbereichs- und

Vertriebswegeexperten hinzugezogen. Insbesondere bei der Bewertung der identifizierten Risiken gewährleistete dies die Berücksichtigung aller maßgeblichen Einflussgrößen.

Nach der erstmaligen Durchführung der Compliance-Risikoanalyse im Rahmen des Umsetzungsprojekts erfolgen die Neubewertung und die etwaige Aktualisierung der Risiken auf jährlicher Basis. Bei Bedarf ist die Compliance-Risikoanalyse aber auch anlassbezogen durchzuführen. Im Rahmen der Compliance-Risikoanalyse identifizierte Handlungsfelder werden mittels entsprechender Maßnahmen geschlossen.

Aus dem Bereich Compliance erfolgt mindestens jährlich, bei wesentlichen Feststellungen auch ad hoc, eine Information an den Vorstand der ARAG über die nach der durchgeführten Compliance-Risikoanalyse ergriffenen Maßnahmen sowie etwaige Konsequenzen für den Compliance-Plan.

## **E. Compliance-Programm**

### **I. Klare und verständliche Versicherungsprodukte und Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen**

Die wichtigsten Merkmale eines Versicherungsprodukts, ebenso wie bedeutende Ausschlüsse vom Versicherungsschutz sind dem Kunden gemäß Leitsatz 1 klar und verständlich aufzuzeigen. Zudem sind Angaben über mögliche künftige Leistungen transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen.

#### **1. Maßnahmen für die Klarheit und Verständlichkeit**

Die fortschreitende Deregulierung des Versicherungsmarktes fordert zunehmend eine individuelle innovative Differenzierung der Anbieter über einzelne Produktmerkmale und damit einhergehend eine notwendige Individualisierung von Musterbedingungen oder Verbandsempfehlungen.

Ihrem Anspruch als innovativer Qualitätsversicherer folgend, hat die ARAG zur Sicherstellung der Anforderungen des Leitsatzes 1 des GDV-Verhaltenskodex in Bezug auf Klarheit und Verständlichkeit von Versicherungsprodukten eigene Grundsätze definiert und entwickelt, die bei der Erstellung und Überarbeitung von Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern durch die beteiligten Fachbereiche der spartenspezifischen Produktentwicklung, des Produktmanagements und des Marketings einzuhalten sind.

Diese Grundsätze umfassen sowohl Vorgaben in Bezug auf den klar strukturierten und leicht verständlichen Aufbau der Versicherungsunterlagen als auch in Bezug auf zu berücksichtigende Aspekte bei den verwendeten Formulierungen sowie den Umgang mit bedeutenden Ausschlüssen.

Zur Sicherstellung, dass die einzuhaltenden Grundsätze Berücksichtigung finden, hat die ARAG diese in den übergreifenden Produktentwicklungsprozess aller nationalen Sparten

integriert. Im Rahmen dieses Regelprozesses erfolgt die Umsetzung der festgelegten Kriterien zur Klarheit und Verständlichkeit im Zuge des jeweiligen fachlichen Detailkonzepts wie auch im Rahmen der Umsetzungsphase eines Produkts durch die Fachabteilungen Produktentwicklung, -management und Marketing unter Beteiligung der jeweiligen Rechts- und Compliance-Funktion. In einer Checkliste dokumentieren die beteiligten Bereiche ferner die Berücksichtigung der Grundsätze und somit die Konformität mit den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex. Die Checkliste ist von den Abteilungen jeweils gegenzuzeichnen. Vor Markteinführung sichert eine weitere Kontrolle im Vier-Augen-Prinzip die angemessene Einhaltung der Grundsätze zur Wahrung der Klarheit und Verständlichkeit der Versicherungsprodukte.

Die beschriebenen Vorgaben zur Gewährleistung der Klarheit und der Verständlichkeit sind für alle Neuproduktentwicklungen der ARAG einzuhalten. Zudem lösen alle wesentlichen Produktüberarbeitungen den Neuproduktprozess aus und werden somit ebenfalls nach den beschriebenen Prozessvorgaben geprüft. Alle zur Einhaltung der Anforderungen an die Klarheit und Verständlichkeit beteiligten Abteilungen wurden über diese Maßnahmen unterrichtet.

Die entwickelten Grundsätze und Verfahrensweisen gelten für sämtliche Produktdetails der einzelnen Sparten. Außerhalb der Preis- und leistungsbestimmenden Merkmale orientiert sich die ARAG spartenübergreifend auch an denjenigen Teilen und Ausschnitten der jeweiligen Verbandsempfehlungen und Musterbedingungen, die allgemein gehalten und mit dem jeweiligen Produkt bzw. dessen Merkmalen vergleichbar sind.

## **2. Darstellung der möglichen künftigen Leistungen bei Lebensversicherungsprodukten**

Neben den wichtigsten Merkmalen eines Versicherungsprodukts sind dem Kunden mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, ebenso klar und verständlich aufzuzeigen.

Die ARAG stellt gemeinsam mit ihrem Kooperationspartner Alte Leipziger Lebensversicherung a. G., der ebenfalls dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten ist, die Einhaltung der Anforderung in der Sparte Leben mit Hilfe der nachfolgend dargestellten Maßnahmen sicher:

- Die Produktinformationsblätter der Alte Leipziger Lebensversicherung a. G. enthalten Angaben zu den künftigen Leistungen einer Lebensversicherung.
- Die Produktinformationsblätter stellen die garantierten Leistungen sowie die voraussichtlichen Leistungen einschließlich der Überschussbeteiligung dar.
- Die Garantieleistungen ergeben sich aus den individuellen Angebotsdaten und den jeweiligen Tarifen.



- Die Leistungen einschließlich der Überschussbeteiligung werden auf der Basis der aktuell deklarierten Überschussbeteiligung hochgerechnet. Die Versicherten-Informationen enthalten ferner eine detaillierte Beschreibung der Überschussbeteiligung.
- Gemäß den gesetzlichen Anforderungen (§ 154 Versicherungsvertragsgesetz) erfolgt, z.B. für fondsgebundene Versicherungen, zusätzlich die Darstellung einer Modellrechnung. Diese zeigt dem Kunden auf, wie sich verschiedene Zins- und Fondsentwicklungen jeweils auf die zukünftige Versicherungsleistung auswirken können. Die Modellrechnung ist nach dem Versicherungsvertragsgesetz immer dann erforderlich, wenn dem Kunden neben der vertraglichen Garantieleistung auch Leistungen genannt werden, die über die Garantieleistungen hinausgehen.
- Darüber hinaus wird, z. B. für fondsgebundene Versicherungen, in den Produktinformationen eine Szenariorechnung dargestellt. Somit wird dem Kunden die mögliche Wertentwicklung des Fondsvermögens auf Basis von drei verschiedenen Wertentwicklungen des Fonds leicht verständlich aufgezeigt.

## **II. Kundenbedürfnis im Mittelpunkt bei Beratung und Vermittlung**

Leitsatz 2 des GDV-Verhaltenskodex fordert, dass sich Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden orientieren und diese in den Mittelpunkt ihres Handelns stellen. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat dabei Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Unterstützt wird die bedarfsgerechte Beratung von der Vertriebssteuerung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz sind von dem Versicherungsvermittler zu ermitteln, strukturiert zu analysieren und zu bewerten. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer dem Kunden verständlichen Weise.

### **1. Umsetzung im ARAG Stammvertrieb**

#### **a) Ganzheitliches Beratungs- und Betreuungskonzept „Roter Faden“**

Eine Orientierung an den Wünschen, Bedürfnissen und berechtigten Interessen des Kunden ist wesentlicher Bestandteil des Selbstverständnisses der ARAG und spiegelt sich konsequent im Umgang mit den Kunden und deren Ansprache wider.

Für den ARAG Stammvertrieb vereint der Beratungs- und Betreuungsansatz „Roter Faden“ umfassend standardisiert die Kernelemente Ansprache, Beratung, Betreuung, Entwicklung & Coaching sowie die Teamrunden in den lokalen Vertriebseinheiten des Ausschließlichkeitsvertriebs.

In den „Roten Faden“ ist zur systematischen Erfassung der Kundenbedürfnisse und -wünsche eine Beratungsunterlage integriert. Die Beratungsunterlage unterstützt den Vermittler zum einen bei der umfassenden Bedarfsaufnahme und Beratung des Kunden.

Zum anderen hilft die Beratungsunterlage dem Vermittler, je nach Bedarf sowie unter Berücksichtigung des bestehenden Versicherungsschutzes des Kunden und dessen Priorisierung, gezielt Themenfelder anzusprechen und passgenaue Lösungen für diese zu finden. Neben der papierbasierten Unterlage steht den Vermittlern auch eine technische Lösung zur Abfrage der Kundenwünsche und Beratung zur Verfügung.

Die Beratungsunterlage wird durch einen strukturierten Gesprächsleitfaden zu Aufbau und Gestaltung des Kundengesprächs unterstützt.

Das Beratungs- und Betreuungskonzept Roter Faden und somit auch die Beratungsunterlage, unterliegen mit ihren unterschiedlichen Facetten einer regelmäßigen Überprüfung auf Aktualität und fachliche Qualität und sind fest in die Kommunikation auf unterschiedlichen vertrieblichen Fachtagungen integriert. Umfassende Informationen zum ganzheitlichen Beratungskonzept stehen den Vermittlern zudem jederzeit über das Intranet der ARAG zur Verfügung. Darüber hinaus ist die Anwendung des Beratungsansatzes fester Schulungsbestandteil der ARAG Basisausbildung der ARAG Vertriebsakademie.

### **b) Zertifizierungsprogramm für die ARAG (Haupt-) Geschäftsstellen**

Die konsequente flächendeckende Nutzung des Beratungsansatzes ist darüber hinaus ein verbindliches Kriterium des ARAG internen Zertifizierungsprogramms für alle Hauptgeschäftsstellen und Geschäftsstellen. Die Teilnahme an dem Zertifizierungsprogramm ist für alle Einheiten des Stammvertriebs seit 2015 verpflichtend. Damit ist sichergestellt, dass die Nutzung und der Einsatz des Beratungsansatzes als ein Prüfungselement des Zertifizierungsprogramms systematisch und übergreifend geprüft und gesteuert werden.

Darüber hinaus ist eine neutral organisierte Kundenbefragung als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit fester Bestandteil des Zertifizierungsprogramms.

### **c) Steuerung einer bedarfsgerechten Beratung**

Neben der standardisierten Beratungsunterlage ist die Vertriebssteuerung ein weiterer wichtiger Baustein zur Gewährleistung der bedarfsorientierten Kundenberatung bei der ARAG.

Mittels spartenübergreifender Geschäftspläne und Wettbewerbe im ARAG Stammvertrieb wird ein vom Kundeninteresse abweichender Produktvertrieb verhindert. Alle jährlich transparent ausgeschriebenen Wettbewerbe im ARAG Stammvertrieb orientieren sich an der spartenübergreifenden Ausrichtung des ganzheitlichen Beratungskonzepts „Roter Faden“. Reine Incentivierungen einzelner Produkte sind nicht zulässig.

Die Modalitäten, Anforderungen und Auswertungen der Wettbewerbe werden transparent und regelmäßig an den Vertrieb kommuniziert und darüber hinaus jederzeit zugänglich im Intranet veröffentlicht.

Zur Sicherstellung einer bedarfsorientierten Kundenberatung verfügt die ARAG über Vorgaben und Kriterien zur Steuerung und Überwachung der Vermittler im ARAG Stammvertrieb. Ein regelmäßig zentrales und systemunterstütztes produktions- und qualitätsbezogenes Berichtswesen vermittelt ein umfassendes Bild über die Gesamtentwicklung des vermittelten Geschäfts. Auffälligkeiten und Hinweise auf eine nicht bedarfsgerechte Beratung können hieraus unmittelbar abgelesen werden und werden konsequent verfolgt.

## **2. Umsetzung in den weiteren Vertriebswegen**

### **a) ARAG Partnervertrieb**

Zur Sicherstellung einer bedarfsorientierten Kundenberatung durch Makler und Mehrfachagenten verfügt der ARAG Partnervertrieb ebenfalls über klare Vorgaben und eindeutige Kriterien zur Steuerung und quantitativen sowie qualitativen Überwachung der Vermittler. Auch hier gewährleisten Stichproben sowie regelmäßig zentral und systemunterstützt erstellte Berichte und Auswertungen die bedarfsgerechte Vertriebssteuerung und vermitteln ein Bild über die quantitative und qualitative Gesamtentwicklung der angebotenen Makler und Mehrfachagenten. Sofern die Berichte und Auswertungen Hinweise auf eine nicht bedarfsgerechte Beratung enthalten, wird diesen Hinweisen konsequent nachgegangen.

### **b) ARAG Internetvertrieb**

Zwar ist der Internetvertrieb der ARAG von der Beratungs- und Dokumentationspflicht gemäß den Regelungen für den Fernabsatz in § 6 Abs. 6 Versicherungsvertragsgesetz befreit. Dennoch steht auch hier das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt. Daher holt die ARAG zur stetigen Verbesserung einer anwenderfreundlichen und bedarfsgerechten Darstellung sowie eines verständlichen Aufbaus der Präsenz des Internetvertriebs Kundenfeedbacks ein und wertet diese zentral regelmäßig aus. Die Auswertungsergebnisse fließen in die Gestaltung des Internetauftritts ein.

### **c) Vertriebsnahe Bereiche**

Die vertriebsnahen Bereiche wie der ARAG Kunden-Service nehmen in Einzelfällen Kundenwünsche telefonisch entgegen. Im Rahmen von Schulungen werden die Mitarbeiter daher über die strukturierte Beratung und Analyse des Kundenwunsches und die Produkte der ARAG Gesellschaften unterrichtet. Eine Anwendung der standardisierten Beratungsunterlage und -dokumentation erfolgt aufgrund der Befreiung über § 6 Abs. 6 Versicherungsvertragsgesetz für den Fernabsatz nicht.

## **3. Umsetzung in der Interlloyd**

Die Interlloyd verfügt gleichermaßen über Vorgaben und klare Kriterien zur Steuerung und Überwachung der angehenden Vermittler zur Sicherstellung einer bedarfsorientierten Beratung ihrer Kunden.

Das entsprechende, systemunterstützte Berichtswesen stellt regelmäßig die Gesamtentwicklung der Vermittler dar und gibt ein umfassendes Bild über die quantitative und qualitative Geschäftsentwicklung ab. Auffälligkeiten oder Hinweisen auf eine nicht bedarfsgerechte Beratung wird umgehend konsequent nachgegangen.

### **III. Compliance-Vorschriften**

Gemäß Leitsatz 3 des GDV-Verhaltenskodex gibt das Versicherungsunternehmen sich für seine Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften. Die Compliance-Vorschriften haben insbesondere die folgenden Inhalte abzudecken:

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

#### **1. Compliance-Handbuch und Code of Compliance**

Der gute Ruf im geschäftlichen Verkehr ist ein wichtiger Wettbewerbsfaktor für die ARAG. Zur Sicherung des Leistungsversprechens gegenüber aktuellen Kunden und zur Gewinnung des Vertrauens von zukünftigen Kunden ist die Rechts- und Prinzipientreue unerlässlich. Das umfassende Compliance-Handbuch der ARAG beschränkt sich daher nicht auf die Unterrichtung über einzuhaltende Vorgaben, sondern spiegelt gleichermaßen die Unternehmenswerte der ARAG wider. Der ARAG Code of Compliance stellt darüber hinaus die Kernelemente der konzernweiten Compliance-Verhaltensregeln in einer übersichtlichen, leicht verständlichen Kurzfassung dar. Beide Regelwerke liegen in deutscher und englischer Sprache vor.

Das Compliance-Handbuch und der Code of Compliance der ARAG wurden von sämtlichen Geschäftsleitungsorganen der Gesellschaften im ARAG Konzern jeweils verabschiedet und gelten daher für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns und sind im Intranet der ARAG veröffentlicht. Das Compliance-Handbuch wird jährlich durch die Hauptabteilung Recht/Compliance überprüft und bei wesentlichen Änderungen entsprechend angepasst.

Im Compliance-Handbuch und im ARAG Code of Compliance sind konkrete Vorgaben zum Umgang mit der Annahme und der Gewährung von Vorteilen im geschäftlichen Verkehr enthalten. Die ARAG legt Wert darauf, dass ihre Mitarbeiter bei ihrer dienstlichen Tätigkeit nicht in Interessen- oder Loyalitätskonflikte geraten. Entsprechend enthalten das Compliance-Handbuch und der ARAG Code of Compliance auch Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen.

Darüber hinaus werden die Vermittler des Ausschließlichkeitsvertriebs mittels Unterzeichnung der gesonderten Erklärung unter anderem schriftlich auf die Einhaltung der Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten verpflichtet. Hierzu, wie auch zum Umgang mit Unternehmensdaten enthalten das Compliance-Handbuch und der ARAG Code of Compliance Regelungen und Hinweise.

Übergreifend gilt für die Mitarbeiter der ARAG, dass auch schon der bloße Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit zu vermeiden ist.

## **2. Richtlinie zur Zulässigkeit von Zuwendungen im Umgang mit Geschäftspartnern**

Zum korrekten Verhalten gegenüber Geschäftspartnern gehört auch der Umgang mit Zuwendungen, die dem Mitarbeiter vom Geschäftspartner oder umgekehrt angeboten werden. Die Richtlinie zur Zulässigkeit von Zuwendungen im Umgang mit Geschäftspartnern ergänzt und konkretisiert die im Compliance-Handbuch der ARAG enthaltene entsprechende Orientierungshilfe und ist ebenso verbindlich einzuhalten.

Die Richtlinie zur Zulässigkeit von Zuwendungen im Umgang mit Geschäftspartnern gilt für alle nationalen Gesellschaften des ARAG Konzern und ist ebenfalls im Intranet der ARAG veröffentlicht.

## **3. Richtlinie zum Umgang mit Einladungen, zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen**

Die Richtlinie zum Umgang mit Einladungen zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen ergänzt und konkretisiert gleichfalls die im Compliance-Handbuch der ARAG enthaltene entsprechenden Leitplanken, insbesondere den konkreten Umgang mit Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen und ist ebenso verbindlich einzuhalten.

Die Richtlinie zum Umgang mit Einladungen, zu Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen gilt ebenfalls für alle nationalen Gesellschaften des ARAG Konzerns und ist im Intranet der ARAG veröffentlicht.

## **4. Wettbewerbsrichtlinie der Versicherungswirtschaft und Leitfaden Kartellrecht**

Die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft konkretisieren das allgemeine Wettbewerbsrecht für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler. Die

Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb werden schriftlich mittels der Unterzeichnung der Vertragsunterlagen auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien verpflichtet.

Darüber hinaus unterrichtet der ARAG Leitfaden zum Kartellrecht alle Mitarbeiter und Vermittler der ARAG über die Grundzüge des Kartellrechts und zeigt kartellrechtlich unzulässige Verhaltensweisen auf.

Die Wettbewerbsrichtlinie der Versicherungswirtschaft und der Leitfaden zum Kartellrecht sind für alle nationalen Gesellschaften des ARAG Konzerns im Intranet veröffentlicht.

#### **IV. Beratungsdokumentation**

Entsprechend des Leitsatzes 4 des GDV-Verhaltenskodex ist die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs von besonderer Bedeutung. Die Beratungsdokumentation ist dem Kunden im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Die Möglichkeit des Verzichts auf die Beratungsdokumentation hat dabei die Ausnahme darzustellen.

##### **1. Umsetzung im ARAG Stammvertrieb**

Eine spartenübergreifende einheitliche Vorlage der ARAG zur Dokumentation des Beratungsgesprächs ermöglicht es den Vermittlern des Ausschließlichkeitsvertriebs, die verschiedenen Aspekte des durchgeführten Beratungsgesprächs klar strukturiert aufzunehmen und zu dokumentieren. Der Aufbau der Dokumentation ist an die gesetzlichen Vorgaben sowie die Struktur der im Beratungskonzept „Roter Faden“ enthaltenen Beratungsunterlage eng angelehnt. Dabei ist die Dokumentation der Beratung sowohl über eine papierbasierte Lösung als auch über eine IT-gestützte Anwendung im Rahmen des Antragsprozesses möglich.

Die ARAG hat allen Vermittlern im Ausschließlichkeitsvertrieb die Anwendung der Beratungsdokumentation erläutert und auf die verbindliche Verwendung und gesetzliche Verpflichtung sowie die Aushändigung bei Vertragsabschluss hingewiesen. Darüber hinaus wurden alle Vermittler unterrichtet, dass grundsätzlich für jeden Antrag eine Beratungsdokumentation auszufüllen und dem Antrag beizulegen oder im elektronischen Antragsprozess zu übersenden ist. Gemäß dem Selbstverständnis der ARAG soll der Verzicht auf die Beratungsdokumentation eine strikte Ausnahme darstellen. Auch hierauf wurden die Vermittler hingewiesen.

Die Einhaltung dieser Vorgaben wird über eine qualitative und auch quantitative Überprüfung der Beratungsprotokolle regelmäßig stichprobenartig kontrolliert. Die Auswahl und Kontrolle der spartenübergreifenden Stichproben erfolgt nach klar festgelegten, dokumentierten Vorgaben. Die Kontrolle bezieht darüber hinaus insbesondere auch die Vorgabe mit ein, dass der Beratungsverzicht die Ausnahme darstellen soll. Über die Ergebnisse der

Stichprobenkontrolle und etwaige daraus resultierende Maßnahmen wird dem Vertriebsvorstand und dem Bereich Compliance regelmäßig berichtet.

## **2. Umsetzung im ARAG Internetvertrieb**

Der Internetvertrieb der ARAG ist von der Dokumentationspflicht gemäß den Regelungen für den Fernabsatz im § 6 Abs. 6 Versicherungsvertragsgesetz ausgenommen. Insoweit wird auf die Ausführungen in Abschnitt II, Ziff. 2 b) sowie in Abschnitt V, Ziffer 2 (a. E.) ergänzend Bezug genommen.

## **3. Umsetzung im ARAG Partnervertrieb**

Der Partnervertrieb hat die Mehrfachagenten nach Einführung der EU-Vermittlerrichtlinie über die Pflicht der Beratungsdokumentation informiert. In die Vermittlungsvereinbarung wurde eine Anlage mit Erklärung zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts aufgenommen. Hiermit bestätigt der Mehrfachagent für sich und seine ggf. unterstellten Vermittler und Angestellten (falls vorhanden), die Anforderungen einzuhalten. Er verpflichtet sich weiterhin zur Dokumentation der Beratung und wird auf die Schadenersatzansprüche bei Nichteinhaltung hingewiesen. Der ARAG Partnervertrieb setzt daher voraus, dass die Beratungen systematisch dokumentiert und archiviert werden, sodass sie auf Verlangen jederzeit – auch bereits bei der Policierung – vorgelegt werden können. Nach Beendigung der Zusammenarbeit sind die Beratungsprotokolle nach Wahl des ARAG Partnervertriebs vom Mehrfachagenten so lange geordnet aufzubewahren, wie Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag bzw. der durchgeführten Beratung geltend gemacht werden können, oder von ihm an den ARAG Partnervertrieb herauszugeben.

## **4. Beschwerdemanagement**

Alle nationalen Versicherungsunternehmen des ARAG Konzerns verfügen über ein Beschwerdemanagementsystem und erstatten in diesem Rahmen gegenüber dem jeweils zuständigen Vorstand sowie gegenüber der Aufsichtsbehörde regelmäßig Bericht über das Beschwerdeaufkommen. Darüber hinaus werden im themenübergreifenden Beschwerdemanagement der ARAG vertriebswegerelevante Beschwerden mit Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex, wie z.B. zur Beratung und der zugehörigen Dokumentation, aufgenommen und ausgewertet.

## **V. Beratung nach Vertragsschluss**

Leitsatz 5 des GDV-Verhaltenskodex fordert für eine nachhaltige Kundenbeziehung eine Beratung und Betreuung des Kunden nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse auch nach Vertragsschluss. Demzufolge hat, soweit ein Anlass für die Beratung oder Betreuung des Kunden erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss zu erfolgen. Dies gilt insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

## **1. Bearbeitung von Kundenanliegen**

Um die Beratung und Betreuung der Kunden nach Maßgaben ihrer Wünsche und Bedürfnisse auch nach Vertragsschluss sicherzustellen, erhalten alle Kunden der ARAG mit Anschreiben zur Police eine qualifizierte Information darüber, an welche Serviceeinheit sie sich mit etwaigen Anliegen wenden können. Im Falle einer konkreten Kundenanfrage ist damit eine unmittelbare qualifizierte Bearbeitung oder die Weiterleitung an den zuständigen Mitarbeiter oder Vermittler sichergestellt.

## **2. Anlassbezogene nachvertragliche Beratung in den vertriebsnahen Bereichen sowie Schaden- und Leistungsbereichen**

Für alle vertriebsnahen Bereiche sowie alle Schaden- und Leistungsbereiche hat die ARAG jeweils Einzelanweisungen zum Erkennen und zur Bearbeitung von Beratungsanlässen nach Vertragsschluss entworfen und in den jeweiligen Bereichen verbindlich kommuniziert. Die Einzelanweisungen geben den betroffenen Bereichen klare Vorgaben zum weiteren Vorgehen bei Erkennen eines Beratungsanlasses nach Vertragsschluss. Seit Sommer 2016 besteht im ARAG Rechts-Service zudem ein fachsystemseitig implementierter Mitteilungsprozess an den Vertrieb hinsichtlich möglicher Deckungslücken.

Zur Gewährleistung einer fachgerechten Bearbeitung der Kundenanliegen durch den Vermittler sind spartenbezogene Beratungs- und Besuchsanlässe zudem Bestandteil der Basisausbildung in der Vertriebsakademie der ARAG.

Darüber hinaus wurden alle Vermittler des ARAG Stammvertriebs im Zuge des Umsetzungsprojekts noch einmal über existentiell relevante und sonstige spartenbezogene Beratungsanlässe geschult sowie das weitere Vorgehen im Kundeninteresse bei Erkennen eines entsprechenden Anlasses kommuniziert. Die Kommunikation erfolgte im Rahmen der regelmäßigen Vertriebs-News sowie im Intranet mit entsprechenden Nachweisen.

Zur weiteren Optimierung des systematischen Informationsflusses im Rahmen der Beratung nach Vertragsschluss wurde zudem in einem konzernübergreifenden Projekt die sogenannte „Info-Box“ eingerichtet, über die festgelegte Beratungsanlässe beziehungsweise beratungsrelevante geschäftliche Ereignisse bezüglich des Kundenvertrags einheitlich über eine elektronische Plattform an den jeweiligen Vermittler im ARAG Stammvertrieb übermittelt werden. Aktuell ist bereits der ARAG Kunden-Service an diese technische Übermittlungsmöglichkeit angegliedert.

Trotz der Befreiung von den Beratungs- und Dokumentationspflichten gem. § 6 Abs. 6 Versicherungsvertragsgesetz für den Fernabsatz, erfolgt auch für Kunden des ARAG Internetvertriebs eine nachvertragliche Betreuung und Beratung über die vertriebsnahen Bereiche sowie Schaden- und Leistungsbereiche der ARAG. Bei Erkennen eines Beratungsanlasses nach Vertragsschluss erfolgt entweder wunschgemäß eine direkte telefonische Beratung des Kunden oder das Angebot an den Kunden, die Beratung durch einen Vermittler des Stammvertriebs persönlich durchführen zu lassen.



Im Partnervertrieb wird den Maklern und Mehrfachagenten im geschlossenen Bereich die Möglichkeit gegeben auf die Info-Box zuzugreifen.

Zusätzlich werden die Dokumente den Vertriebspartnern auf dem Postweg zur Verfügung gestellt.

### **3. Beratung zum Tarifwechsel innerhalb der Krankheitskosten-Vollversicherung**

Die ARAG Krankenversicherungs-AG handelt entsprechend den Vorgaben der Leitlinien des PKV-Verbandes für einen transparenten und kundenfreundlichen Tarifwechsel. Die Vorgaben sind anhand einer Mitarbeiter-Information, einer Arbeitsanweisung sowie einer Vertriebsinformation verbindlich kommuniziert worden.

Kunden, die sich mit einem Tarifwechselwunsch an die ARAG Krankenversicherungs-AG wenden, erhalten grundsätzlich schriftliche Informationsunterlagen zum Tarifwechsel. Diese bestehen aus einer persönlichen Tarifauswahl, einem Leistungsvergleich sowie einem Merkblatt mit allgemeinen Hinweisen zu einem Tarifwechsel.

Die der Tarifauswahl zugrunde liegenden gesetzlichen Kriterien sowie die Kriterien aus dem Leitfaden wurden definiert und dokumentiert. Das Auswahlverfahren ist im bestandsführenden System implementiert worden.

Der betroffene Fachbereich hat die Anforderungen der Leitlinien in die Prozesse integriert. Die entsprechenden Vorgaben sind geschult und in einer verbindlichen Arbeitsanweisung festgehalten worden.

Die stichprobenartige nachgelagerte Prüfung erfolgt durch das bereits im bestandsführenden System implementierte Prüffallsystem.

Im Vertrieb erfolgte die Kommunikation im Rahmen der regelmäßigen Vertriebs-News sowie im Intranet und Internet mit entsprechenden Nachweisen.

Die für die Pflege und Aktualisierung der Prozesse zuständigen Mitarbeiter wurden verbindlich dokumentiert und kommuniziert.

## **VI. Achtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen oder Umdeckungen von Versicherungsverträgen**

Gemäß Leitsatz 6 des GDV-Verhaltenskodex ist die Abwerbung von Versicherungsverträgen (sog. „Umdeckung“) nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Außerdem ist der Kunde 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. Über etwaige Nachteile ist der Kunde daher in jedem Fall rechtzeitig aufzuklären und dies hat Bestandteil der Beratungsdokumentation zu sein.

Umdeckungen und die nicht wettbewerbskonforme Abwerbung von Versicherungsverträgen werden durch die ARAG nicht gefördert.

Anhand des ganzheitlichen Beratungskonzepts „Roter Faden“ wird entsprechend des Selbstverständnisses der ARAG eine umfassende, bedarfsgerechte Kundenberatung unterstützt. Dies bildet gleichermaßen die Basis für eine nachhaltige Kundenbetreuung.

Die ARAG hat zudem noch einmal gesondert alle Ausschließlichkeitsvermittler auf die verpflichtend durchzuführende Nachteilsberatung für den Fall einer Umdeckung hingewiesen. Hierfür hat die ARAG eventuelle Nachteile einer Umdeckung spartenspezifisch definiert und die Vermittler entsprechend informiert. Gleichfalls wurden die Vermittler über die verbindlich durchzuführende Dokumentation der Nachteilsberatung informiert. Entsprechend ermöglicht die spartenübergreifend einheitliche Vorlage der ARAG zur Dokumentation des Beratungsgesprächs über ein entsprechendes Feld die Protokollierung der konkreten Aufklärung über die eventuellen Nachteile im Falle einer Umdeckung.

Die Gewährleistung der Einhaltung dieser beschriebenen Vorgaben erfolgt ebenfalls im Rahmen der systematischen und regelmäßigen stichprobenartigen Überprüfung der Beratungsdokumentationen (siehe oben unter Abschnitt IV, Ziff. 1).

In einem verpflichtend im Rahmen der Basis-Ausbildung der ARAG Vertriebsakademie zu absolvierenden E-Learning zum Thema Beratungsdokumentation wird ebenfalls explizit auf das Thema „Achtung des Kundeninteresses bei Abwerbungen und Umdeckungen“ eingegangen.

## **VII. Eindeutige und klare Legitimation**

Der GDV-Verhaltenskodex fordert gemäß Leitsatz 7, dass alle Vermittler ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert offenlegen. Darüber hinaus ist das Auftrag gebende Versicherungsunternehmen oder die Vertriebsorganisation zu benennen.

### **1. Legitimation im ARAG Stammvertrieb per Visitenkarte, Adressaufkleber und E-Mail Signatur**

Die Vermittler des ARAG Stammvertriebs (Versicherungsvertreter gemäß § 84 HGB, § 59 Abs. 2 VVG und Arbeitnehmer/innen) erhalten bei Aufnahme ihrer Tätigkeiten für die ARAG Visitenkarten und Adressaufkleber, mittels derer sie sich als Vermittler der ARAG gegenüber den Kunden legitimieren sollen. Die Vermittler werden zudem schriftlich auf ihre gesetzliche Verpflichtung zur Legitimation beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden hingewiesen und darüber hinaus vertraglich dazu verpflichtet.

Die Übergabe der Visitenkarte durch den Vertriebspartner ist im Beratungsprotokoll zu dokumentieren.

Die Bestellung der Visitenkarten und Adressaufkleber erfolgt zentral und für die Vermittler kostenfrei über die ARAG Hauptverwaltung. Zur Sicherstellung, dass die Visitenkarten alle relevanten Inhalte wiedergeben, werden diese ebenfalls von zentralen Bereichen der ARAG SE vorgegeben.

Neben den Visitenkarten erfolgt die Legitimation der Vermittler im Rahmen der E-Mail-Korrespondenz mit dem Kunden über eine ihrer inhaltlichen Struktur nach zentral vorgegebene E-Mail-Signatur. Die Erstellung der E-Mail-Signatur entsprechend den Vorgaben ist Bestandteil der Erstschulungsmaßnahmen des Vermittlers.

## **2. Einbezug der Legitimationspflichten im ganzheitlichen Betreuungs- und Beratungskonzept**

Die Positionierung und Vorstellung der ARAG ist neben den einheitlichen Visitenkarten und E-Mail-Signaturen zusätzlich in der Beratungsunterlage des Betreuungs- und Beratungskonzepts „Roter Faden“ integriert. Hierüber stellen die Vermittler sich und ihre Tätigkeit sowie den ARAG Konzern im Allgemeinen vor.

Alle Vermittler des Stammvertriebs werden im Rahmen zentral gesteuerter, inhaltlich einheitlicher Schulungen durch die ARAG Vertriebsakademie hinsichtlich der Anwendung der Beratungsunterlage trainiert.

Die Beratungsunterlage wird durch einen strukturierten Gesprächsleitfaden zu Aufbau und Gestaltung des Kundengesprächs unterstützt.

## **3. Legitimation bei telefonischem Erstkontakt**

In den vertriebsnahen Bereichen sowie in den Schaden- und Leistungsbereichen der ARAG besteht kein physischer Erstkontakt mit dem Kunden. Eine Legitimation per Visitenkarte oder Ähnlichem ist daher nicht möglich. Jedoch sieht ein strukturierter Gesprächsleitfaden für diese Bereiche eine Legitimation über das Telefon vor und enthält entsprechende Hinweise.

Regelmäßige Schulungen zum telefonischen Erstkontakt und der Gesprächsleitfaden stellen sicher, dass die Mitarbeiter in den genannten Bereichen über die korrekte Meldung am Telefon sowie die zu gebenden Informationen unterrichtet sind.

## **VIII. Vermittlerqualifikation**

Gemäß Leitsatz 8 des GDV-Verhaltenskodex haben die Versicherungsunternehmen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicherzustellen. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumdeten Vermittlern zusammen. Verpflichtend ist die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD). Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbstständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen ferner im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Darüber hinaus sollen Versicherungsunternehmen nur mit Vermittlern zusammenarbeiten, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen.

## **1. Guter Leumund – vertriebswegeübergreifende Umsetzung bei der ARAG**

Im Rahmen des Einstellungsprozesses neuer Vertriebspartner im Stammvertrieb (Versicherungsvertreter gemäß § 84 HGB, § 59 Abs. 2 VVG und angestellter Außendienst) sowie der Anbindung neuer Makler, Mehrfachagenten und Kooperationspartner haben die Betreffenden ihren guten Leumund anhand entsprechender Unterlagen nachzuweisen. Die Anfrage der hierfür einzureichenden Unterlagen erfolgt jeweils über eine Checkliste, die in dem für die Überprüfung des guten Leumunds der Vermittler zuständigen Bereich verbindlich einzusetzen ist. Entsprechend der Checkliste sind u.a. folgende, jeweils aktuelle Unterlagen anzufordern:

- Polizeiliches Führungszeugnis (bei juristischen Personen: bezogen auf sämtliche vertriebsverantwortlichen Geschäftsführer)
- Gewerberegisterauskunft
- Auszug aus dem Schuldnerverzeichnis
- AVAD-Auskunft
- Lebenslauf

Grundbedingung zur Ausstellung eines Vermittler- bzw. Anbindungsvertrages oder eines Anstellungsvertrages ist die vollständige Einreichung der angeforderten Unterlagen.

Neben der Überprüfung des guten Leumunds im Rahmen des Einstellungs- beziehungsweise Anbindungsprozesses neuer Vermittler hat die ARAG darüber hinaus Anlässe definiert, zu denen auch in der laufenden Anbindung eines Vermittlers dessen gute Beleumdung erneut zu überprüfen ist.

## **2. Gute Qualifizierung**

### **a) Umsetzung im ARAG Stammvertrieb**

Zunächst prüft die ARAG im Rahmen des Anstellungsprozesses die Qualifikation des jeweiligen Vermittlers. Hierzu fordert sie gemäß einer Checkliste für Neueinstellungen entsprechende Nachweise an. Ob alle erforderlichen Unterlagen eingereicht wurden, wird über die Checkliste nachvollzogen und kontrolliert.

Für die Erstqualifizierung der Vermittler des Stammvertriebs (Versicherungsvertreter gemäß § 84 HGB, § 59 Abs. 2 VVG) ist die Teilnahme an einer umfassenden Basisausbildung durch die ARAG Vertriebsakademie an einem zentralen Schulungsstandort vorgesehen. Die mehrmonatige Ausbildung umfasst diverse Ausbildungsabschnitte und basiert auf dem ganzheitlichen Beratungskonzept „Roter Faden“. Entsprechend des Zielbildes der ARAG dient die Basisausbildung auch zur Vorbereitung auf die IHK-Prüfung, sofern der Vermittler diese noch nicht abgelegt hat.

Für den angestellten Außendienst ist vor Beginn der operativen Beratungstätigkeit eine verpflichtende zweimonatige spartenübergreifende Schulungs- und Ausbildungsphase durch die ARAG Vertriebsakademie vorgesehen, die mit Ablegung der IHK-Prüfung abschließt, sofern der angestellte Vermittler diese vorab noch nicht abgelegt hatte.

Zur Sicherstellung der hohen Beratungsqualität der Vertriebspartner, der Unterstützung der Vertriebspartner sowie der Schaffung eines zusätzlichen Anreizes für Vertriebspartner zur Wahrnehmung von Qualifikationsmaßnahmen, erfolgte die Zertifizierung des Trainingsangebots der ARAG Vertriebsakademie durch eine externe Forschungsstelle<sup>1</sup>.

Die Anmeldungen und die Teilnahmen der Vermittler (Versicherungsvertreter gemäß § 84 HGB, § 59 Abs. 2 VVG und angestellter Außendienst) an der Basisausbildung werden durch die ARAG softwareunterstützt zentral gesteuert und kontrolliert.

#### **b) Umsetzung im ARAG Partnervertrieb**

Vor der Anbindung neuer Makler und Mehrfachagenten erfolgt die Prüfung der Qualifikation über den Eintrag ins Versicherungsvermittlerregister. Die Gültigkeit der IHK-Registrierungsnummer wird online vor Beginn der Zusammenarbeit überprüft. (Die Vergabe der Registrierungsnummer erfolgt seitens der IHK erst nach Vorlage der im Stammvertrieb einzuholenden Auskünfte inkl. Nachweis der Sachkunde, daher kann die Prüfung dieser Unterlagen entfallen). Zusätzlich wird die wirtschaftliche Situation der Partner durch Abfrage einer Wirtschaftsauskunft geprüft (besonders relevant für die Personensparten). Bei juristischen Personen wird zusätzlich ein aktueller Handelsregisterauszug online abgefragt. Alle Prüfschritte werden mit einer Checkliste nachgehalten und kontrolliert, die anschließend in der elektronischen Akte des Partners archiviert wird.

#### **c) Umsetzung im ARAG Kooperationsvertrieb sowie in den vertriebsnahen Bereichen**

Die ARAG kooperiert ausschließlich mit Partnern, die eine gute Qualifikation ihrer Vermittler sicherstellen. Zur Gewährleistung einer angemessenen Qualifikation wird die Anbindung neuer Kooperationspartner anhand einer Checkliste dokumentiert und geprüft. In diesem Rahmen ist auch ein entsprechender Sachkundenachweis durch den Vermittler vorzulegen.

Das Fachwissen über die aktuelle Produktpalette wird ferner in den vertriebsnahen Bereichen und für die Kooperationspartner und den Kooperationsinnendienst durch Produktschulungen der ARAG sichergestellt.

Die Weitergabe des produktspezifischen Fachwissens bei den Kooperationspartnern wird durch die ARAG regelmäßig nachgehalten und kontrolliert

---

<sup>1</sup> „Forschungsstelle für Qualifizierung im Versicherungswesen“ Universität Leipzig/TH Köln

### **3. Weiterbildungsprogramm – Umsetzung im ARAG Stammvertrieb**

Im Rahmen des Karrieremodells im ARAG Stammvertrieb ist die tätigkeitsorientierte Weiterbildung ein fester Bestandteil der Fortbildung der Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb (Versicherungsvertreter gemäß § 84 HGB, § 59 Abs. 2 VVG und angestellter Außendienst). Entsprechend der jeweiligen Karrierestufe erhalten die Vermittler ein individualisiertes Weiterbildungsangebot. Die Teilnahme und das erfolgreiche Abschließen der jeweils besuchten Weiterbildungsangebote werden durch die ARAG zentral nachgehalten und kontrolliert.

Die ARAG ist zudem der GDV-Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ beigetreten. Jedem Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb legt die ARAG zentral nach Absolvieren der Basisausbildung ein Weiterbildungskonto an. Für den angestellten Außendienst wird das Konto nach Ablegung der IHK-Prüfung eingerichtet. Die ARAG übermittelt die vom Vertriebspartner gesammelten Punkte an die Weiterbildungsdatenbank der Initiative. Zudem wird die laufende Weiterbildung über den sog. „Bildungsspiegel“ intern erfasst und ausgewertet. Dieser Ausbildungsspiegel wird quartalsweise erstellt und den Vertriebsführungskräften zur Verfügung gestellt, um darüber eine Kontrolle der laufenden Weiterbildung sicherzustellen. Dabei gibt der Ausbildungsspiegel nicht nur einen Überblick über den aktuellen Punktestand, sondern zudem über die besuchten Seminare, Schulungen und Trainings.

Ein einheitlicher Prozess zu Entwicklung und Coaching der Vermittler im Stammvertrieb ergänzt zusätzlich die Weiterbildungsmaßnahmen der ARAG. Im Rahmen regelmäßiger Gespräche wird so die Thematisierung der Weiterbildung des Vermittlers gewährleistet.

Darüber hinaus stellt im Rahmen des internen Zertifizierungsprogramms der (Haupt-) Geschäftsstellen die Aus- und Weiterbildung der Vermittler ein eigenes Prüfungskriterium dar und wird darüber ebenfalls explizit individuell geprüft und nachgehalten.

### **4. Umsetzung bei der Interlloyd**

Die zentral organisierte Maklerbetreuung steuert systematisch den Anbindungsprozess der Vermittler für die Interlloyd. Anhand einer Checkliste werden die entsprechenden Nachweise zur Überprüfung der guten Beleumdung und der Qualifizierung des Vermittlers angefragt und anschließend überprüft. Liegt die Registrierung des Maklers länger als ein Jahr zurück werden die folgenden Dokumente verbindlich abgefragt:

- Polizeiliches Führungszeugnis (bei juristischen Personen: bezogen auf sämtliche vertriebsverantwortlichen Geschäftsführer)
- Handelsregisterauszug
- Gewerbeanmeldung
- Gewerberegisterauskunft

Darüber hinaus ist die Einholung einer AVAD-Auskunft bei der Makleranbindung immer verpflichtend.

## **IX. Zusatzvergütungen für Versicherungsmakler**

Leitsatz 9 des GDV-Verhaltenskodex weist darauf hin, dass Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren können. Daher ist darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen. Diese Vorgaben werden im Rahmen der Vertriebs- und Courtagevereinbarungen berücksichtigt.

### **1. Umsetzung im ARAG Partnervertrieb**

#### **a) Umsatzbezogene Zusatzvergütungen**

Sofern Vereinbarungen bestanden, die den Eindruck erwecken konnten, die Unabhängigkeit des Maklers zu beeinträchtigen, wurden diese abgeschafft beziehungsweise gekündigt. Neue, vergleichbare Vereinbarungen werden nicht getroffen.

#### **b) Allgemeine Zusatzleistungen**

Für die Vergabe von Zusatzleistungen für Makler und Mehrfachagenten verfügt die ARAG über einen standardisierten Genehmigungsprozess. Etwaige Zusatzleistungen sind unter Angabe des Verwendungszwecks und der Höhe zentral zu beantragen. Die Angabe eines Verwendungszwecks ist unerlässlich. Zur Beurteilung der Frage, ob die Zusatzleistung die Unabhängigkeit des Maklers beeinträchtigen könnte, wurden zudem klare Kriterien und Vorgaben definiert und an alle am Genehmigungsprozess beteiligten Personen kommuniziert. Die Genehmigung einer Zusatzleistung kann demnach nur erfolgen, wenn sich die beantragte Leistung innerhalb der festgelegten Kriterien befindet. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigt wird. Mithilfe einer korrespondierenden Checkliste mit den Vorgaben zum Genehmigungsverfahren und den Genehmigungskriterien wird der Antrag geprüft und die Entscheidung über den Antrag dokumentiert. Die Entscheidung über die Vergabe der Leistung erfolgt ausschließlich im Vier-Augen-Prinzip und gemäß den Vorgaben eines Kompetenzkataloges. Die gewährten Unterstützungsleistungen sind immer zu dokumentieren. Zudem ist in definierten Fällen der Bereich Compliance zur Prüfung und Genehmigung hinzuzuziehen.

Die ARAG schreibt im Übrigen im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehung zu Maklern und Mehrfachagenten keine Wettbewerbe aus.

### **2. Umsetzung im ARAG Kooperationsvertrieb**

Vereinzel werden im Kooperationsvertrieb der ARAG auch Makler bzw. Mehrfachagenten angebonden. Die Anbindung erfolgt immer über die für den ARAG Partnervertrieb geltenden Voraussetzungen und Regelungen.

Umsatzbezogene Zusatzvergütungen, allgemeine Zusatzleistungen oder Wettbewerbe werden durch den ARAG Kooperationsvertrieb nicht ausgesprochen bzw. ausgelobt.

### **3. Umsetzung bei der Interlloyd**

Die Interlloyd bietet ihren Maklern weder Incentives noch veranstaltet sie Wettbewerbe im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehung zu Maklern. Die Interlloyd gewährt darüber hinaus auch keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen, die die Unabhängigkeit der Makler beeinflussen könnten.

Zusätzliche Leistungen werden nur bei Erreichung festgelegter, qualitativer Merkmale gewährt. Hierfür besteht ein definierter Genehmigungsprozess unter Einbindung der Leitung des Vertriebs sowie des zuständigen Vorstands. Die Einhaltung der Vorgaben wird zudem über bestehende interne Kontrollen sowie einen verbindlich einzuhaltenden Kompetenzrahmen sichergestellt.

## **X. Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen**

Gemäß Leitsatz 10 des GDV-Verhaltenskodex ist der Kunde in geeigneter Art und Weise auf das bestehende Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft hinzuweisen.

Alle dem GDV-Verhaltenskodex beigetretenen Versicherungsgesellschaften der ARAG haben sich dem Ombudsmannsystem angeschlossen.

### **1. Hinweis auf das Ombudsmannsystem auf Visitenkarten im ARAG Stammvertrieb**

Die seitens der ARAG SE inhaltlich zentral vorgegebene und durch den Ausschließlichkeitsvermittler zur Legitimation verpflichtend zu übergebende Visitenkarte enthält ebenso wie der einheitliche Bestandteil der E-Mail Signatur einen Hinweis auf das Ombudsmannsystem.

### **2. Hinweis auf das Ombudsmannsystem auf den Internetseiten der ARAG und der Interlloyd**

Gesellschaftsübergreifend finden sich auf den Internetseiten der ARAG und der Interlloyd entsprechende Hinweise auf das Ombudsmannsystem nebst Kontaktangaben.

### **3. Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblättern**



Zusätzlich zu den oben genannten Maßnahmen enthalten die Versicherteninformationen, die Teil der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Produkte der ARAG SE und der ARAG Allgemeine und ARAG Leben sind, einen Hinweis auf das Ombudsmannsystem.

Für alle Produkte der ARAG Kranken und ARAG Leben findet sich ein Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Versicherteninformationen.

Ebenfalls befindet sich für alle Produkte der Interlloyd der Hinweis auf das Ombudsmannsystem in den Versicherteninformationen, die Teil der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sind.

Soweit die ARAG im Bereich der Lebensversicherung mit der Alte Leipziger Lebensversicherung a. G. kooperiert, wird sie darauf hinwirken, dass auch in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen dieser Sparte ein entsprechender Hinweis enthalten ist.

## **XI. Verbindlichkeit und Evaluierung**

Gemäß Leitsatz 11 bekennt sich das Versicherungsunternehmen zum GDV-Verhaltenskodex und macht ihn für sich und die Beziehungen zu den Vertriebspartnern verbindlich. Das Versicherungsunternehmen verankert die Regeln des GDV-Verhaltenskodex in seinen Unternehmensgrundsätzen und arbeitet auch nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese bzw. gleichwertige Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

### **1. Umsetzung im ARAG Stammvertrieb**

Die ARAG hat alle angebotenen Vermittler im ARAG Stammvertrieb über den Beitritt der Versicherungsgesellschaften der ARAG zum GDV-Verhaltenskodex mittels eines Anschreibens informiert. Die Vermittler wurden in diesem Rahmen auf die Verbindlichkeit des Verhaltenskodex als Grundlage der Zusammenarbeit hingewiesen und auf eine schriftliche Bestätigung verpflichtet. Die Rückläufer der Bestätigungen werden zentral nachgehalten und dokumentiert.

Neue Vermittler im Ausschließlichkeitsvertrieb der ARAG verpflichten sich bereits mittels der Unterzeichnung des Vermittlungs- oder Anstellungsvertrages auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex.

### **2. Umsetzung im ARAG Partnervertrieb und im ARAG Kooperationsvertrieb**

Bereits für die ARAG tätige externe Vermittler im Partnervertrieb und im Vertriebsweg Kooperationen wurden ebenfalls mittels eines Anschreibens über den Beitritt der ARAG zum GDV-Verhaltenskodex informiert sowie darüber, dass der GDV-Verhaltenskodex beziehungsweise als Äquivalent der Basis-Kodex für Versicherungsvermittler Geschäftsgrundlage der weiteren Zusammenarbeit ist.

Neue Makler und Mehrfachagenten der beiden Vertriebswege werden über die Courtagezusage auf die Verbindlichkeit des GDV-Verhaltenskodex hingewiesen und bestätigen diese per Unterschrift.

Neben dem GDV-Verhaltenskodex erkennt die ARAG auch Fremdkodizes an, sofern diese inhaltlich den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen.

Ein entsprechender Abgleich wurde für verschiedene Regelungen von Vermittlerverbänden von der ARAG bereits im Vorfeld der Anschreiben an die externen Vermittler durchgeführt. Über die als gleichwertig beurteilten Regelungen informierte die ARAG die externen Vermittler bereits mit dem Anschreiben. Im Falle eines Widerspruchs gegen den GDV-Verhaltenskodex oder einen der Fremdkodizes haben die externen Vermittler die ARAG zu informieren. Diese Negativ-Meldungen werden durch die ARAG zentral gesammelt, dokumentiert und ausgewertet. Widersprüche werden dem Bereich Compliance gemeldet. Ebenso erhält der Compliance-Bereich eingegangene und bislang noch nicht geprüfte Fremdkodizes, um die Prüfung hinsichtlich der inhaltlichen Gleichwertigkeit mit dem GDV-Verhaltenskodex zu gewährleisten.

### **3. Umsetzung bei der Interlloyd**

Für die Interlloyd tätige Makler und Mehrfachagenten wurden gleichfalls per Anschreiben über den Beitritt der Gesellschaft zum GDV-Verhaltenskodex informiert.

Alle Empfänger der Anschreiben werden verbindlich auf die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex beziehungsweise als Äquivalent des Basis-Kodex für Versicherungsvermittler als Grundlage der Zusammenarbeit verpflichtet.

Neben dem GDV-Verhaltenskodex erkennt die Interlloyd auch Fremdkodizes an, die inhaltlich den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entsprechen. Die Interlloyd beruft sich hierbei auf die seitens der ARAG geprüften Fremdkodizes.

Rückantworten, die die Nichtanerkennung oder den Widerspruch zum GDV-Verhaltenskodex, den bereits geprüften Fremdkodizes oder die Übermittlung von alternativen Compliance-Vorschriften von Vermittlern betreffen, werden zentral bei der Interlloyd gesammelt, dokumentiert und ausgewertet. Widersprüche sowie noch nicht geprüfte Fremdkodizes werden an den Bereich Compliance gemeldet.

Alle neuen Makler und Mehrfachagenten der Interlloyd werden über die Courtagezusage auf die Verbindlichkeit des GDV-Verhaltenskodex hingewiesen und bestätigen somit schriftlich die Einhaltung der Anforderungen.

## **F. Compliance-Organisation**

### **I. Compliance-Organisation im ARAG Konzern**

Compliance ist in den Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns als zentrale Konzernfunktion bei der ARAG SE im Ressort des Vorstandsvorsitzenden angesiedelt und diesem unmittelbar berichtspflichtig.

Auf Konzernebene wird der Bereich Compliance vom Chief Compliance Officer des ARAG Konzerns verantwortet. Innerhalb des Bereichs wurden darüber hinaus complianceverantwortliche Mitarbeiter definiert (Compliance Officer), die sich einerseits um anlassunabhängige Compliance Audits, Grundsatzfragen und operative Ermittlungen im Fall von Verdachtsfällen kümmern, sowie andererseits mit Beratungsaufgaben befasst sind. Auch in den einzelnen Versicherungsunternehmen des ARAG Konzerns wurden Compliance-Beauftragte benannt. Diese sind disziplinarisch in die Leitungsstruktur des jeweiligen Unternehmens eingebunden und fachlich den Weisungen des Chief Compliance Officers unterstellt.

Zusätzlich ist auf Konzernebene ein „Lenkungskreis Compliance“ eingerichtet, dem Führungskräfte aus verschiedenen Fachbereichen angehören. Dieser dient insbesondere dem fachübergreifenden Erfahrungsaustausch über compliancerelevante Sachverhalte sowie der grundsätzlichen Abstimmung von Steuerungsmaßnahmen. Der Lenkungskreis hat eine beratende Funktion. Er tritt regelmäßig, und, sofern es die Umstände im Einzelfall erfordern zusammen.

Im Themengebiet Vertriebs-Compliance wird die Compliance-Funktion durch die Führungskräfte der einzelnen Vertriebswege unterstützt. Dabei ist jedem Vertriebsweg der einzelnen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns eine eigene Organisations- und Führungseinheit zugeordnet, deren Leiter bei vertriebskanalspezifischen Fragen erster Ansprechpartner der Compliance-Funktion ist.

## **II. Aufbau und Struktur der Compliance-Organisation für den GDV-Verhaltenskodex**

Die Verantwortlichkeiten für die Umsetzung und Einhaltung der kodexspezifischen Vorgaben sind in den nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns auf verschiedenen Ebenen und Zuständigkeiten verteilt.

Gesamtziel dieser Aufteilung ist, entsprechend der allgemein in der ARAG geltenden Compliance-Kultur, eine hohe Verantwortung in den Fachbereichen zu belassen.

Die Etablierung, Durchführung sowie Bewertung, Erstkontrolle und -überwachung der Maßnahmen, die hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem jeweiligen Leitsatz getroffen werden, obliegt daher den jeweils zuständigen Maßnahmenverantwortlichen aus den einzelnen Fachbereichen. Die Maßnahmenverantwortlichkeiten sind in der Dokumentation des Compliance-Programms für den Teilbereich GDV-Verhaltenskodex benannt.

Aufgabe der Compliance-Funktion ist es, die eingeführten Maßnahmen und Verfahren zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex zu bewerten, auf die Implementierung wirksamer

Maßnahmen und Verfahren durch die Maßnahmenverantwortlichen hinzuwirken sowie die Einrichtung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen zu überwachen, ohne dabei selber Verantwortung für die Einrichtung und Umsetzung von Maßnahmen zu übernehmen.

Ihre Überwachungsaktivitäten stützt die Compliance-Funktion auf einen risikoorientierten Überwachungsplan. Darüber hinaus nimmt sie bei Notwendigkeit Ad-hoc-Überprüfungen einzelner Prozesse und Maßnahmen vor, die zur Einhaltung der Anforderungen der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex implementiert wurden.

Die Compliance-Funktion steuert und überwacht darüber hinaus die Einhaltung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Hinweise sowie potentielle und erkannte Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex sind verbindlich durch die leitenden Fachbereichsverantwortlichen unverzüglich an die Compliance-Funktion zu melden.

Daneben hat jeder Mitarbeiter das Recht, sich bei Auffälligkeiten, Verdachtsmomenten sowie potentiellen und erkannten Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex unmittelbar an Mitarbeiter der Compliance-Abteilung zu wenden. Außerdem steht ein spezielles E-Mail-Postfach zur Verfügung ([compliance@arag.de](mailto:compliance@arag.de)). Die Compliance-Abteilung handhabt Hinweise unter dem gesetzlich zulässigen und geforderten Maß der Vertraulichkeit und Identität des Mitarbeiters. Die Einführung einer darüber hinausgehenden externen Hinweisgeber- bzw. „Whistleblower“-Hotline bleibt vorbehalten, wenn und soweit ein solches Instrument zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen erforderlich werden sollte.

Die Compliance-Funktion ist sodann systematisch und verbindlich in den weiteren Prozess der systematischen Aufklärung, Untersuchung, Festlegung und Durchsetzung der Sanktionierung und Dokumentation mit eingebunden.

Die klare und konsequente Reaktion auf festgestellte Compliance-Verstöße verstärkt die Sensibilität und die Compliance-Kultur der ARAG.

Die konkrete und verbindliche Vorgehensweise zum Umgang mit Hinweisen und potenziellen Verstößen mit Bezug zum GDV-Verhaltenskodex ist in einem Leitfaden dokumentiert. Der Leitfaden wurde gegenüber allen Führungskräften der Vertriebswege sowie vom GDV-Verhaltenskodex tangierten Fachbereichen als verbindlich einzuhalten kommuniziert.

## **G. Compliance-Kommunikation & Berichtswesen**

Die einheitliche Kommunikation von Compliance-Themen ist wichtig, um unter anderem allen Mitarbeitern in den Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns und den Vermittlern des ARAG Stammvertriebs konzernweit ein einheitliches Verständnis über Compliance und ein entsprechendes Bewusstsein sowie einen gleichwertigen und uneingeschränkten Zugang zu den Compliance-Regelwerken zu schaffen, um so die Compliance-Kultur im Unternehmen kontinuierlich zu festigen.

Für die Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns wird daher neben dem Informationssystem des ARAG Stammvertriebs der Kommunikationskanal Intranet genutzt, um Compliance-Regelwerke oder -meldungen gezielt und einheitlich sowie jederzeit zugänglich zu kommunizieren.

Die aktuellen Richtlinien sowie das ARAG Compliance-Handbuch und der ARAG Code of Compliance sind jederzeit online einsehbar; alle Unternehmensmeldungen und internen News werden allgemein zugänglich archiviert und sind über die Suchfunktion im Intranet auffindbar. Veränderungen und Aktualisierungen von Richtlinien werden auf demselben Weg kommuniziert.

Darüber hinaus werden alle relevanten Entwicklungen und Maßnahmen im Bereich Compliance sowie Compliance-Verstöße in einem jährlichen Compliance-Bericht zusammengefasst und an den Vorstand kommuniziert.

Die Kommunikation zum GDV-Verhaltenskodex wurde für die nationalen Versicherungsgesellschaften des ARAG Konzerns etappenweise aufgebaut. Vor und unmittelbar nach dem Beitritt der Gesellschaften erfolgte die Kommunikation zu diesem Thema zunächst auf Führungskräfteebene; sodann fand eine breite Kommunikation rund um das Thema GDV-Verhaltenskodex und Einzelheiten der Umsetzung im Rahmen verschiedener (u.a. konzernweiter) Veranstaltungen sowie über vertriebsspezifische Rundschreiben, das Intranet und im Rahmen von Projektreffen der Projektbeteiligten statt.

Darüber hinaus gehend wird auch zukünftig fortlaufend und bei Bedarf ad hoc zu dem Thema GDV-Verhaltenskodex über die innerhalb der ARAG etablierten Kommunikationswege unter anderen auch durch den Bereich Compliance berichtet werden.

Über Informationen zu Hinweisen sowie potentiellen und erkannten Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex, Ergebnisse der Risikoanalyse, Ergebnisse der Überwachungsaktivitäten, Maßnahmen zur Verbesserung des Compliance-Management-Systems für den Teilbereich Vertrieb sowie weitere Compliance-Aktivitäten im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex (z. B. Schulungen) berichtet die Compliance-Funktion im Rahmen der turnusmäßigen Compliance-Kommunikation an den Vorstand. Bei Bedarf und somit anlassbezogen erfolgt zudem ad hoc eine Berichterstattung an den Vorstand.

## **H. Compliance-Überwachung und Verbesserung**

Die zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex umgesetzten Maßnahmen werden in erster Linie im Rahmen der Regelkontrolle der operativen Tätigkeit durch die jeweiligen Maßnahmenverantwortlichen aus den einzelnen Fachbereichen kontrolliert und überwacht.

Darüber hinaus überwacht die Compliance-Funktion fortlaufend auf Basis eines risikoorientierten Überwachungsplans einzelne Prozesse und Maßnahmen zur Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex. Fokus der Überwachungstätigkeit der Compliance-Funktion liegt auf der vorbeugenden Prüfung, ob die eingerichteten Maßnahmen unverändert angemessen sind und ob diese im Tagesgeschäft entsprechend umgesetzt werden. Der Umfang und die Intensität der Überwachungsmaßnahmen erfolgt orientiert am Risiko eines Verstoßes gegen den GDV-Verhaltenskodex. Der durch den Bereich Compliance erstellte Überwachungsplan baut entsprechend auf den Ergebnissen der durchgeführten Risikoanalyse auf (siehe Abschnitt D. Compliance-Risiken). Ändert sich die Informationsgrundlage für den aufgestellten Überwachungsplan, wird dieser durch die Compliance-Funktion auch ad hoc angepasst.

Die jährlich durchgeführten Überwachungsmaßnahmen werden ausführlich dokumentiert und die Ergebnisse der Überwachung ausgewertet. Ergeben sich aus der Überwachungstätigkeit neue Erkenntnisse in Bezug auf die Geeignetheit der bestehenden, umgesetzten Maßnahmen und Kontrollen, werden etwaige notwendige Maßnahmen zur Verbesserung des CMS angestoßen.

Darüber hinaus sammelt die Compliance-Funktion durch das unter Abschnitt F II. beschriebene Vorgehen (verbindliche Einbindung bei Hinweisen und Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex) systematische Kenntnisse, die ebenfalls in den Überwachungsplan sowie ggf. dessen Anpassung mit einfließen und ferner zu einer Ableitung von CMS-relevanten Verbesserungen und Maßnahmen führen können.

## **I. Beschwerdemanagement der ARAG**

Als Dienstleistungsunternehmen stellt die ARAG die Interessen und Bedürfnisse ihrer Kunden in den Mittelpunkt.

Oberstes Ziel dieser Kundenorientierung ist eine hohe Kundenzufriedenheit, um den Kunden langfristig an das Versicherungsunternehmen zu binden. Aus dem Anspruch der ARAG als Qualitätsversicherer wurde daher ein angemessenes internes Beschwerdemanagementsystem in der Gesellschaftsstruktur etabliert.

Beschwerden werden ernst genommen und ihnen wird eine sehr hohe Bedeutung beigemessen. Eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung des Kundenanliegens ist ebenso selbstverständlich innerhalb der ARAG wie Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern. Beschwerden werden nicht als lästige Kritik empfunden; denn durch jede Beschwerde erhält und nutzt die ARAG die Chance, den entstandenen negativen Eindruck des Kunden zu beseitigen und ihn zufrieden zu stellen und weiter an die ARAG zu binden.

Aufbauend auf dem nach Maßgaben des BaFin-Rundschreibens 3/2013 (VA) bei jedem nationalen Versicherungsunternehmen des ARAG Konzerns eingerichteten Beschwerdemanagementsystems, betreibt die ARAG ein vertriebswegespezifisches

Beschwerdemanagement. Im Rahmen dessen erfolgt eine systematische Auswertung der Beschwerden, insbesondere auch im Hinblick auf die inhaltlichen Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex.

Neben den durch die Compliance-Funktion durchgeführten Überwachungstätigkeiten dient daher das interne Beschwerdemanagement der ARAG als Quelle für Erkenntnisse und Hinweise zum einen für mögliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex sowie zum anderen für erforderliche Verbesserungen des CMS für den GDV-Verhaltenskodex.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements identifizierte Hinweise, Auffälligkeiten und Verbesserungspotenziale werden zur Sicherstellung der Umsetzung an die Compliance-Funktion gemeldet (s.o.). Unabhängig von der Berichterstattung gegenüber der Aufsichtsbehörde im Rahmen des Beschwerdemanagements, fasst ein jährlicher Bericht an den jeweiligen Vorstand die wesentlichen Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement zusammen.

Düsseldorf und München, den 15.02.2017

#### **ARAG SE**



Dr. Johannes Kathan



Dr. Matthias Maslaton

#### **ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, Interlloyd Versicherungs-AG**

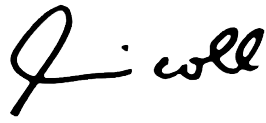


Wolfgang Mathmann



Christian Vogée

**ARAG Lebensversicherungs-AG, ARAG Krankenversicherungs-AG**



Werner Nicoll



Dr. Roland Schäfer



**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 Anstellung und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

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

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

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

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

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

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

#### 8. Mängelbeseitigung

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

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

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

#### 9. Haftung

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

(2) Haftung bei Fahrlässigkeit; Einzelner Schadensfall

Falls weder Abs. 1 eingreift noch eine Regelung im Einzelfall besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gem. § 54a 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 Strafverfahren 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 sieben 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.