

---

# ***Prüfungsbericht***

Westfälische Provinzial Versicherung AG  
Münster

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



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
A. Prüfungsauftrag.....	5
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung .....	7
C. Feststellungen zum CMS.....	10
I.    Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV- Verhaltenskodex für den Vertrieb .....	10
II.   Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben .....	10
D. Prüfungsurteil .....	11
 Anlage 1: Die Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS- V) des Provinzial NordWest Konzerns (PNW) zur Einhaltung des Verhaltensko- dex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	
 Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2017	





## A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 23. Oktober 2020 hat uns die Westfälische Provinzial Versicherung AG beauftragt, für die Westfälische Provinzial Versicherung 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 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung des Provinzial NordWest Konzerns<sup>1</sup> umfasst auch die Westfälische Provinzial Versicherung AG.
2. 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 31. Januar 2021 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.
3. 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.
4. Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Westfälische Provinzial Versicherung AG innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-)Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei der Westfälische Provinzial Versicherung AG eingerichtete

---

<sup>1</sup> Trotz der bereits vollzogenen Fusion des Provinzial NordWest Konzerns und des Provinzial Rheinland Konzerns zum 1. Januar 2020 besitzt die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung zum Prüfungsstichtag weiterhin Gültigkeit für die Westfälische Provinzial Versicherung AG.

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.

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

## B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

7. Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Westfälische Provinzial Versicherung AG den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 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.
8. 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 Westfälische Provinzial Versicherung AG.
9. 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 Westfälische Provinzial Versicherung AG abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.
10. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Westfälische Provinzial Versicherung AG implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.
11. Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) durchgeführt. Zudem haben

wir uns an dem IDW Prüfungshinweis: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) orientiert, der allerdings zwischenzeitlich aufgrund der Aktualisierung des Kodex aufgehoben wurde. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen, als auch solche Regelverstöße zu verhindern, und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Januar 2021 implementiert waren.

12. 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.
13. 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.
14. 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 Westfälische Provinzial Versicherung AG mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen.
  - Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex.

- Durchführung von Befragungen von geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Westfälische Provinzial Versicherung AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

15. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von Dezember 2020 bis März 2021 durchgeführt.

16. 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**

17. 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**

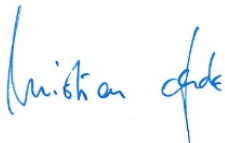
18. Im Rahmen der Prüfungen wurden keine Feststellungen getroffen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben.

## D. Prüfungsurteil


19. 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 31. Januar 2021 implementiert.
20. 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 31. März 2021

PricewaterhouseCoopers  
GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Christian Sack  
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

---

# ***Anlagen***



**Anlage 1:**

**Die Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) des Provinzial NordWest Konzerns (PNW) zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

**Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V)  
des Provinzial NordWest Konzerns (PNW)**

**Hamburger Feuerkasse Versicherungs-Aktiengesellschaft**

**Provinzial Nord Brandkasse Aktiengesellschaft**

**Provinzial NordWest Lebensversicherung Aktiengesellschaft**

**Westfälische Provinzial Versicherung Aktiengesellschaft**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Compliance-Kultur .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Compliance-Ziele .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Compliance-Risiken .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Compliance-Programm .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Compliance-Organisation .....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Compliance-Kommunikation.....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Überwachung und Verbesserung.....</b>	<b>19</b>

## 1. Einführung

Die Versicherungswirtschaft hat sich einen Verhaltenskodex gegeben, der zum Ziel hat, die Verhaltensmaßstäbe für den Vertrieb von Versicherungsprodukten transparent darzustellen und den Versicherungsunternehmen einen Rahmen von Normen und Werten setzt, damit sie den Interessen der Kunden gerecht werden. Die Beschreibung des Compliance Management Systems für den Vertrieb (CMS-V) stellt die Verankerung innerhalb der PNW und die Interpretation des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (GDV-Verhaltenskodex) in den folgenden Kapiteln dar. Dem GDV-Verhaltenskodex sind die folgenden Unternehmen der PNW beigetreten: Hamburger Feuerkasse Versicherungs-AG, Provinzial Nord Brandkasse AG, Provinzial NordWest Lebensversicherung AG, Westfälische Provinzial Versicherung AG. Für diese Gesellschaften gilt die Beschreibung des CMS-V.

Der durch die PNW bereitgestellte Versicherungsschutz ist für die Kunden ein wichtiger Bestandteil ihrer Vorsorge. Die PNW bietet hierfür über die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner eine Vielfalt von Produkten an. Die Produkte sind auf die Risiken und Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Vor diesem Hintergrund kommt dem Vertrieb als Mittler zwischen den Unternehmen und den Kunden eine besondere Bedeutung zu. Die Vertriebspartner der PNW sind insbesondere die eigene Ausschließlichkeitsorganisation und der Vertriebsweg Sparkassen sowie die Versicherungsmakler.

Compliance nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert im Unternehmen ein. Durch die Fokussierung auf den Vertrieb möchte die PNW zusätzlich ihrer besonderen Verpflichtung beim Vertrieb von Versicherungsprodukten nachkommen. Das CMS-V beschreibt dazu die bei der PNW für den Vertrieb durch die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner <sup>1</sup> geltenden Grundsätze und Regeln. Die Führungskräfte im Vertrieb sind für deren Einhaltung mitverantwortlich. Dabei stehen die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex im Zentrum der Betrachtung. Im Unterschied zum Risikomanagement, das auf das wirtschaftliche Risiko abstellt, achtet Compliance auf Rechtskonformität und die Einhaltung der im PNW verbindlichen Richtlinien und Rahmenbedingungen.

Die PNW hat dieses für den Vertrieb von Versicherungsprodukten der PNW gültige Wertesystem an alle Mitarbeiter und Vertriebspartner kommuniziert. Darüber hinaus hat der Konzern eine Compliance-Organisation implementiert, die laufend weiterentwickelt wird. Ein Bestandteil dieser zentralen Compliance-Organisation ist Vertriebs-Compliance. Der Arbeitsschwerpunkt des Compliance Officers Vertrieb ist die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der von der PNW gesetzten Verhaltensnormen für den Vertrieb von Versicherungsprodukten. Der Compliance Officer Vertrieb gehört zur zentralen Compliance-Funktion und berichtet direkt an den Chief Compliance Officer bzw. an den ressortzuständigen Vorstand. Er arbeitet eng mit den Hauptabteilungen im Vertrieb, insbesondere mit der Hauptabteilung Vertriebssteuerung zusammen.

---

<sup>1</sup> Zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit wird sowohl für die männliche, die weibliche und diverse Form die männliche Form verwendet.



Das CMS-V der PNW wurde in der vorliegenden Form im September 2015 eingeführt und umgesetzt. Alle Innendienstmitarbeiter und die Vertriebspartner in den wesentlichen Vertriebswegen (Ausschließlichkeitsorganisation, Sparkassen und Makler) sind über die wesentlichen Inhalte über das Intranet bzw. auf schriftlichem Weg informiert worden.

## **2. Compliance-Kultur**

Compliance-Kultur bezeichnet die Grundeinstellung und Verhaltensweisen, die von der Unternehmensleitung vermittelt werden.

Die Vorstände des PNW-Konzerns üben im Rahmen der Compliance für den Vertrieb eine Vorbildfunktion aus und erwarten, dass das Selbstverständnis, mit dem die Vorstände die Compliance-Regelungen leben, auch von den Führungskräften im Vertrieb, Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern praktiziert wird.

Compliance hat grundsätzlich und natürlich auch im Vertrieb für die PNW einen hohen Stellenwert. Die PNW wirkt daher seit jeher auf das Einhalten der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften sowie der unternehmensinternen Verhaltensnormen hin und wirkt damit auch der Entstehung von Rechtsverstößen und dolosen Handlungen im Unternehmen entgegen.

Compliance ist Teil der Unternehmenskultur, damit Basis der Kundenbeziehung und wird von dem Konzern, den Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern gelebt. Die Versicherungsunternehmen des PNW-Konzerns sind im Jahr 2013 dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten und haben damit ein Bekenntnis zu den Normen und Werten des Kodex als Basis für den Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich abgegeben und die Verantwortung gegenüber ihren Kunden und der Gesellschaft bekräftigt. Die PNW ist davon überzeugt, dass eine wirksame Compliance sich auf einer Unternehmenskultur gründet, die Transparenz und Vertrauen schafft. Dadurch werden die Risiken von Fehlverhalten minimiert. Die PNW erwartet von ihren Führungskräften in deren Verantwortungsbereich daher eine hohe Sensibilität für das Thema Compliance und fördert dazu einen vertrauensvollen Umgang zwischen allen Ebenen der Mitarbeiter und des Managements. Durch Information und Schulungen stärkt der Konzern das Verständnis für die Compliance-Regelungen im Vertrieb.

Der Vorstand der PNW hat daher den Beitritt zum GDV-Verhaltenskodex sowie die Entwicklung und Umsetzung der Maßnahmen für das CMS-V initiiert, verabschiedet und die notwendigen Mittel zur Implementierung, Umsetzung und Weiterentwicklung bereitgestellt. Die ständige Verfügbarkeit und ggf. notwendige Aktualisierungen der Compliance-Regelungen im Vertrieb für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner gewährleisten darüber hinaus die kontinuierliche und aktuelle Information.

Bei Verstößen gegen Compliance-Regeln ist ein Sanktionssystem implementiert, das unter Berücksichtigung sämtlicher Umstände individuelle Maßnahmen vorsieht, die in einem mehrstufigen Prozess in letzter Konsequenz zur Kündigung führen können.

### **3 Compliance-Ziele**

Das CMS-V dient dazu, in der PNW die systematischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass im Sinne des öffentlichen Auftrages, der Kunden und der Mitarbeiter die Rechtmäßigkeit bei jeglicher Vertriebstätigkeit sichergestellt werden kann. Neben den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben sind die internen Vorgaben des Unternehmens einzuhalten. Das System soll sicherstellen, dass die Compliance-Ziele im Vertrieb erreicht, Verstöße gegen die Compliance-Anforderungen vermieden und eingetretene Verstöße erkannt, aufgegriffen und zukünftig vermieden werden.

Die Einhaltung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex sind zugleich wesentliche Compliance-Ziele. Die Ziele finden auf den Verbraucher im inländischen Versicherungsvertrieb Anwendung. Ziel der Compliance-Funktion ist es, auf das regelkonforme Verhalten der Organe, Führungskräfte, Mitarbeiter und Vertriebspartner im Hinblick auf zu beachtende Gesetze, Verordnungen und verbindlichen aufsichtsbehördlichen Anforderungen sowie die zur Ausgestaltung und Konkretisierung dieser Anforderungen ergangenen unternehmensinternen Regelungen und freiwillige Selbstverpflichtungen, wie beispielsweise den GDV-Verhaltenskodex und Wertvorstellungen hinzuwirken. Die Compliance-Ziele sind von der Compliance-Funktion erarbeitet worden.

Die Compliance-Ziele als Basis rechtmäßigen, ethisch korrekten Verhaltens werden von der Compliance-Funktion regelmäßig geprüft und bei Bedarf aktualisiert. Hierzu wird auf Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement sowie regelmäßigen Stichproben zurückgegriffen. Zur Erreichung der Compliance-Ziele hat die PNW Standards entwickelt und etabliert. Die Standards sollen zur Verminderung von Schaden- und Reputationsrisiken beim Vertrieb der Versicherungsprodukte der PNW beitragen.

### **4 Compliance-Risiken**

Unter Compliance-Risiken ist die Gefahr von Schäden zu verstehen, die einem Unternehmen drohen, wenn Verhalten nicht den geltenden Normen entsprechen. Auch wenn Verstöße nicht zwangsläufig in der Verantwortung der PNW liegen, können diese finanzielle Folgen, Reputationsschäden oder rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Die Vertriebscompliance-Risikoanalyse ist ein zentrales Element des CMS-V. Ziel der Compliance-Risikoanalyse ist es, systematisch Risiken für Verstöße gegen alle relevanten Anforderungen zu identifizieren, aufzunehmen sowie in Bezug auf Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß zu analysieren und zu beurteilen.

Neben der Risikoanalyse für die allgemeine Vertriebscompliance werden auch die Risiken von Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex auf der Basis der Leitsätze regelmäßig bewertet. Hierbei erfolgt eine Einschätzung differenziert nach dem jeweiligen Vertriebsweg und der jeweiligen Gesellschaft.

### **5 Compliance-Programm**

Ein Compliance-Programm legt Regeln fest und stellt Mittel und Maßnahmen bereit, um das Einhalten der Regeln systematisch und effizient zu überprüfen. Um im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen und dem GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb zu arbeiten,



wurden Rundschreiben, Richtlinien und Arbeitsanweisungen verabschiedet und kommuniziert.

Wesentlicher Bestandteil unseres Compliance-Programms für den Vertrieb ist das „Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundengeschäft“.<sup>2</sup> Es konkretisiert Handlungsspielräume sowie Ge- und Verbote zum GDV-Verhaltenskodex.

Zu den weiteren Maßnahmen zählt die Integration des Themas Compliance in die Ausbildung bzw. Schulungen der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner.

## **Das Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft**

### **GDV-Verhaltenskodex**

#### **1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.<sup>3</sup>**

*„Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.*

*Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.*

*Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.“<sup>4</sup>*

### **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen, ist unser Anspruch. Wir sind nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns.

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Mehr als ein Jahrhundert dienen die PNW-Gesellschaften dem öffentlichen Auftrag der Daseinsvorsorge für ihre Kunden in den Geschäftsgebieten. Unser Ziel sind langfristige, partnerschaftliche und faire Beziehungen zu unseren Kunden. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kunden gehört zur Philosophie der PNW und hat Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vermittlers.

<sup>2</sup> Unter dem Begriff „Privatkundengeschäft“ fallen alle Versicherungsverträge, die von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB abgeschlossen werden.

<sup>3</sup> Original-GDV-Überschrift

<sup>4</sup> Original-GDV-Erläuterung des Leitsatzes

Bei den Vergütungsvereinbarungen mit den Vertriebspartnern achten wir stets darauf, keine Anreize zu setzen, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung des Kunden gefährden könnten. Vor Einführung neuer Produkte oder vor wesentlichen Änderungen an bestehenden Produkten werden etwaige Interessenkonflikte geprüft.

Hierbei setzen wir auf eine ganzheitliche oder anlassbezogene strukturierte Beratung zur Erfassung der individuellen Bedürfnisse, Ziele und bestehende Absicherungen unserer Kunden. Die Vertriebssteuerung erfolgt unter anderem mithilfe von Experten zu den Versicherungssparten, die die Vertriebspartner in der Ausschließlichkeitsorganisation bei Bedarf bei der Beratung und Ermittlung des Kundenbedürfnisses unterstützen. Auch im Sparkassen- und Maklervertrieb stehen entsprechende Ansprechpartner im Vertrieb zur Verfügung. Die Unterstützung ist darauf ausgerichtet, die Vertriebspartner in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden.

Durch regelmäßige unabhängige Kundenbefragungen, deren Ergebnis in der Regel auch auf der Homepage veröffentlicht wird, und Stichprobenkontrollen sowie durch unser Beschwerdemanagement erhalten wir die Bestätigung für unser Vorgehen.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

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

### **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Unsere Vertriebspartner informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus und im Auftrag welches Versicherungsunternehmens bzw. welcher Vertriebsorganisation sie tätig werden.

Bereits durch den werblichen Auftritt unserer Ausschließlichkeitsorganisation und des Sparkassenvertriebs wird das Handeln im Auftrag des PNW-Konzerns dokumentiert. Informationen über den Auftraggeber und den Status des Vermittlers sind unserem Anspruch an Transparenz geschuldet und dienen dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden.

Die Legitimation erfolgt beim ersten Geschäftskontakt mithilfe geeigneter Unterlagen oder Maßnahmen (z. B. eines standardisierten Informationsblattes bzw. Flyers sowie einer Online-Identifikation über eine standardisierte Homepage). Die Legitimation beinhaltet auch die Information über die Art und Quelle der Vergütung des Vertriebspartners. Es erfolgt insbesondere ein Hinweis darüber, ob die Vertriebsvergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist bzw. die Vergütung für eine Beratung vom Kunden zu zahlen ist.



Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden diese Anforderungen überprüft.

## **GDV-Verhaltenskodex**

### **3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden.**

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

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

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Damit die Absicherung zur Lebenssituation unserer Kunden passt, setzen wir auf eine ganzheitliche Beratung. Mithilfe dieser Beratung erstellen wir gemeinsam mit dem Kunden ein exakt auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Konzept. Hierbei werden alle relevanten Informationen mit den Kunden besprochen, um so eine kundengerechte und individuelle Produktauswahl zu ermöglichen. Zu der von uns in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört auch eine Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Zu bestehendem Versicherungsschutz erfolgt eine angemessene und sachgerechte Beratung, sofern der Kunde eine Beratung hierzu wünscht. Dabei sind Kundenzufriedenheit und Transparenz für uns eng miteinander verbunden.

Durch die Beratung werden die Kunden in die Lage versetzt, eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können. Hierzu erläutert der Berater das empfohlene Produkt in einer Art und Weise, dass dieses in seiner Wirkung, Chance und Risiko verstanden werden kann. Wir vermeiden die Verwendung von Fachjargon in der Beratung. Falls es nicht anders möglich ist, erfolgt die verständliche Erläuterung des Fachbegriffs und seiner konkreten Bedeutung. In diesem Zusammenhang befasst sich der Berater mit den Vorkenntnissen des Kunden. Um dies zu erreichen, wird in Trainings und Schulungen grundsätzlich auch das Thema "Verständlichkeit" im Fokus stehen. Darüber hinaus wird in einem Beratungsleitfaden, der jedem Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation und der Sparkassen zur Verfügung gestellt wird, auf Anforderungen an eine verständliche Beratung hingewiesen. Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden erläutert und zur Verfügung gestellt. Im Kundengespräch werden anlassbezogen neben den Vorteilen auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet.

Für die Beratung stellen wir den Vermittlern unserer Ausschließlichkeitsorganisation digitale und analoge Methoden und Programme zur Verfügung, die zum Ziel haben, eine ganzheitliche und strukturierte Beratung zu ermöglichen. Bei Einführung dieser Beratungsansätze haben entsprechende Schulungen stattgefunden. Bei Fragen im laufenden Betrieb stehen den Vertriebspartnern Ansprechpartner zur Verfügung. Auch im Sparkassenvertrieb gibt es einen ähnlichen Beratungsansatz. Auf dieser Basis bieten wir geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Bestehende Anreizsysteme sind nicht mit spezifischen Produkten verknüpft. Interessenkonflikte werden im Interesse des Kunden vorrangig vermieden und als letztes Mittel offengelegt, sofern Interessenkonflikte nicht vermeidbar sind. Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen im Vordergrund. Durch unsere ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung in Verbindung mit dem Beratungsprotokoll bei Abschluss gewährleisten wir, dass die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt stehen.

Neben unseren Leistungsbeschreibungen legen wir die mit unseren Produkten verbundenen Kosten so dar, dass eine Beurteilung künftiger Leistungen, insbesondere im Bereich langlaufender Altersversorgungsprodukte, möglich wird. Hierzu werden unsere Lebensversicherungsprodukte unter Berücksichtigung transparenter und anerkannter Verfahren dargestellt. Der Produktempfehlung für langlaufende Altersversorgungsprodukte wird eine Modellrechnung beigelegt, die anhand von anerkannten Marktstandards errechnet wurde.

Analysetools für die Alters- und Risikoversorge stehen den Vermittlern in der Beratung zur Verfügung. Um die Bedürfnisse der jüngeren Generation besser zu ermitteln und auch für die jüngere Generation eine Informationsplattform zu bieten, hat die PNW neben der Homepage auch in den sozialen Netzwerken Kommunikationskanäle eröffnet.

Die Auswertung von Beratungsprotokollen und Beschwerden im Rahmen des Beschwerdemanagements ermöglicht die Validierung und kontinuierliche Verbesserung der Kundenberatung.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der PNW erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis der persönlichen Beratung.

Im Fokus der Gespräche mit unseren Kunden stehen die ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung und die Ermittlung der individuellen Kundenbedürfnisse. Auf dieser Basis erfolgt eine Produktempfehlung. Im Sinne der Transparenz wird das Beratungsergebnis bei Abschluss dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Die Einhaltung dieses Grundsatzes wird auf geeignete Weise durch ein quantitatives und qualitatives Beratungsprotokoll-Controlling überprüft. Durch technische Maßnah-



men und die Gestaltung des Antragsprozesses wird sichergestellt, dass eine Dokumentation erstellt wird und der Beratungsverzicht lediglich eine Ausnahme darstellt. Die Qualität der Dokumentationen wird zielgerichtet und risikoorientiert kontrolliert. Auch aus Auswertungen des Beschwerdemanagements gewinnen wir Indizien zur Qualität der Beratungsdokumentation. Der Beratungsleitfaden sowie Rundschreiben geben Hinweise zum Einsatz des Beratungsprotokolls als Dokumentation des Beratungsgesprächs.

Bei Versicherungsanlageprodukten ist das Erstellen des Beratungsprotokolls in Angeboten zwingend erforderlich. Der Fragenkatalog aus der Geeignetheitsprüfung inklusive der Antworten und das Ergebnis der Prüfung sowie gegebenenfalls die Begründung für eine von der Prüfung abweichende Produktentscheidung werden im Beratungsprotokoll dokumentiert.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

*„Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet.*

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

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Die Gesellschaften stellen sicher, dass bei jeder Einführung von neuen Versicherungsprodukten oder wesentlichen Anpassungen bestehender Versicherungsprodukte die konzerneinheitlichen Standards des Produktentwicklungsprozesses eingehalten werden. Hierbei wird den Zielen, Interessen und Merkmalen der Kunden besonders Rechnung getragen. Eventuellen Benachteiligungen der Kunden oder sonstigen negativen Auswirkungen auf die Kunden wird vorgebeugt.

Für jedes Versicherungsprodukt wird ein Zielmarkt definiert. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen. Bei der Zielmarktbeschreibung werden die Merkmale, das Risikoprofil und die Komplexität des Versicherungsprodukts berücksichtigt.

Nach Einführung eines Produktes werden die Produkte regelmäßig überprüft und kontinuierlich überwacht. Hierbei wird auch berücksichtigt, ob das Produkt weiterhin zu dem vorgegebenen Zielmarkt passt und entsprechend der Zielgruppe vertrieben wird.

Wir wählen für den Zielmarkt geeignete Vertriebskanäle/-wege aus und berücksichtigen hierbei die besonderen Merkmale des Produkts. Wir stellen den Vertriebspartnern sachgerechte Produktinformationen zur Verfügung, die dem Vermittler ermöglichen, das Versicherungsprodukt und den ermittelten Zielmarkt zu verstehen und ihn in die Lage versetzen, Vertriebstätigkeiten im Zusammenhang mit dem betreffenden Versicherungsprodukt im bestmöglichen Interesse des Kunden auszuführen.

Die Klarheit und Verständlichkeit ist im Produktentwicklungsprozess bzw. in den Produktprojekten als wesentlicher Bestandteil verankert. Dies erfolgt zum einen anhand einer Checkliste, die die Vorgaben für Klarheit und Verständlichkeit umsetzt. Basis dieser Checkliste ist eine konzernweit einheitliche Definition zur „Klarheit und Verständlichkeit von AVB, PIB und PRIIP“, die in Anlehnung an eine Konzernrichtlinie zum Thema Verständlichkeit in der Konzernkorrespondenz entwickelt wurde. Grundlage für unsere Druckstücke sind unter anderem die GDV- bzw. VöV-Musterempfehlungen sowie etwaige Markterfordernisse. Unsere Druckstücke sind durch juristische Exaktheit geprägt.

Auch für bedeutende Ausschlüsse gelten die zuvor genannten Kriterien für AVB, PIB und PRIIP. Die Anforderungen sind als Arbeitsanweisung an die betroffenen Bereiche kommuniziert worden und werden jeweils an geeigneter Stelle im Produktentwicklungsprozess bzw. in den Produktprojekten berücksichtigt. Vor der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten wird mit dem Kunden eine Geeignetheitsprüfung durchgeführt. Mithilfe der Geeignetheitsprüfung wird anhand von Risikofragen automatisch ermittelt, ob ein angebotenes Produkt für den konkreten Kunden geeignet ist.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden stehen im Zentrum der Geschäftspolitik. Daher steht die dauerhafte Begleitung der Kunden im Fokus unserer Beratung.

Auch während der Laufzeit des Versicherungsvertragsverhältnisses stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt. Auf seinen Wunsch oder bei erkennbarem Anlass wird der Versicherungsnehmer erneut interessengerecht beraten.

Nach einer ganzheitlichen oder einer anlassbezogenen strukturierten Beratung ist es Pflicht und Verantwortung des Vermittlers - unterstützt durch den Versicherer -, den Kunden weiterhin anlassbezogen zu beraten und zu betreuen.



Versicherungen bieten den Kunden bedarfsgerechte Risikoabsicherung. Dennoch können auch passgenaue Lösungen im Laufe der Zeit durch sich ändernde Rahmenbedingungen, Ereignisse und neue Lebensabschnitte des Kunden eine Überprüfung und Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich machen. Daher ist die Kundenzufriedenheit und die nachhaltige Kundenbetreuung - nach Maßgabe des Kundenwunsches - Grundlage unseres Handelns. Der Beratungsleitfaden erläutert für die Vertriebspartner die wichtigen Ereignisse für Kunden, die einen Handlungsbedarf auslösen. Wird der Anlass durch einen Kundenkontakt im Innendienst bekannt, wird der Vertriebspartner (Ausschließlichkeit, Sparkassen, Direktvertrieb) in geeigneter Weise über derartige Ereignisse informiert. Handelt es sich um einen Anlass, der ohne Kundenkontakt entsteht, wird der Kunde unmittelbar oder der Vertriebspartner in Kenntnis gesetzt. Darüber hinaus werden die Kunden über relevante Ergänzungsprodukte oder Neuentwicklungen regelmäßig informiert. Soweit sich aus einem Schaden- bzw. Leistungsfall ein Handlungsbedarf ergibt, wird dieser ebenfalls weitergegeben.

Zu der von uns in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört auch eine Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Abwerbungen und Neuordnungen von Versicherungen können im Einzelfall nachteilig für den Kunden sein. Vor einer Beendigung des bestehenden Vertrages ist daher stets zu prüfen, ob adäquater Versicherungsschutz angeboten werden kann. Falls eine Neuordnung oder ein Versichererwechsel gewünscht wird, ist der Kunde über eventuelle wesentliche Nachteile aufzuklären. Diese Aufklärung ist in der Beratungsdokumentation zu dokumentieren.

Die Betreuung und Beratung der Kunden im Schaden- und Leistungsfall ist eine Selbstverständlichkeit für die PNW und ihre Vermittler. Wir sind schnell und zuverlässig erreichbar. In Notsituationen oder im Schadenfall unterstützen wir bei Bedarf vor Ort. Das Schadenmanagement der PNW sichert dabei eine hohe Bearbeitungsqualität.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

*Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.*

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Der gute Leumund, also Zuverlässigkeit und geordnete Vermögensverhältnisse, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung, sind bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit der PNW.

Wir arbeiten nur mit zuverlässigen Vermittlern zusammen, die gut qualifiziert sind und stellen dieses durch die sorgfältige Wahl der Vertriebspartner sicher.

Bei Beginn der Zusammenarbeit wird entsprechend den gesetzlichen Anforderungen geprüft, ob der Vermittler gut beleumundet ist. Diese Prüfung wird anlassbezogen wiederholt. Sollten sich aus der anlassbezogenen Leumundskontrolle Zweifel an der guten Beleumdung ergeben, werden weitere Maßnahmen ergriffen, die bis zur Trennung vom Vertriebspartner reichen können.

Die PNW versetzt ihre Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner in die Lage, die jeweils von ihr angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen zu können. Wir arbeiten dauerhaft nur mit Vermittlern zusammen, die sich regelmäßig mindestens entsprechend den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden. Dazu bieten wir unterstützend ein regelmäßiges Schulungs- und Weiterbildungsprogramm an. Es wird sichergestellt, dass auch die Vertriebsmitarbeiter sich mindestens entsprechend der gesetzlichen Vorgaben weiterbilden.

Die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtungen wird regelmäßig quantitativ und anlassbezogen kontrolliert. Die von den Vertriebspartnern und den Vertriebsmitarbeitern besuchten Weiterbildungsveranstaltungen werden, soweit möglich, mithilfe der Schulungsdatenbank erfasst und ausgewertet. Bei Bedarf werden geeignete Maßnahmen eingeleitet.

Das Einverständnis zur Teilnahme am AVAD-Verfahren ist Voraussetzung zur Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern.

## **Der GDV-Verhaltenskodex**

### **8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.**

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Die Unabhängigkeit des Maklers wird stets respektiert.



Eine Einflussnahme auf unsere Maklerverbindungen, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produkt- bzw. Versichererempfehlung unangemessen, insbesondere über Zusatzvergütungen zu steuern, entspricht nicht unseren Grundsätzen.

Sollten Zusatzvergütungen vereinbart werden, sind diese daher so zu gestalten, dass davon auszugehen ist, dass die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gewahrt bleibt und er nicht in Konflikt zum Kundeninteresse gerät. In Abstimmung mit der Compliance-Funktion sind Kriterien festgelegt worden, nach denen einige Formen der Zusatzvergütung als generell unzulässig und weitere als kritisch bewertet wurden. Die kritischen Formen von Zusatzvergütungen werden im Einzelfall durch die Fachaufsicht Vertrieb nach den Vorgaben von Compliance überprüft und bewertet.

Die Vorgaben für Zusatzvergütungen sind dazu in internen Richtlinien dokumentiert und wurden an die zuständigen Mitarbeiter kommuniziert. Die Einhaltung wird stichprobenhaft vom Compliance Officer Vertrieb überprüft. Die Auswertung von Beschwerden kann Hinweise für weiterführende Prüfungen und Sanktionen liefern.

## **GDV-Verhaltenskodex**

### **9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem.**

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

*Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.“*

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Der Kunde wird beim ersten Geschäftskontakt auf das bestehende Ombudsmannsystem und auf das Beschwerdemanagement für Versicherungen hingewiesen.

Das Ombudsmannverfahren ist ein unabhängiges und für Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für die PNW verbindliche Streitentscheidungen ermöglicht und damit auch im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien vorteilhaft ist.

Für die PNW ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis zufriedenstellend gelöst werden.

Daher erfolgt der Hinweis auf den Ombudsmann beim ersten Geschäftskontakt und in allen Vertrags- und Antragsunterlagen. Damit sichergestellt ist, dass der Hinweis grundsätzlich Eingang in die Vertragsunterlagen erhält, ist dieses Verfahren im Produktentwicklungsprozess bzw. in den Produktprojekten fest verankert. Durch Auswertungen der Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement wird die Einhaltung dieses Grundsatzes überprüft.

Die Gesellschaften verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Der sorgfältigen Bearbeitung von Kundenbeschwerden wird eine hohe Priorität eingeräumt. Regelmäßige quantitative und qualitative Auswertungen der Beschwerden erleichtern das Identifizieren und Reagieren auf Handlungsbedarfe.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

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

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

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Um das Vertrauen unserer Kunden, Aktionäre, Vertriebspartner, Mitarbeiter und der Öffentlichkeit zu festigen, geben wir unseren Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern Verhaltensregeln verbindlich vor oder verpflichten diese, sich solche selber zu geben.

Die PNW und alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner beachten alle einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften, die internen Vereinbarungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien zum Umgang mit Geschäftspartnern ebenso wie mit Kunden und untereinander. Insbesondere dulden die PNW und ihre Vertriebspartner keine Diskriminierung, Korruption, Verstöße gegen Datenschutzvorschriften und sonstige illegalen Handlungen. Das Einhalten wettbewerbsrechtlicher Vorgaben ist selbstverständlich.

Für Angestellte des Innendienstes existieren neben einer Betriebsvereinbarung, die den Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen regelt, zahlreiche Regelwerke, die das rechtmäßige Verhalten im Konzern sicherstellen sollen. Neben Regelungen zur Geldwäscheprävention und allgemeine und spezifische Datenschutzregelungen sind weitere Richtlinien verbindlich implementiert, beispielsweise eine Richtlinie zum Umgang mit Incentives, eine Richtlinie zum Interessenkonfliktmanagement beim



Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten und eine Arbeitsanweisung zur Zusatzvergütung für Versicherungsmakler. Für die Ausschließlichkeitsorganisation, die nebenberuflichen Vermittler und Sondervermittler existieren gesonderte Compliance-Regeln, die zur Grundlage der Zusammenarbeit gemacht werden.

Die Sparkassen unterliegen weitreichenden eigenen regulatorischen Anforderungen an ihre Compliance. Die PNW akzeptiert aus diesem Grund die Compliance-Regelungen der Sparkassen im Rahmen der Kooperation, die im Einklang mit unseren Regelungen stehen. Dies wird im Rahmen von Stichprobenkontrollen durch den Compliance Officer Vertrieb geprüft. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass auch die Sparkassen die Compliance-Regeln der PNW für die Vertriebspartner anerkennen.

Auch an den Makler werden dieselben Anforderungen an die Einhaltung von Compliance-Grundsätzen gestellt. Aufgrund der rechtlichen Stellung der Makler wird es den Maklern freigestellt, ob sie einen Kodex der Maklerverbände für sich als verbindlich ansehen oder aber einen Basis-Kodex der PNW für Makler anerkennen. Auf festgestellte Verstöße wird anlassbezogen reagiert.

Vorstand und Führungskräfte üben in diesem Zusammenhang eine Vorbildfunktion aus.

Die Compliance-Funktion beurteilt mögliche Auswirkungen von Änderungen des Rechtsumfeldes für die PNW und wirkt auf die Einleitung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen hin, sofern Handlungsbedarf besteht.

Die PNW hat ihre Compliance-Regelungen allen Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern kommuniziert. Für Vertriebsmitarbeiter sowie Vermittler der Ausschließlichkeitsorganisation sind die Regelungen im Intranet dauerhaft abrufbar. Darüber hinaus wird über Änderungen informiert.

Über flankierende Maßnahmen, wie turnusmäßig durchgeführte Überwachungsmaßnahmen, das Hinweisgebersystem oder das Beschwerdemanagement, können Verstöße gegen die Compliance-Regeln in allen Vertriebswegen erkannt und entsprechend sanktioniert werden.

## **GDV-Verhaltenskodex**

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

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

*Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.*

*Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Web-site des GDV e. V. veröffentlicht.“*

## **Verständnis des GDV-Verhaltenskodex der PNW**

Die PNW ist dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten aus Überzeugung beigetreten. Wir arbeiten daher nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

Für die Vertriebsmitarbeiter der PNW ist das Selbstverständnis durch eine Arbeitsanweisung verbindlich gemacht worden. Für die Einhaltung der Vorgaben sind die jeweiligen Führungskräfte verantwortlich. Für neue Mitarbeiter in den betroffenen Bereichen gelten die Regelungen ebenfalls aufgrund der Arbeitsanweisungen. Das Selbstverständnis und dessen Einhaltung sind Gegenstand der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern.

Die Ausschließlichkeitsvertreter wurden über das „Selbstverständnis der PNW zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ mittels Brief informiert und erkennen dies als Geschäftsgrundlage ihrer vertraglichen Beziehung mit den Versicherungsunternehmen der PNW an.

Ziffer 8 des Selbstverständnisses der PNW zum Vertrieb von Versicherungsprodukten ist nicht Gegenstand der im Ausschließlichkeitsvertrieb kommunizierten Fassung, da dieser lediglich die Zusammenarbeit mit Maklern betrifft.

Für den Sparkassenvertrieb wurde das „Selbstverständnis der Sparkassen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten“ mit dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband diskutiert und von den Regionalverbänden formal anerkannt.

Die Makler und Mehrfachagenten außerhalb des Sparkassenvertriebs wurden über den Basiskodex informiert und haben diesen bzw. einen mindestens gleichwertigen Kodex eines Maklerverbandes anerkannt oder einen mindestens gleichwertigen eigenen Kodex übersandt.

Bei nebenberuflichen Vermittlern wurde das "Selbstverständnis der PNW zum Vertrieb von Versicherungsprodukten" über individuelle Anschreiben zur Grundlage der Zusammenarbeit erklärt.

Im Sinne der Transparenz und zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse lassen wir unsere CMS-V-Beschreibung, deren Eignung zur Erkennung und Vermeidung des Risikos von Rechtsverletzungen und ihre praktische Implementierung im Dreijahresturnus durch eine unabhängige Stelle prüfen. Die Ergebnisse der Prüfung werden auf der GDV-Homepage veröffentlicht.

\_\_\_\_\_ Ende des Selbstverständnisses \_\_\_\_\_

## **6 Compliance-Organisation**

Ziel der Compliance-Organisation als Aufbau- und Ablauforganisation ist die systematisierte Zusammenfassung und Weiterentwicklung aller bereits bestehenden Instrumente und Regularien, die Regelung struktureller Verfahrensaspekte (Zuständigkeiten, Melde-/Berichtswesen etc.) sowie der Umgang mit Verstößen und Interessenkonflikten. Um den Grundsätzen der PNW zu ihrer praktischen Wirksamkeit



zu verhelfen, besteht eine eindeutig abgegrenzte Compliance-Organisation, die unabhängig und bereichsübergreifend agiert. Vertriebscompliance ist dabei Bestandteil der zentralen Compliance-Funktion. Die Compliance-Organisation besteht im Wesentlichen aus dem Chief Compliance Officer als Schlüsselfunktionsinhaber sowie zwei ComplianceOfficern. Die Details der Compliance-Organisation sind in der vom Gesamtvorstand verabschiedeten Leitlinie Compliance geregelt. Der Compliance Officer Vertrieb verantwortet innerhalb der zentralen Compliance-Funktion die Vertriebscompliance.

In dem Bestreben, allen Mitarbeitern einen konkreten Handlungsspielraum zu bieten, existieren je nach Bedarf Regularien. Diese enthalten themenspezifische Handlungsanweisungen sowie Verfahrensregeln und stehen im Intranet sowie den betroffenen Bereichen zur Verfügung. Interne Beschreibungen definieren die Schnittstellen und Aufgaben der Internen Revision und des Risikomanagements in Abgrenzung zur Compliance-Funktion.

Die zentrale Compliance-Funktion wirkt im Rahmen der Vorgaben und Methodik des Compliance Management Systems auf die Implementierung und Umsetzung von Maßnahmen hin, die geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern.

Die Compliance-Funktion initiiert und koordiniert die systematische Beobachtung der Änderungen des Rechtsumfeldes bezüglich aller wesentlichen compliance-relevanten Themen, bewertet daraus entstehende Rechts- und Reputationsrisiken und wirkt auf die Umsetzung geeigneter Maßnahmen hin.

Sie erstattet mindestens jährlich Bericht an die Unternehmensleitung und berät die Fachbereiche und die Geschäftsleitung zu compliance-relevanten Fragestellungen.

## **7 Compliance-Kommunikation**

Ziel der Compliance-Kommunikation ist die Information über relevante Compliance-Inhalte innerhalb der PNW und zu den Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern.

Der Compliance Officer Vertrieb steht in engem Austausch mit den Vertriebsbereichen der einzelnen Konzernunternehmen.

Der Compliance Officer Vertrieb erstattet dem Chief Compliance Officer regelmäßig Bericht über relevante Compliance-Entwicklungen. Hierzu gehören auch notwendige Anpassungen im CMS-V sowie relevante Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen oder interne Regelwerke, inklusive freiwilliger Selbstverpflichtungen, wie beispielsweise den GDV-Verhaltenskodex. Der Chief Compliance Officer berichtet dem Vorstand regelmäßig und bei Bedarf sofort über Vertriebs-Compliance-relevante Sachverhalte.

Im jährlichen Konzern-Compliance-Bericht wird auch unter einem eigenen Gliederungspunkt zur Vertriebs-Compliance berichtet. Dabei werden auch geplante Compliance-Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge für das CMS-V und etwaige Regelverstöße angemessen kommuniziert.

Compliance ist Gegenstand der Ausbildung bzw. Schulungen der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner. Die wesentlichen Inhalte zur Compliance und zum GDV-Verhaltenskodex werden allen Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern kommuniziert. Dies erfolgt im Wesentlichen im Rahmen von Workshops und Veranstaltungen, die Kernelemente und die Informationen vermittelt haben, sowie über Rundschreiben und Arbeitsanweisungen. Die wesentlichen Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sind im Intranet zum dauerhaften Abruf bereitgestellt.

Daneben sind auch die Führungskräfte im Vertrieb und der angestellte Außendienst angehalten, im Alltag das Thema Compliance bei der Vertriebstätigkeit in den Fokus zu nehmen.

## **8 Überwachung und Verbesserung**

Wenn bei einer kontinuierlichen Prüfung der Einhaltung der Compliance-Regelungen systematische Mängel auftreten, ist die Überwachung und Verbesserung des CMS-V auf den Prüfstand zu stellen. Das rechtmäßige und ethisch einwandfreie Verhalten aller Mitarbeiter stellt einen Grundbaustein des Erfolges des PNW-Konzerns dar. Diese Nachhaltigkeit wird durch ein effektives und effizientes Compliance Management System geschützt. Das Compliance Management System für den Vertrieb wird ebenso wie das allgemeine Compliance Management System ständig überwacht. Zeigen sich Schwachstellen oder Fehler im CMS-V wird gemeinsam mit dem Vertrieb und ggf. mit der Revision unmittelbar analysiert, ob systematische Verbesserungen erforderlich sind oder ob die Erfahrungen in Einzelfällen umgesetzt werden müssen. Die Schlussfolgerungen werden sodann unverzüglich umgesetzt, um die Effizienz des Systems zu erhalten und zu verbessern.

Damit die Regeln des PNW-Konzerns von allen Betroffenen verbindlich anerkannt und konsequent angewendet werden, werden Zuwiderhandlungen ebenso angemessen und dabei konsequent sanktioniert. Dazu besteht ein mehrstufiger Sanktionsprozess, der in letzter Konsequenz die Kündigung des Vertragsverhältnisses oder der Zusammenarbeit zur Folge haben kann.

Die Vertriebsbereiche berücksichtigen bei der Optimierung und Neugestaltung ihrer Prozesse etwaige Compliance-Erkenntnisse. Der Compliance Officer Vertrieb wird über compliance-relevante Fragestellungen in Kenntnis gesetzt.

Der Compliance Officer Vertrieb wird auch unter Berücksichtigung von Daten aus dem Beschwerdemanagement und eigenen Stichproben Risiken identifizieren und notwendige Maßnahmen neu in das Compliance-Programm aufnehmen.

Die Vertriebe stellen sicher, dass die Mitarbeiter im Vertrieb die Compliance-Regelungen einhalten. Die Primärverantwortung des Vertriebes äußert sich darin, dass dieser die notwendigen Maßnahmen ergreift, um Compliance zu gewährleisten. Als zweite Linie im Sinne von Solvency II wird sodann die Compliance-Funktion - hier konkret der Compliance Officer Vertrieb - überwachend und unterstützend tätig. Die Tätigkeit erfolgt in erster Linie auf Initiative des Vertriebes, kann aber auch im Rahmen von Initiativprüfungen oder anlassbezogen erfolgen.


Die Identifizierung und Prüfung von Verstößen erfolgt in allen Vertriebswegen über das Beschwerdemanagement der PNW sowie zusätzlich im Sparkassenvertrieb über den Regionalverband als Vertreter der angeschlossenen Sparkassen. Die PNW kann ferner



über den Regionalverband der Sparkassen Kenntnis über Verstöße und mögliche Risiken erlangen. Über flankierende Maßnahmen, wie beispielsweise das Beschwerdemanagement oder Kennzahlen zu Stornoquoten und Umdeckungen, kann die Einhaltung des Basiskodex bei Maklern gewährleistet werden.


Neben einem installierten Prozess zur systematischen Auswertung von Compliance-Verstößen dienen dabei auch interne Revisionsberichte sowie die turnusmäßigen Prüfungen der Umsetzung der Regelungen durch eine unabhängige Stelle entsprechend Ziffer 11 des GDV-Verhaltenskodex der regelmäßigen Überwachung und Verbesserung des CMS-V.

**Hamburger Feuerkasse Versicherungs-Aktiengesellschaft**

Hamburg, 24.08.2020   
\_\_\_\_\_  
Dr. Wolfgang Breuer


  
\_\_\_\_\_  
Dr. Markus Hofmann

**Provinzial Nord Brandkasse AG**

Kiel, 24.08.2020   
\_\_\_\_\_  
Dr. Wolfgang Breuer

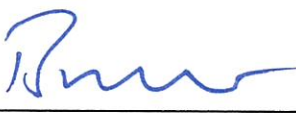
  
\_\_\_\_\_  
Dr. Markus Hofmann

**Provinzial NordWest Lebensversicherung AG**

Kiel, 24.08.2020   
\_\_\_\_\_  
Dr. Wolfgang Breuer

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Markus Hofmann

**Westfälische Provinzial Versicherung AG**

Münster, 24.08.2020   
\_\_\_\_\_  
Dr. Wolfgang Breuer

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Markus Hofmann

**Anlage 2:**

**Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017**

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017

### 1. Geltungsbereich

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

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

### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

### 6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

### 7. Mängelbeseitigung

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

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

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

### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

### 9. Haftung

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

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

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

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

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

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

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

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

## 13. Vergütung

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

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

## 14. Streitschlichtungen

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

## 15. Anzuwendendes Recht

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