
Prüfungsbericht

INTER Allgemeine Versicherung AG
Mannheim

Prüfungsbericht zur Angemessenheit und Implementierung des Compliance-Management-Systems (CMS) der INTER Allgemeine 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)

Inhaltsverzeichnis	Seite
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 der INTER-Versicherungsgruppe zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	
 Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprü- fungsgesellschaften vom 1. Januar 2002	

A. Prüfungsauftrag

1. Mit Schreiben vom 2. August 2016 hat uns die INTER Krankenversicherung AG beauftragt, für die INTER Allgemeine 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 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die in Anlage 1 beigefügte CMS-Beschreibung der INTER-Versicherungsgruppe umfasst auch die INTER Allgemeine Versicherung 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 15. März 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 INTER Allgemeine 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)

net), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insofern ist das Prüfungsurteil auf bei der INTER Allgemeine Versicherung 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 INTER Allgemeine Versicherung AG vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insofern beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der INTER Allgemeine 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.
7. Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der INTER Allgemeine Versicherung AG durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der INTER Allgemeine Versicherung AG über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der INTER Allgemeine 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 INTER Allgemeine Versicherung 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 INTER Allgemeine Versicherung 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 INTER Allgemeine Versicherung 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 INTER Allgemeine 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.
11. Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der INTER Allgemeine 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.
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 15. März 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 INTER Allgemeine 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 INTER Allgemeine Versicherung AG.
- Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

16. Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) in der Zeit von September 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 15. März 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



Mathias Röcker
Wirtschaftsprüfer



Gunter Lescher

Anlagen

Anlage 1:

Beschreibung des Compliance-Management-Systems der INTER-Versicherungsgruppe zum Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

**Beschreibung des
Compliance-Management-Systems
der
INTER-Versicherungsgruppe
zum Verhaltenskodex des
Gesamtverbandes der Deutschen
Versicherungswirtschaft für den
Vertrieb von
Versicherungsprodukten**

Inhaltsverzeichnis

Glossar	5
1 Vorwort des Vorstands	6
2 Compliance-Kultur	7
2.1 Unternehmens-Compliance	7
2.2 Verhaltenskodex	8
3 Compliance-Ziele	9
4 Compliance-Risiken.....	10
4.1 Ziel und Verantwortung.....	10
4.2 Durchführung und Methodik.....	10
5 Compliance-Programm.....	11
5.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren	11
5.1.1 Marketing und Kommunikation.....	11
5.1.2 Produktentwicklungsprozess.....	11
5.1.2.1 FAMK	12
5.1.3 Produktkomitees	12
5.1.4 Allgemeine Vertragsbedingungen	12
5.1.4.1 FAMK	12
5.1.5 Darstellung von möglichen Leistungen von Altersvorsorgeprodukten	13
5.1.5.1 Modellrechnung	13
5.1.6 Produktinformationsblätter (PIB)	13
5.1.7 Leistungskurzbeschreibung	14
5.1.8 Ratings.....	14
5.1.9 Beschwerdemanagement	14
5.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung	15
5.2.1 Versicherungsvermittlerrecht.....	15
5.2.2 Beratungsprotokoll	15
5.2.3 Softwareunterstützung	16
5.2.4 Weitere Hilfsmittel	16
5.2.5 Vertriebssteuerung.....	16
5.2.5.1 Geschäftspläne	16
5.2.5.2 Wettbewerbe	16
5.2.6 Aus- und Weiterbildung.....	17
5.2.7 Ausbildung/Begleitung Vertriebspartner durch Führungskraft	17
5.2.8 Beschwerdemanagement	17
5.3 Compliance	18
5.3.1 INTER Compliance	18
5.3.2 Information aller Mitarbeiter zu INTER-Compliance	19
5.3.3 Verantwortung der Führungskräfte für Compliance.....	19
5.3.4 Vertriebs-Compliance.....	19
5.3.5 Verpflichtung der Vermittler zu den Compliance-Vorschriften des Verhaltenskodex	20

5.3.5.1	Ausschließlichkeitsvertrieb	20
5.3.5.2	Makler und Mehrfachagenturen	20
5.3.6	Incentive-Regelung, Unternehmens- und Werbeveranstaltungen	20
5.3.7	Verstöße und Sanktionen	20
5.4	Beratungsdokumentation bei Abschluss	22
5.4.1	Beratungsprotokoll und Beratungsverzicht	22
5.4.2	Beratungsprotokoll	23
5.4.3	Beratungsverzicht	23
5.4.4	Prozess für die automatisierte Ermittlung der Beratungsdokumentation in der Ausschließlichkeitsorganisation für alle INTER-Sparten	23
5.4.4.1	FAMK	24
5.4.5	Schulungsmaßnahmen	24
5.4.6	Beschwerdemanagement	24
5.5	Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss	25
5.5.1	Beratungspflicht des Versicherers im laufenden Versicherungsvertrag	25
5.5.2	Zuordnung des Kunden zum Vermittler	25
5.5.3	Zentrale Bestandszuordnung / Betreuerwechselanschreiben / Code of conduct	25
5.5.4	Pflicht- und Kann-Anlässe	26
5.5.5	Schadenregulierung (A-Orga und M-Orga)	26
5.5.6	Unterstützung von Anlässen mit Standard-Selektionen (A-Orga)	26
5.5.7	Kundenbefragungen	26
5.5.8	Tarifwechselleitfaden	26
5.5.8.1	FAMK	27
5.5.9	Aus- und Weiterbildung	27
5.5.10	Beschwerdemanagement	27
5.6	Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten	28
5.6.1	Definition der Wechselrisiken	28
5.6.2	Leitfaden/Checkliste	28
5.6.3	Ausbildung	28
5.6.4	Beratungsprotokoll	28
5.6.4.1	FAMK	29
5.6.5	Informationsblätter	29
5.6.6	Tarifwechselleitfaden	29
5.6.7	Vermittlerverträge und Courtagevereinbarungen	29
5.6.8	Antragsrecherchen	29
5.6.9	Beschwerdemanagement	29
5.7	Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden	30
5.7.1	Vorhandene Unterlagen für Vertriebspartner	30
5.7.2	Vertragsunterlagen	30
5.7.3	Aus- und Weiterbildung	30
5.7.4	Beschwerdemanagement	30
5.8	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation	31
5.8.1	Prüfung der Vermittler bei Einstellung	31
5.8.2	Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern	31
5.8.2.1	Einzureichende Unterlagen:	31

5.8.2.2	Kriterien, die für eine Zusammenarbeit notwendig sind:	31
5.8.3	Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten und Maklern	32
5.8.3.1	Einzureichende Unterlagen:	32
5.8.3.2	Kriterien, die für eine Zusammenarbeit notwendig sind:	32
5.8.4	Vertriebspartner-Akte	32
5.8.5	Laufende Prüfung von Vermittlern erfolgt anlassbezogen.....	32
5.8.6	Aus- und Weiterbildung in der Ausschließlichkeitsorganisation....	33
5.8.7	Prozess „gut beraten“.....	33
5.8.8	Eskalationsverfahren.....	33
5.9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern	34
5.9.1	Organisationsrichtlinien.....	34
5.9.2	Maklercourtage	34
5.9.3	Wegfall Staffelfourtage	35
5.9.4	Keine weiteren Zuschüsse	35
5.9.5	Wettbewerbe / Incentives.....	35
5.9.6	Zielvereinbarungen	35
5.10	Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen.....	36
5.10.1	Vermittlerinformation	36
5.10.2	Antragsprozess	36
5.10.3	Beschwerdemanagement	36
5.10.4	Internet.....	36
5.10.5	Intranet.....	36
5.11	Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung	37
5.11.1	Verhaltenskodex Vertrieb	37
5.11.2	Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler (Verhaltenskodex Vertrieb).....	37
5.11.3	Verpflichtung zu den Compliance-Vorschriften.....	38
5.11.4	Verpflichtung der Vermittler zu den Compliance-Vorschriften des Verhaltenskodex	38
5.11.4.1	Ausschließlichkeitsvertrieb	38
5.11.4.2	Makler und Mehrfachagenturen	38
5.11.5	Verstöße und Sanktionen.....	38
5.12	Beschwerdemanagement	39
6	Compliance-Organisation	40
6.1	Compliance der INTER-Versicherungsgruppe	40
6.1.1	Vorhandene Systeme und Regelungen.....	40
6.1.1.1	FAMK	40
6.1.2	Verantwortung für Vertriebs-Compliance.....	40
7	Compliance-Kommunikation.....	43
7.1	Kommunikation Compliance	43
7.2	Kommunikationsmedien	43
8	Überwachung und Verbesserung	45
8.1	Überwachung	45

Glossar

INTER-Versicherungsgruppe	INTER und FAMK
INTER-Versicherungsunternehmen	INTER Krankenversicherung AG INTER Lebensversicherung AG INTER Allgemeine Versicherung AG
INTER	INTER-Versicherungsunternehmen
FAMK	Freie Arzt- und Medizinkasse der Angehörigen der Berufsfeuerwehr und der Polizei VVaG
Unternehmen	Einzelbetrachtung
A-Orga	Ausschließlichkeitsorganisation
M-Orga	Makler- und Mehrfachagenturen-Organisation
Vertriebspartner	Eigene Organisation
Vermittler	Eigen- und Fremdorganisation
CMS	Compliance Management System
Normen, Rechtsnormen	Die Begriffe werden als Überbegriffe auch für Verwaltungsakte, Arbeitsanweisungen und für die Regelungen des Compliance-Kodex verwandt
DRB	Dezentrale Risikobeauftragte
TWL	Tarifwechselleitfaden
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VVG-InfoV	Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen
Verhaltenskodex	GDV-Verhaltenskodex

1 Vorwort des Vorstands

Versicherungen sind Vertrauenssache. Dieses Vertrauen unserer Kunden gilt es, jeden Tag, aufs Neue zu rechtfertigen – und das nicht nur mit unseren Produkten und Leistungen, sondern auch durch unser verbindliches unternehmerisches Handeln.

Die INTER-Versicherungsgruppe stellt traditionell sehr hohe Anforderungen an ihre Vertriebsorganisation hinsichtlich der Qualifikation, Serviceorientierung und Kundenberatung. Es ist für uns von elementarer Bedeutung, dass sie sich an Regeln und Gesetze sowie an interne und externe Richtlinien halten. Ohne Wenn und Aber.

Der Beitritt zum „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ und zu den „Leitlinien für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ des PKV-Verbandes ist für uns daher ein logischer und wichtiger Schritt, den der Gesamtvorstand aus voller Überzeugung geht. Denn eine hohe Transparenz und unbedingte Verlässlichkeit sind unverzichtbare Bestandteile einer nachhaltigen Unternehmensführung.

Die **INTER-Versicherungsgruppe** ist dem GDV-Verhaltenskodex mit folgenden Unternehmen beigetreten:

INTER Krankenversicherung AG

INTER Lebensversicherung AG

INTER Allgemeine Versicherung AG

FAMK Freie Arzt- und Medizinkasse der Angehörigen der Berufsfeuerwehr und der Polizei VVAG (ohne Tarifwechselleitfaden)

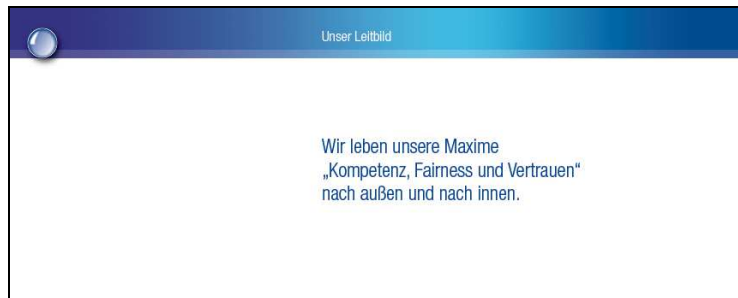
Die FAMK ist in einem Gleichordnungskonzern in die INTER-Unternehmen eingegliedert.

Das Compliance-Management-System (CMS) für den „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ ist Bestandteil des Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe.

Darin betrachtet die INTER verstärkt den Vertriebsweg ihrer Ausschließlichkeitsvertriebspartner, jedoch auch die Mehrfachagenturen und Makler unter Berücksichtigung des spezifischen Vertriebsweges.

Bei der FAMK ist lediglich der Vertriebsweg der Ausschließlichkeit vorhanden. Bei den Vertriebspartnern handelt es sich um Mitarbeiter der INTER. Die FAMK betreibt die Sparte Krankenversicherung mit einer geringen Anzahl an Produkten. Eine Zusammenarbeit mit Maklern besteht nicht.

2 Compliance-Kultur



2.1 Unternehmens-Compliance

Der Vorstand ist der Überzeugung, dass die ständig gelebte Einhaltung sowohl der materiellen Regelungen als auch der dokumentierten Organisationsfestlegungen nicht nur der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen an **Compliance** dient, sondern einen wesentlichen Mehrwert für das Unternehmen bedeutet. Der Vorstand betrachtet die wirksame Implementierung von Compliance als einen Bestandteil des Unternehmensleitbilds und der Unternehmenskultur, die er gemeinsam mit allen Mitarbeitern aktiv und nachhaltig fördert.

Die Wirksamkeit des **Compliance-Management-Systems** hängt wesentlich davon ab, dass im Unternehmen eine **Compliance-Kultur** etabliert ist, die bei jedem Mitarbeiter das Bewusstsein für regelkonformes Verhalten fördert. Wesentliches Merkmal der INTER-Compliance-Kultur der INTER-Versicherungsgruppe besteht darin, dass der Vorstand die Vorbildfunktion für Compliance ausübt und dies über die Führungskräfte Direktion und Vertrieb immer wieder weitergibt („tone at the top“). Auf Veranlassung des Vorstandes hat die INTER-Versicherungsgruppe bereits seit einigen Jahren Compliance im Unternehmen eingeführt und bis heute stetig weiter entwickelt.

Zum bereits bestehenden Compliance-Kodex der INTER-Versicherungsgruppe, welcher die wesentlichen Regeln und Grundsätze für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten der Mitarbeiter/innen formuliert und so die Wertvorstellungen widerspiegelt, die für die INTER-Versicherungsgruppe verbindlich sind, wurden umfangreiche Unterlagen erstellt und den Führungskräften von Direktion und Vertrieb sowie den Mitarbeitern und Vertriebspartnern bekannt gemacht. Einzelne Punkte der Compliance-Regelungen – welche auch bereits Teile des Verhaltenskodex beinhalten – finden sich in den Vermittlerverträgen wieder.

Um die Sensibilisierung der Mitarbeiter für Compliance zu schaffen, erhalten alle Mitarbeiter einen "**Compliance-Kompass**", der über das Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe informiert und wesentliche Aspekte dessen beschreibt sowie den Compliance-Kodex abbildet.

Im Gesamtkontext dazu wurden **Leitbilder** entwickelt und im Unternehmen manifestiert. Mit diesen Leitbildern erklärt das Unternehmen den Umgang - nach außen und nach innen - für seine Kunden und seine Mitarbeiter. Alle Mitarbeiter – im Innendienst und Außendienst – sind angehalten, ihr Verhalten im Unternehmen danach auszurichten.

„**Kompetenz, Fairness und Vertrauen nach außen und nach innen**“ – diese Begriffe sollen unsere Kunden und unsere Partner mit unserem Handeln verbinden. Eine selbstverständliche Voraussetzung hierfür ist, dass unsere geschäftlichen Aktivitäten und das Verhalten aller unternehmensangehörigen Personen im Einklang mit den Geboten und Verboten stehen, die durch Gesetz, Rechtsprechung, aufsichtsbehördliche Anordnungen und in von uns selbst erlassenen Arbeitsanweisungen und Verhaltensregeln festgelegt sind. Regelkonformes Handeln im Unternehmen sicherzustellen setzt voraus, präventiv für ein hohes Maß an Rechtsklarheit, Rechtssicherheit und rechtlicher Information zu sorgen. Damit fördern wir zugleich die Effizienz unserer Arbeitsabläufe und gehen einen weiteren Schritt in eine gesicherte Zukunft der INTER-Versicherungsgruppe.

Die Sach- und Fachkunde sowie die Aufmerksamkeit eines jeden Mitarbeiters für die Regelkonformität einer Verhaltensweise sind für den Erfolg von Compliance entscheidend.

Das Vorgehen bei **Verstößen** und daraus resultierende **Sanktionen** sind für die INTER-Versicherungsgruppe einheitlich definiert.

2.2 Verhaltenskodex

Mit den bereits vorhandenen Maßnahmen, mit denen die INTER-Versicherungsgruppe die Einhaltung des Verhaltenskodex bewusst aufnimmt, wird allen Beteiligten aufgezeigt, wie wichtig dieses Thema für die künftigen Vertriebsbelange ist. Auch wird die **Kommunikation** zum Verhaltenskodex regelmäßig in zentralen und dezentralen Veranstaltungen der Führungskräfte und deren Vertriebspartner gezielt fortgesetzt sowie durch die Veröffentlichung zum Verhaltenskodex im Intranet der INTER-Versicherungsgruppe sichergestellt.

3 Compliance-Ziele

Nach unserem Leitsatz „Kompetenz, Fairness und Vertrauen nach außen und nach innen“ setzen wir die Compliance-Ziele für unsere Kunden durch unsere Vermittler, unsere Mitarbeiter, unser zentrales Servicemanagement und unsere Führungskräfte um.

Grundlagen hierfür sind die Kenntnisse der Compliance-Ziele, der allgemeinen und der speziell in dem Arbeitsbereich eines Mitarbeiters einschlägigen Rechtsnormen sowie die tatsächlich gelebte Praxis rechtskonformen Verhaltens der Unternehmensorgane, der Führungskräfte und der Vertriebspartner.

Die Ziele der Vertriebs-Compliance leiten sich aus den „Geschäftspolitischen Zielen“ der INTER-Versicherungsgruppe ab. Die INTER-Versicherungsgruppe stellt hohe Anforderungen an ihre Vertriebsorganisation hinsichtlich Qualifikation, Serviceorientierung und Kundenberatung durch ihre Vermittler, als auch an ihre Mitarbeiter im Betrieb sowie an ihre Produkte.

Mit der Einrichtung und Entwicklung einer Vertriebs-Compliance stellt die INTER-Versicherungsgruppe sicher, dass ihre Vertriebsorganisation den Anforderungen des Verhaltenskodex entspricht. Die Vertriebspartner der INTER-Versicherungsgruppe haben die Beratung der Kunden am Verhaltenskodex auszurichten. Die INTER-Versicherungsgruppe selbst unterstützt dies durch entsprechende Maßnahmen und Prozesse.

Weiterhin dient die Einrichtung einer Vertriebs-Compliance der Minimierung von Compliance-Risiken, welche neben finanziellen Verlusten und behördlichen Sanktionen insbesondere auch Reputationsrisiken zur Folge haben können. Das Compliance-Management-System schützt daher das Unternehmen und die unternehmensangehörigen Personen vor den Folgen möglicher Regelverstöße.

Die Einhaltung der Compliance-Ziele für den Teilbereich Verhaltenskodex der INTER-Versicherungsgruppe wird durch den Beauftragten „Verhaltenskodex“ sichergestellt.

4 Compliance-Risiken

4.1 Ziel und Verantwortung

Die systematische, regelmäßige und bei Bedarf anlassbezogene Identifikation, Analyse und Bewertung von Compliance-Risiken ist Grundlage für ein wirksames Compliance-Management-System. Für die Vorbereitung und Durchführung der Risikoanalyse für den Verhaltenskodex ist der Beauftragte „Verhaltenskodex“ verantwortlich. Für die inhaltliche Analyse, Bewertung der Risiken und deren Dokumentation werden die für die Durchführung und Einhaltung der einzelnen Leitsätze des Verhaltenskodex verantwortlichen Führungskräfte bzw. die dezentralen Risikobeauftragten der jeweiligen Unternehmensbereiche als Experten hinzugezogen.

4.2 Durchführung und Methodik

Die Risikoanalyse für den Verhaltenskodex findet einmal jährlich statt. Aufgrund besonderer Anlässe oder Veränderungen kann es erforderlich sein, die Risikoanalyse zusätzlich auch außerhalb dieses Turnus durchzuführen. Hierüber entscheidet der Beauftragte „Verhaltenskodex“.

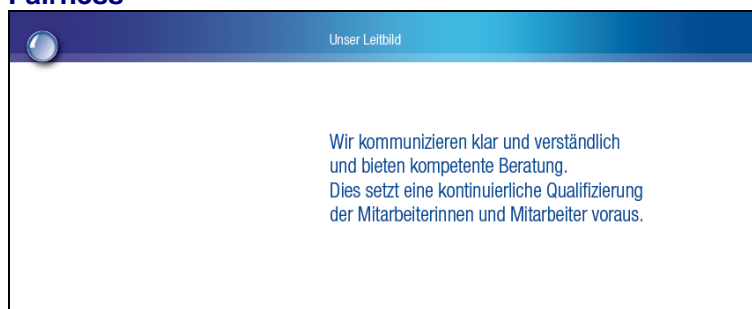
Die Risikoanalyse folgt einer einheitlich festgelegten Methodik, wonach zunächst die Risiken je Leitsatz identifiziert und die Verantwortlichkeiten zugeordnet werden. Anschließend erfolgt eine Risikobewertung anhand zuvor definierter Kriterien und Maßstäbe unter Einbeziehung der jeweils verantwortlichen Führungskräfte bzw. der dezentralen Risikobeauftragten als Experten. Die Dokumentation findet sich im unternehmensweiten Risikomanagementsystem der INTER Versicherungsgruppe wieder. Im Ergebnis kann die Risikoanalyse Anpassungs- und Handlungsbedarf in Bezug auf die bereits vorhandenen Maßnahmen zum Verhaltenskodex ergeben, der vom Beauftragten „Verhaltenskodex“ dokumentiert und entsprechend nachgehalten wird.

5 Compliance-Programm

5.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte – Angaben über mögliche zukünftige Gesamtleistungen basieren auf standardisierten und fairen Verfahren

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

Fairness



5.1.1 Marketing und Kommunikation

Bei allen Neueinführungen wird Wert auf eine einfache, klare und verständliche Sprache sowie übersichtliche Darstellungen für den Verbraucher gelegt. Hierdurch trägt die INTER-Versicherungsgruppe dazu bei, dass die Produkte und ihre Tarifyhalte für den Verbraucher verständlicher und transparenter werden. Hierfür wurden durch den Bereich „Marketing und Kommunikation“ Kriterien zur Beurteilung von Klarheit und Verständlichkeit festgelegt. Durch die Einbindung des Bereichs „Marketing und Kommunikation“ im Produktentwicklungsprozess werden diese Kriterien kontrolliert.

Dies trifft vor allem für Allgemeine Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblätter, Kundenbroschüren und sonstige textliche Veröffentlichungen zu. Die Umsetzung der Definitionen „klar“ und „verständlich“ obliegt den Mitarbeitern des Bereiches „Marketing und Kommunikation“, die für diese Anforderungen ausgebildet sind.

5.1.2 Produktentwicklungsprozess

Im Produktentwicklungsprozess sind die Führungskräfte und deren Mitarbeiter mit sehr guter sprachlicher Qualifikation und Produktkenntnissen aus den Fachbereichen und dem Bereich „Vertriebsmanagement“ beteiligt. Um diese Qualifikation zu erreichen nehmen die Mitarbeiter

regelmäßig an entsprechenden Seminaren teil. In den verschiedenen Fachbereichen wurden interdisziplinäre Gruppen eingerichtet. Die Verzahnung unterschiedlicher Bereiche trägt zusätzlich zu einer klaren und verständlichen Gestaltung der Versicherungsprodukte bei.

Produktentwicklungen werden in Form von Projekten durchgeführt, somit gibt es entsprechende Projektteams mit Vertretern der jeweils beteiligten Bereiche. Für die eigentliche Durchführung gibt es Checklistenvorlagen, in denen der Zeitplan und die beteiligten Bereiche aufgeführt sind. Die Kontrolle der Umsetzung liegt im Verantwortungsbereich des Leiters des Fachbereiches.

Kundenfeedbacks oder sonstige Erkenntnisse aus Kundenbefragungen, Kundengesprächen und Beschwerden werden strukturiert weitergeleitet und im Rahmen der Produktentwicklung gezielt integriert. Durch den Bereich „Vertriebsmanagement“ werden Arbeitskreise oder Abfragen bei unseren Vertriebspartnern und Maklern durchgeführt, damit der Bezug zu den Kundenbedürfnissen noch mehr Berücksichtigung findet.

5.1.2.1 FAMK

Die Erstellung von Druckstücken, Beschreibung tariflicher Leistungen etc. werden durch die INTER getätigt. Zusätzlich eingebunden sind dabei die Antrags- und Leistungsbereiche der FAMK unter Verantwortung des Verwaltungsleiters.

5.1.3 Produktkomitees

Für die INTER wurde durch den Vorstand für alle Sparten Produktkomitees initiiert, welche die Aufgaben haben, neue Produkte zu kreieren, bestehende Produkte zu optimieren und für den Kunden verständlicher zu gestalten.

5.1.4 Allgemeine Vertragsbedingungen

Basis für die Produkte und Produktentwicklung der INTER-Versicherungsgruppe sind die Musterbedingungen des GDV in den Versicherungssparten Leben und Komposit sowie die Musterbedingungen des PKV-Verbandes e.V. für Kranken.

5.1.4.1 FAMK

Die Bedingungen der FAMK sind ebenfalls in Anlehnung an die Musterbedingungen des PKV-Verbandes e.V. erstellt. Die Bedingungen wurden 2008 bei der VVG-Reform in einigen Punkten modifiziert, um im Rahmen des VVG-Spielraumes für klarere und eindeutige Aussagen als in den Musterbedingungen zu sorgen. Mit der Einführung der Unisex-Tarife erfolgte eine weitere Anpassung.

5.1.5 Darstellung von möglichen Leistungen von Altersvorsorgeprodukten

Die INTER übermittelt dem Interessenten bei Abschluss einer Lebensversicherung mit Überschussbeteiligung zusätzlich vor Vertragsschluss eine Modellrechnung, welche die möglichen Leistungen ausweist. Dabei hält sich der Bereich „Mathematik Leben“ an die gesetzlichen Regelungen gemäß § 154 Abs. 1 VVG. Die Darstellung der verschiedenen Leistungen werden dem Interessenten bereits bei Angebotserstellung, jedoch spätestens mit dem Versicherungsschein, mitgeteilt.

Dass es sich dabei um eine unverbindliche Darstellung handelt, erfolgt mit Hinweis unterhalb der jeweiligen Werte bzw. der Tabellen. Zusätzliche Informationen sind in der Modellrechnung enthalten, wie beispielsweise die Darstellung der Gesamtleistung. Bei Fondsanlagen werden die Werte bei verschiedenen Kursentwicklungen aufgezeigt.

5.1.5.1 Modellrechnung

Die Modellrechnung zeigt den unverbindlichen Verlauf der künftigen Entwicklung der Versicherung.

- Dabei wird differenziert in „Garantierte Leistungen“ und „unverbindliche Gesamtleistungen*) einschließlich Überschussbeteiligung“. Die Darstellung erfolgt pro Jahr von Vertragsbeginn bis zum Ablauf der Versicherung.
- Beide Leistungsarten werden nochmals unterteilt „zum Ende des Versicherungsjahres“ und zum „Rentenbeginn“ (Beispiel Rente). Hierbei werden zusätzlich folgende Informationen abgebildet:
 - Leistungen im Todesfall
 - Deckungskapital
 - Stornoabzug
 - Rückkaufswert
 - Zusätzlich beitragsfreie Rente bei Rückkauf
- Zinssätze
- Bewertungsreserven
- Normierte Modellrechnung mit drei unterschiedlichen Zinssätzen
- Überschussanteilssätze für das aktuelle Jahr

5.1.6 Produktinformationsblätter (PIB)

Die Produktinformationsblätter enthalten die Merkmale des Versicherungsprodukts und werden in allen Sparten gemäß den gesetzlichen Anforderungen laut VVG-InfoV erstellt. Die Entwicklung des Produktinformationsblattes ist Teil im Produktentwicklungsprozess. Bei Abschluss einer Lebensversicherung, einer Berufsunfähigkeitsversicherung und einer Krankenversicherung weist die INTER die Abschluss- und Vertriebskosten auf dem

Produktinformationsblatt gesondert aus. Diese Regelung macht die mit dem Vertrag verbundenen Kosten für den Verbraucher transparent.

Für Verbraucher bildet die INTER im Produktinformationsblatt folgende Inhalte ab:

1. Angaben zur Art des angebotenen Versicherungsvertrages
2. Beschreibung des durch den Vertrag versicherten Risikos und der ausgeschlossenen Risiken
3. Angaben zur Höhe der Prämie in Euro, zur Fälligkeit und zum Zeitraum, für den die Prämie zu entrichten ist sowie zu den Folgen unterbliebener oder verspäteter Zahlung
4. Hinweise auf im Vertrag enthaltene Leistungsausschlüsse
5. Hinweise auf bei Vertragsschluss zu beachtende Obliegenheiten und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
6. Hinweise auf während der Laufzeit des Vertrages zu beachtende Obliegenheiten und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
7. Hinweise auf bei Eintritt des Versicherungsfalles zu beachtende Obliegenheiten und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung
8. Angabe von Beginn und Ende des Versicherungsschutzes
9. Hinweise zu den Möglichkeiten einer Beendigung des Vertrages

Wesentliche Einschränkungen werden als Beispiele dargestellt. Eine genaue Beschreibung möglicher Ausschlüsse findet sich in den Allgemeinen Bedingungen. Darüber hinaus sind ggf. individuell bei Abschluss bzw. Änderung des Versicherungsvertrages mit dem Kunden vereinbarte Leistungsausschlüsse zu beachten. Diese sind im Detail im Versicherungsschein aufgeführt.

5.1.7 Leistungskurzbeschreibung

„Leistungskurzbeschreibungen“ fassen in übersichtlicher Form und einfacher Sprache die wichtigsten Leistungsinhalte zusammen. Bereits bei der Angebotserstellung sorgt eine speziell eigen entwickelte Software dafür, dass diese Leistungskurzübersichten Bestandteil der dem Verbraucher vor Vertragsschluss übergebenen Information sind.

5.1.8 Ratings

Die INTER nimmt auch an Ratings teil. In bestimmten Ratings werden dabei auch die Vertragsunterlagen auf Klarheit und Verständlichkeit durch die Ratingagentur geprüft.

5.1.9 Beschwerdemanagement

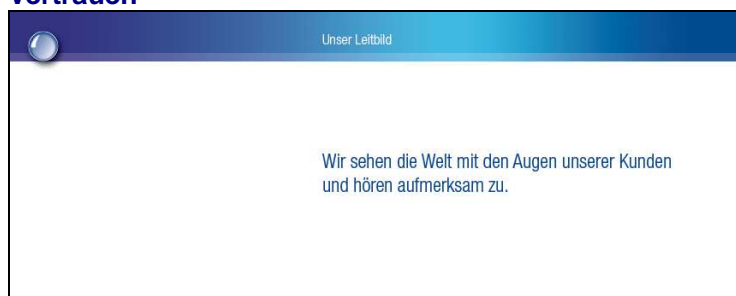
Ein Nachweis der Messbarkeit von "Klarheit und Verständlichkeit" wird auch durch die systematische Auswertung von Erkenntnissen aus dem Beschwerdemanagementsystem erbracht. Dafür sind spezielle Beschwerdebegriffe integriert, die eine gezielte Auswertung ermöglichen.

5.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

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

Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlung des Versicherungsvermittlers erfolgt nach Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständliche Weise.

Vertrauen



5.2.1 Versicherungsvermittlerrecht

Mit Einführung des Gesetzes zur „Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts“ ist die Vorgehensweise einer Beratung und Vermittlung, in der das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt steht, bereits definiert. Dies haben wir unserer Ausschließlichkeitsorganisation bei Gesetzeseinführung klar und eindeutig vermittelt.

5.2.2 Beratungsprotokoll

Das Beratungsprotokoll unterstützt den Vertriebspartner, das Kundenbedürfnis im Beratungsgespräch zu ermitteln und gleichzeitig zu dokumentieren. Die Beratungsdokumentation enthält alle im Verhaltenskodex geforderten Bestandteile, welche wiederum den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Der Beratungsverlauf folgt dem Prinzip von Anlass, Kundenwunsch, Befragung, Empfehlung, Begründung und Entscheidung. Das Beratungsprotokoll ist so aufgebaut, dass alle für eine gesamtheitliche Beratung notwendigen Informationen zu allen Versicherungsarten für den Kunden und den Vermittler einfach zu erkennen sind und die Beratung gezielt das Schließen der Versicherungslücke ermöglicht. Für die Erfassung des Anlasses, des Kundenwunsches, der bestehenden Versicherungen und der Vorkenntnisse des Kunden, stehen eigene Bereiche im Beratungsprotokoll zur Verfügung.

5.2.3 Softwareunterstützung

Weiterhin wurden für die definierten Zielgruppen der INTER-Versicherungsgruppe spezielle Softwareprodukte zur Analyse des Kundenbedürfnisses entwickelt. Diese stehen den eigenen Vertriebspartnern zur Verfügung.

5.2.4 Weitere Hilfsmittel

Die INTER-Versicherungsgruppe bietet ihren Vertriebspartnern die unterschiedlichsten Hilfsmittel. Der Analysebogen ermöglicht beispielsweise die komplette Erfassung der Versorgungs- und Vermögenssituation des Interessenten. Kundenbroschüren unterstützen die Versicherungsanalyse. Die seitens der INTER-Versicherungsgruppe eingesetzten Hilfsmittel werden im Bereich „INTER Akademie“ im Rahmen der Ausbildung intensiv geschult.

5.2.5 Vertriebssteuerung

Die Vertriebssteuerung der INTER ist zentral in der Direktion angesiedelt und untersteht direkt der Bereichsleitung „Vertriebsmanagement“ und dem Vertriebsvorstand. In diesem Bereich erfolgen die Zieldefinitionen in Abstimmung mit dem Vorstand für die gesamte INTER-Versicherungsgruppe sowie die laufende Kontrolle der Geschäftspläne und Wettbewerbe und das weitere Controlling der Vermittler. Die Vertriebssteuerung der INTER-Versicherungsgruppe unterstützt die bedarfsgerechte Beratung und verhindert bei den Vermittlern Anreize, welche dem Kundeninteresse entgegen wirken damit, dass Geschäftspläne und Wettbewerbe gegen das genannte Risiko abgesichert sind, sowie ein spartenübergreifendes Ziel generell Bestandteil der Formulierung ist.

Dabei gelten folgende Maxime:

- Maßgabe ist das Gesamtproduktionsziel des Unternehmens, davon abgeleitet ist das Vertriebspartner-Ziel
- Die Ziele sind spartenübergreifend ausgelegt
- Eine Steuerung auf Einzelprodukte erfolgt nicht

5.2.5.1 Geschäftspläne

Die Vergabe von Zielen in Umsatzplanung bzw. individuellen Geschäftsplänen wird für alle Sparten berücksichtigt, um den Verkaufsansatz der Vertriebspartner nicht in Richtung Produktverkauf zu verlagern und somit eine bedarfsgerechte Beratung sicherzustellen.

5.2.5.2 Wettbewerbe

Die Ausschreibung der durch den Vertriebsvorstand festgelegten jährlichen zentralen Wettbewerbe erfolgt dahingehend, den Vertriebspartnern einen bedarfsgerechten

Verkaufsansatz zu ermöglichen. Die Ausschreibungen sind für den Ausschließlichkeitsvertrieb verbindlich und können nicht durch die Vertriebsführungskräfte verändert werden. Festlegungen der jeweiligen Kriterien dazu sind in den Ausschreibungen selbst enthalten.

5.2.6 Aus- und Weiterbildung

Der Beratungsverlauf folgt dem Prinzip von Anlass, Kundenwunsch, Befragung, Empfehlung, Begründung, Entscheidung und Dokumentation. Nach diesem Grundsatz werden alle Vertriebspartner der INTER-Versicherungsgruppe durch den Bereich „INTER Akademie“ geschult und in deren Ausbildung und Einarbeitung diese Vorgehensweise vermittelt. Bedarfsermittlung und Berechnung von Versorgungslücken in allen Bereichen unter Berücksichtigung der bestehenden Absicherung stehen im Vordergrund und sind auch Ausgangspunkt für die Verkaufstrainings. Die Ermittlung der Kundenbedürfnisse selbst erfolgt im Beratungsgespräch durch den Vertriebspartner.

5.2.7 Ausbildung/Begleitung Vertriebspartner durch Führungskraft

Durch die Begleitung der Vertriebsführungskraft während und nach der Ausbildung werden die oben beschriebenen Maßnahmen vertieft. Dabei handelt es sich sowohl um Branchenfremde, als auch um Branchenkenner. Die Vorgaben für die Einarbeitungsphase sind im Einarbeitungsplan beschrieben und müssen von der Führungskraft durchgeführt werden.

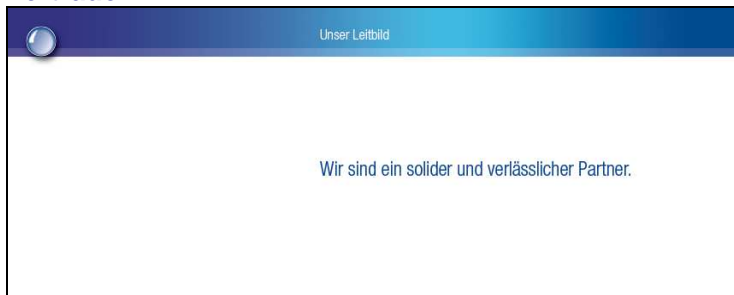
5.2.8 Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement liefert Erkenntnisse bei einer nicht bedarfsgerechten Beratung.

5.3 Compliance

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

Vertrauen



5.3.1 INTER Compliance

Die INTER-Versicherungsgruppe hat bereits seit einigen Jahren Compliance im Unternehmen eingeführt und bis heute stetig weiter entwickelt.

Zur **INTER-Compliance** wurden umfangreiche Unterlagen erstellt:

- Beschreibung des Compliance-Management-Systems
- Compliance-Kodex
- Compliance-Kompass

In der Beschreibung **des Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe** sind unter anderem folgenden Festlegungen definiert:

- Verantwortung des Vorstandes und der Führungskräfte Direktion und Vertrieb für Compliance
- Maßnahmen bei Compliance-Verstößen

Im **INTER-Compliance-Kodex** sind unter anderem folgenden Festlegungen definiert:

- Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit
- Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen
- Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen
- Umgang mit Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen

5.3.2 Information aller Mitarbeiter zu INTER-Compliance

Die Mitarbeiter erhalten/erhielten einen kompakten, plakativ gestalteten "Compliance-Leitfaden", der über das Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe, insbesondere über die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten im Unternehmen, informiert. Den Mitarbeitern wird der Compliance-Beauftragte als Ansprechpartner für Fragen zu Compliance der INTER-Versicherungsgruppe und zu rechtskonformen Verhalten im Einzelfall benannt. Die Beschreibung des Compliance-Management-Systems, der Compliance-Kompass und der Compliance-Kodex, Publikationen und Verweise sind im Intranet der INTER-Versicherungsgruppe vorhanden.

5.3.3 Verantwortung der Führungskräfte für Compliance

Die Führungskräfte der ersten Führungsebene Direktion und Vertrieb stellen sicher, dass die für ihren Bereich geltenden Regeln beachtet werden. Sie sind verpflichtet, spezifisch für ihren Bereich relevante Rechtsänderung zu beobachten und umzusetzen. Weiterhin haben sie Unregelmäßigkeiten von Mitarbeitern oder Vermittlern im Versicherungsaußen- und Versicherungsinnendienst gemäß der BaFin-Sammelverfügung der Internen Revision unverzüglich zu melden.

In der Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern, die ausschließlich für die INTER-Versicherungsgruppe tätig sind, sind die Führungskräfte Vertrieb insbesondere verantwortlich für deren Schulung und die Kontrolle in Bezug auf die Einhaltung der Bestimmungen, insbesondere

- der "Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft"
- der Beratungs- und Beratungsdokumentationspflichten gegenüber den Kunden
- der Erfüllung der gewerberechtlichen Voraussetzungen für die Ausübung der Tätigkeit als Versicherungsvermittler
- des Verhaltenskodex Vertrieb

5.3.4 Vertriebs-Compliance

In den Vertriebspartner-Verträgen, den Maklercourtagevereinbarungen bzw. in den Arbeitsverträgen der Innendienstmitarbeiter der INTER-Versicherungsgruppe sind Regelungen zu folgenden Anforderungen integriert:

- Datenschutz
- Wettbewerbsrichtlinien
- Geldwäschegesetz
- Kartellrecht

5.3.5 Verpflichtung der Vermittler zu den Compliance-Vorschriften des Verhaltenskodex

5.3.5.1 Ausschließlichkeitsvertrieb

Auf die sprachlich auf unsere Vertriebspartner zugeschnittenen Compliance- und Verhaltensregeln des Kodex wird im Vertriebspartner-Vertrag hingewiesen.

5.3.5.2 Makler und Mehrfachagenturen

In dieser Vermittlergruppe ist in der Courtagezusage bzw. dem Mehrfachagenturvertrag ein Verweis auf die Regeln des Basis-Kodex eingefügt.

5.3.6 Incentive-Regelung, Unternehmens- und Werbeveranstaltungen

Die Regelungen zum Umgang mit Unternehmensveranstaltungen sind in der Incentive-Richtlinie der INTER-Versicherungsgruppe, den Wettbewerbsausschreibungen und in der Budgetordnung der Geschäftsstellen festgelegt.

Für Incentive-Veranstaltungen des Vertriebes ist eine Incentive-Richtlinie definiert und mit dem Compliance-Beauftragten der INTER abgestimmt, in der die Art der Veranstaltung, die Ausschreibung, besondere Bestimmungen und die monetäre Festlegung beinhaltet ist und an den Vertrieb veröffentlicht wurde.

Sofern von einer Geschäftsstelle ein Wettbewerb durchgeführt werden möchte, muss dieser mit Begründung, Teilnehmer, Kosten, etc. dem Bereich „Vertriebsmanagement-Vertriebscontrolling“ vorgelegt werden. Dieser entscheidet über die Durchführung bzw. deren Ablehnung.

5.3.7 Verstöße und Sanktionen

Im Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe wird auf die Konsequenzen für Verstöße verwiesen. Darin wird ein abgestuftes Reaktionssystem auf Compliance-Verstöße beschrieben. Hierbei erfolgt die Klassifizierung der Verstöße, der Zuständigkeiten und der Maßnahmen in fünf Stufen.

Die Führungskräfte der Ausschließlichkeitsorganisation und die „Vertriebsbeauftragten Makler“ sind über den oben genannten Ablauf per Arbeitsanweisung informiert und angehalten, deren Einhaltung zu überwachen, Verstöße an die Direktion und an den Beauftragten „Verhaltenskodex“ zu melden und je nach Schwere und Umfang direkt zu reagieren oder die Konsequenzen mit der Direktion abzustimmen und umzusetzen.

In Anlehnung an das Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe gelten dessen Stufen ebenfalls für das Compliance-Management-System Verhaltenskodex.

Zur Vorgehensweise bei Compliance-Verstößen existiert eine Checkliste.

Die Anordnung der BaFin vom 23. April 2008 zu „Unregelmäßigkeiten im Vertrieb“ ist durch eine zentrale Arbeitsanweisung umgesetzt worden.

5.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss

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

Fairness



5.4.1 Beratungsprotokoll und Beratungsverzicht

Als Versicherungsunternehmen leisten wir der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben Folge. Dazu sind seit Umsetzung der Vermittlerrichtlinie Verfahren definiert, wie die INTER die Erfüllung der Beratungsdokumentation unserer Vertriebspartner unterstützt.

Die für die INTER-Versicherungsgruppe aufgestellten Regeln gelten für den Ausschließlichkeitsvertrieb. Die Verpflichtung zur Beratung und Dokumentation ist in den Vertriebspartnerverträgen geregelt.

Der Aufbau des Beratungsprotokolls folgt dem Beratungsverlauf nach dem Prinzip von Anlass, Kundenwunsch, Befragung, Empfehlung, Begründung, Entscheidung und Dokumentation.

Die INTER-Versicherungsgruppe stellt Formulare zur Verfügung, welche vom Vertriebspartner nicht verändert werden können. Eigen erstellte Formulare werden seitens der INTER-Versicherungsgruppe nicht akzeptiert.

Im Beratungsprotokoll und im Beratungsverzicht sind alle gesetzlich vorgeschriebenen Bestandteile enthalten, welche mit dem Bereich „Recht“ abgestimmt wurden.

Über die gesetzlichen Vorgaben hinaus wird seitens der INTER-Versicherungsgruppe die Unterschrift des Kunden gefordert. Damit dokumentiert der Kunde dessen Inhalt und dass er ein Beratungsprotokoll erhalten bzw. dem Verzicht zugestimmt hat.

Um den Verlust des Beratungsprotokolls beim Vertriebspartner bzw. das Problem des Nachweises bei dessen Ausscheiden aus dem Unternehmen zu vermeiden, wird die Beratungsdokumentation der Ausschließlichkeitsorganisation im Dokumentenmanagementsystem der INTER abgelegt.

Von Maklern eingereichte Beratungsprotokolle werden seitens der INTER-Versicherungsgruppe aus haftungsrelevanten Gründen nicht bei der INTER archiviert.

5.4.2 Beratungsprotokoll

Im Beratungsprotokoll wird durch die Kombinationen von Ankreuzfeldern, Tabelleneinträgen und Freitext ermöglicht, den Gesprächsverlauf ausführlich zu dokumentieren und die unterschiedlichen Beratungsanlässe strukturiert abzubilden. Dabei können bereits bestehende Versicherungen und die Vorkenntnisse des Kunden erfasst werden. Um die unterschiedliche Arbeitsweise unserer Vertriebspartner zu unterstützen wurden verschiedene technische Formate von Beratungsprotokollen entwickelt. Die Vertriebspartner wurden darauf hingewiesen, dass das Beratungsprotokoll nach Erstellung dem Kunden zu übergeben ist.

5.4.3 Beratungsverzicht

Der Verzicht auf Dokumentation ist bei der INTER-Versicherungsgruppe als Ausnahme definiert. Dies wurde unseren Vertriebspartnern durch Rundschreiben publiziert.

5.4.4 Prozess für die automatisierte Ermittlung der Beratungsdokumentation in der Ausschließlichkeitsorganisation für alle INTER-Sparten

Bei Antragstellung durch einen Ausschließlichkeitsvermittler wird geprüft, ob ein Beratungsprotokoll oder eine Verzichtserklärung für den Antrag vorliegt. Das Ergebnis wird in einer Datenbank festgehalten. Sofern kein Beratungsprotokoll vorhanden ist, wird der Vertriebspartner informiert.

Die laufende Auswertung der Datenbank liefert konkrete Aussagen über die Anzahl fehlender Beratungsprotokolle bzw. Beratungsverzichte. Damit lassen sich Auffälligkeiten sofort feststellen. Die Auswertung wird für die Vertriebsführungskräfte aufbereitet und die Ergebnisse der weiteren Bearbeitung sind zu dokumentieren.

Für die fachliche Prüfung wird eine definierte Anzahl von zufällig ausgewählten Kunden mit Beratungsprotokollen den Fachbereichen zur Verfügung gestellt. In Abstimmung mit dem Bereich „Recht“ wurde ein Prüfverfahren konzipiert, nach dem sich die unterschiedlichen Fachbereiche richten.

5.4.4.1 FAMK

Die Beratungsprotokolle werden direkt bei der Antragsbearbeitung geprüft und bei Bedarf sofort beim Vertriebspartner mit Kopie an dessen Führungskraft beanstandet.

5.4.5 Schulungsmaßnahmen

In den Einführungsseminaren für neue Vertriebspartner ist die Dokumentationspflicht fester Bestandteil des Ausbildungsumfanges. In den Fach- und Spezialseminaren wird in Bezug auf das konkrete Thema auf die Dokumentationspflicht eingegangen. Teil des Schulungsinhaltes ist das Erkennen von möglichen Vorkenntnissen der Kunden zu Versicherungsfragen und dem Umgang mit der Thematik Abwerbung und Umdeckung. Die Erkenntnisse aus den Prüfungen der Beratungsprotokolle werden durch die Fachbereiche laufend in die Schulungsmaßnahmen integriert. Die Entwicklung eines Leitfadens zu den Beratungsgesprächen und der Dokumentation wurde vom Bereich „Recht“ erstellt und mit dem Bereich „INTER Akademie“ abgestimmt, so dass die im Leitfaden enthaltenen Vorgaben ebenfalls in den Unterricht und die Schulungen einfließen.

5.4.6 Beschwerdemanagement

In unserem Zentralen Beschwerdemanagement haben wir, rein vorsorglich, den Auswahlpunkt über nicht ausgehandigte Beratungsprotokolle ergänzt.

5.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

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

Die „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ (Tarifwechselleitfaden) werden umgesetzt.

Kompetenz



5.5.1 Beratungspflicht des Versicherers im laufenden Versicherungsvertrag

Der Versicherer ist nach § 6 Abs. 4 VVG während der Dauer des Versicherungsverhältnisses in gleicher Weise wie beim Vertragsabschluss verpflichtet, den Versicherungsnehmer zu beraten, "soweit für den Versicherer ein Anlass für eine Nachfrage und Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist".

5.5.2 Zuordnung des Kunden zum Vermittler

Als erste Anlaufstelle für Fragen hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit seinen Vermittler zu kontaktieren. Bei Policierung des Vertrages wird der abschließende Vermittler technisch zugeordnet. Der Vermittler hat in der Regel seine Kontaktdaten bereits an den Kunden beim Erstkontakt übergeben. Zugleich werden die Kontaktdaten des Vermittlers auch auf den Kundendokumenten, wie beispielsweise der Police, angeboten.

5.5.3 Zentrale Bestandszuordnung / Betreuerwechselschreiben / Code of conduct

Bei Wechsel vom Vertriebspartner im Ausschließlichkeitsvertrieb erhalten die Kunden der INTER-Versicherungsgruppe ein Mitteilungsschreiben über den neuen betreuenden Vertriebspartner.

5.5.4 Pflicht- und Kann-Anlässe

Zur Erfüllung der VVG-Vorgaben hat die INTER-Versicherungsgruppe in Abstimmung verschiedener Bereiche - als eine Maßnahme - Pflicht- und Kann-Anlässe definiert und in den zentralen Systemen sowie im Intranet hinterlegt. Die Auslöser für die Anlässe stammen aus Kundenkontakten zum Servicecenter oder zu den Fachbereichen und verwenden einen technischen Prozess, welcher die notwendigen Informationen zum jeweiligen Vermittler bringt.

5.5.5 Schadenregulierung (A-Orga und M-Orga)

Bei jeder Schadenregulierung der INTER erhält der Vermittler ab Schadenanlage alle Informationen während des Verlaufes der Schadenbearbeitung per Email. Daraus lässt sich ein Beratungsbedarf im Zuge der Schadenregulierung ableiten.

5.5.6 Unterstützung von Anlässen mit Standard-Selektionen (A-Orga)

Zusätzliche Unterstützung bietet das Außendienstsystem der INTER-Versicherungsgruppe, welches in unseren Geschäftsstellen und bei unseren Vertriebspartnern präsent ist und in dem vielfältige Standardselektionen für Beratungsanlässe hinterlegt sind.

5.5.7 Kundenbefragungen

Für die INTER werden in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durchgeführt. Die Ergebnisse sind ebenfalls in die oben angegebenen Themenbereiche eingeflossen. Dabei wurden Kunden der eigenen Vertriebspartner sowie auch Kunden von Maklern befragt.

5.5.8 Tarifwechselleitfaden

Voraussetzung zur Abgabe von Angeboten nach den „Leitlinien der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel“ (Tarifwechselleitfaden) ist die Festlegung der Art, der an die INTER Krankenversicherungen gerichteten Anfragen. Je nach Eingangskanal - Kunden, Ausschließlichkeitsorganisation, Maklerorganisation und Tarifoptimierer - wurden eigene Prozesse festgelegt und die unterschiedlichen Verantwortlichkeiten geregelt.

Über einen standardisierten Fragebogen werden die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden aufgenommen. Die Kundenangaben aus dem Fragebogen werden in ein eigen entwickeltes Softwaretool übertragen und die Zieltarife automatisiert ermittelt. Die Auswahlkriterien der Zieltarife wurden aus den gesetzlichen Vorgaben, den Kriterien des Leitfadens und aus den Anforderungen des Kunden definiert.

Der Kunde erhält die Umstufungsinformationen in Textform und der zuständige Vertriebspartner wird hierüber ebenfalls informiert. Die Alternativvorschläge werden

einheitlich und vergleichbar dargestellt. Dem Kunden wird erläutert, dass es sich bei den Zieltarifen um eine Auswahl von Tarifen handelt und die Reihenfolge der Vorschläge keine Wertung beinhaltet. Weiterhin werden schriftliche Zusatzinformationen, u. a. Leistungsbeschreibungen beigefügt. Der Ausgangskanal der Unterlagen ist dem Eingangskanal angepasst.

Die Prozesse, die sich aus den Anforderungen des Tarifwechselleitfadens ergeben, wurden implementiert und eine Arbeitsanweisung für die betroffenen Bereiche (Betrieb / Vertrieb) verfasst und kommuniziert. Die regelmäßige Überprüfung der Prozesse und Inhalte (u. a. Auswahlkriterien, Zieltarife, Leistungskurzbeschreibung) findet regelmäßig bzw. anlassbezogen im Bereich „Kranken Vertrag“ bzw. „Kranken Mathematik“ statt.

Eine Qualitätssicherung wird im Rahmen von Stichprobenprüfungen durch festgelegte Personen der involvierten Bereiche durchgeführt und dokumentiert.

5.5.8.1 FAMK

Aufgrund der minimalen Tarifstruktur ist die FAMK dem Tarifwechselleitfaden des PKV-Verbandes nicht beigetreten.

5.5.9 Aus- und Weiterbildung

Auf die verschiedenen Pflicht- und Kann-Anlässe, die Umsetzung des „Tarifwechselleitfadens“ und zum gesamten Tarifportfolio wird in Seminaren eingegangen. Für die Expertenteams „Tarifwechselleitfaden“ haben gezielt Schulungsmaßnahmen stattgefunden.

Für das Vorgehen mit den Kundenkontakten wurde ein Leitfaden entwickelt und im Bereich „INTER Akademie“ in Seminaren eingesetzt.

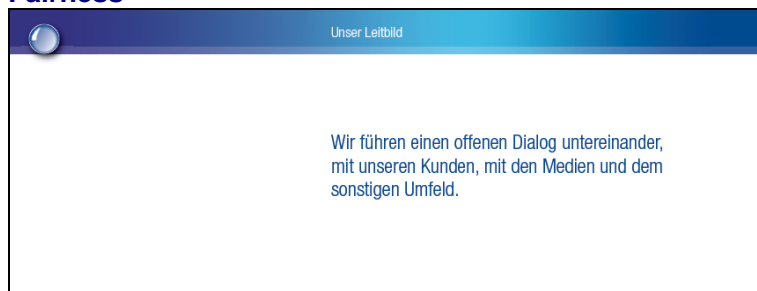
5.5.10 Beschwerdemanagement

Wenn Kunden sich darüber beschweren, von uns nicht oder nur unzureichend betreut zu werden oder bei Unstimmigkeiten zum Tarifwechsel, wird dies dokumentiert und ausgewertet. Dieses Vorgehen schließt alle Vertriebspartner und Bereiche ein. Eine konsequente Qualitätssicherung dient der Verbesserung des Kundenservice.

5.6 Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten

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

Fairness



5.6.1 Definition der Wechselrisiken

Aufgrund des für den Kunden erkannten Risikos betrachtet die INTER-Versicherungsgruppe hierfür vor allem die Sparten Krankheitskostenvollversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherungen, kapitalbildende Lebensversicherungen und private Rentenversicherungen.

5.6.2 Leitfaden/Checkliste

Der „Leitfaden zu den Beratungsgesprächen und der Dokumentation“ wurde vom Bereich „Recht“ erstellt und mit dem Bereich „INTER-Akademie“ abgestimmt, so dass die dort enthaltenen Informationen in die Seminare einfließen. Im Leitfaden enthalten sind Vorgaben zur Aufklärung und Beratung über eventuelle Nachteile im Falle der Umdeckung sowie zur Dokumentation dieser Beratung im Beratungsprotokoll. Die Vertriebspartner sind entsprechend informiert.

5.6.3 Ausbildung

Fester Bestandteil der Schulungen der INTER-Versicherungsgruppe ist auch, wie Vorkenntnisse von Kunden ermittelt werden können und wie das Thema von Abwerbung und Umdeckung im Kundeninteresse behandelt werden muss. Für alle Vertriebspartner werden zusätzlich über eine Lernplattform „Rechtsgrundlagen“ sowie „Versicherungsrecht“ vermittelt.

5.6.4 Beratungsprotokoll

Durch die Erfassungsmöglichkeit der bestehenden Versicherungsverträge im Beratungsprotokoll wird ersichtlich, dass dafür auch im Gespräch eine Befragung

stattgefunden hat. Eine Kontrolle der Einhaltung der Vorgaben in Bezug auf die Dokumentation eventueller Nachteile im Falle der Abwerbung beziehungsweise Umdeckung erfolgt durch die stichprobenhaften Prüfungen der Beratungsprotokolle in den Fachbereichen.

5.6.4.1 FAMK

Die Beratungsprotokolle werden direkt bei der Antragsbearbeitung geprüft und bei Bedarf sofort beim Vertriebspartner mit Kopie an dessen Führungskraft beanstandet.

5.6.5 Informationsblätter

Bei Antragstellung wird durch den Vertriebspartner das „Informationsblatt der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gemäß § 10 a Abs. 3 VAG“ übergeben, in dem unter anderem auf den Wechsel zu einem anderen privaten Versicherungsunternehmen hingewiesen wird.

5.6.6 Tarifwechselleitfaden

Für Wechsel innerhalb der Krankenversicherung ist die INTER dem Tarifwechselleitfaden des PKV-Verbandes beigetreten und hat diesen entsprechend umgesetzt.

5.6.7 Vermittlerverträge und Courtagevereinbarungen

Für die Beendigung von Bestandsverträgen und dem gleichzeitigen Abschluss von Neuverträgen finden sich klare Regelungen in den Vertriebspartner-Verträgen bzw. Courtagevereinbarungen zum Thema Provisions-/Courtagezahlung. Weiterhin ist der Vermittler vertraglich auf die Wettbewerbsrichtlinien verpflichtet.

5.6.8 Antragsrecherchen

Bei Auffälligkeiten bei Vermittlern werden anlassbezogen Antragsrecherchen seitens des Bereichs „Vertriebsmanagement“ veranlasst.

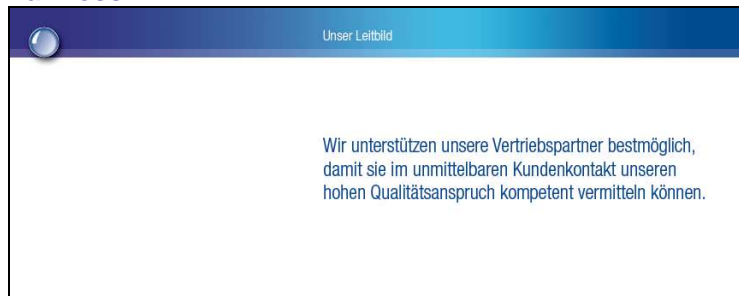
5.6.9 Beschwerdemanagement

Wenn Kunden der INTER-Versicherungsgruppe sich darüber beschweren, von uns nicht oder nur unzureichend beraten zu werden, erfassen wir dies mit einem Beschwerdegrund. Regelmäßig werden Auswertungen vorgenommen und die gewonnenen Erkenntnisse zur laufenden Verbesserung der Vertriebspraxis genutzt.

5.7 Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern, Maklern und Beratern gegenüber dem Kunden

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

Fairness



5.7.1 Vorhandene Unterlagen für Vertriebspartner

Die INTER-Versicherungsgruppe setzt zur Legitimation „**Vermittlerinformationen**“ ein, welche als Formulare erstellt sind und nur an vordefinierten Feldern Einträge durch den Vertriebspartner erlauben. Durch die Formularvorlage sind alle gesetzlich relevanten Informationen enthalten. Die Aktualisierung bezüglich gesetzlicher und sonstiger notwendiger Änderungen wird zentral durch den Bereich „Vertriebsmanagement“ an den Formularen vorgenommen und im Intranet hinterlegt. Daraufhin erfolgt die Kommunikation via Mailinformation an alle Vertriebspartner für den Download. Eigene Druckstücke zur Legitimation sind nicht zulässig.

5.7.2 Vertragsunterlagen

Der Umgang zur „Legitimation“ ist im Vertriebspartner-Vertrag geregelt.

5.7.3 Aus- und Weiterbildung

In Ausbildung erstellen alle neuen Vertriebspartner ihre "Vermittlerinformation" und lernen die korrekte Vorstellung der eigenen Person und die der Unternehmensgruppe INTER.

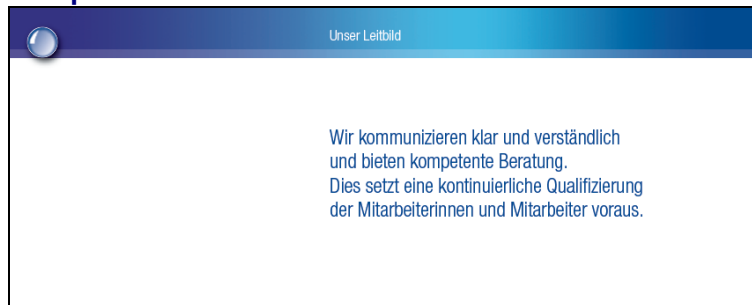
5.7.4 Beschwerdemanagement

Eingehende Beschwerden über Vertriebspartner werden durch unser Beschwerde-Management als Anstoß für eine Untersuchung genutzt.

5.8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

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

Kompetenz



5.8.1 Prüfung der Vermittler bei Einstellung

Die Vermittlerprüfung erfolgt mit standardisierten Prozessen und den dort vorhandenen Unterlagen. Verantwortlich dafür sind die Mitarbeiter des Bereichs „Vertriebsmanagement“, welche für die Vertragserstellung speziell ausgebildet sind. Die INTER-Versicherungsgruppe arbeitet nur mit registrierten Vermittlern zusammen, welche somit bereits eine Qualifikation besitzen. Alternativ werden „Neueinsteiger“ über die INTER-Versicherungsgruppe zum Abschluss der BWV-Prüfung geführt. Sofern die Voraussetzungen nicht erfüllt werden, erfolgt die Ablehnung des Vermittlers.

5.8.2 Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern

5.8.2.1 Einzureichende Unterlagen:

- AVAD-Einwilligungserklärung
- Schufa-Auskunft
- Polizeiliches Führungszeugnis
- Auszug aus dem Gewerbezentralregister
- Nachweis über erreichte Weiterbildungspunkte
- Unternehmensindividuelle Unterlagen

5.8.2.2 Kriterien, die für eine Zusammenarbeit notwendig sind:

- Anforderungen an die Person

- Anforderungen an den Lebenslauf
- Anforderungen an die Qualifikationen und Vorkenntnisse
- Anforderungen an geordnete Vermögensverhältnisse
- Anforderungen an die Persönlichkeit

5.8.3 Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Mehrfachagenten und Maklern

5.8.3.1 Einzureichende Unterlagen:

- AVAD-Einwilligungserklärung
- IHK-Registrierungsnummer
- Auszug aus dem Handelsregister (nur bei Firmen)
- Wirtschaftsauskunft (wird vom Bereich „Vertriebsmanagement“ eingeholt)
- Nachweis über erreichte Weiterbildungspunkte

5.8.3.2 Kriterien, die für eine Zusammenarbeit notwendig sind:

- Anforderungen an die Unterlagen
- Anforderungen an geordnete Vermögensverhältnisse
- Keine Negativauskünfte der AVAD oder aus anderen Quellen
- Unternehmensindividuelle Unterlagen

5.8.4 Vertriebspartner-Akte

Die Struktur der Vertriebspartner-Akte ist einheitlich und in einer Arbeitsanweisung beschrieben.

5.8.5 Laufende Prüfung von Vermittlern erfolgt anlassbezogen

Sofern im Bereich „Vertriebsmanagement“ ein Anlass zur Prüfung über einen angebotenen Vermittler bekannt wird, veranlasst der Mitarbeiter von Bereich „Vertriebsmanagement-Partnerverträge“ eine Prüfung. Dafür gibt es eine definierte Checkliste.

Ebenfalls werden eingehende Beschwerden über unser Beschwerdemanagement ausgewertet und als Anstoß für eine Untersuchung genutzt.

Über die monatlichen IHK-Meldelisten erhalten wir die Information von ausgeschiedenen Vermittlern. Dazu werden die Listen DV-technisch aufbereitet und mit unserem Vermittlerbestand verglichen und dann ebenfalls seitens der INTER-Versicherungsgruppe der/die Vertriebspartnervertrag / Courtagezusage beendet.

5.8.6 Aus- und Weiterbildung in der Ausschließlichkeitsorganisation

Für „Branchenkenner“ und „Neueinsteiger“ sind spezielle Seminarreihen vorhanden. Neben der vollständigen Ausbildung zum / zur Versicherungsfachmann / -fachfrau (IHK) erfahren branchenfremde Vertriebspartner vom ersten Tag an eine unternehmensbezogene Ausbildung zu den Produkten und der Technik. Für die Aus- und Weiterbildung stehen standardisierte Prozesse und Hilfsmittel zur Verfügung sowie eine ausreichende Anzahl von qualifizierten Trainern.

5.8.7 Prozess „gut beraten“

Die INTER-Krankenversicherung AG ist als Bildungsdienstleister und als „Trusted Partner“ akkreditiert. Der Bereich „INTER Akademie“ ist der zentrale Ansprechpartner zum Thema „gut beraten“.

Zertifizierte Bildungsangebote wurden entsprechend den Vorgaben von „gut beraten“ entwickelt und werden innerhalb der INTER-Versicherungsgruppe von den Bereichen „INTER Akademie“ und „Personal“ angeboten. Die Bildungsangebote sind ebenfalls im Intranet auf der jeweiligen Seite des Bereiches abgebildet. Alle von der INTER durchgeführten und relevanten Seminare sind bereits zertifiziert und mit entsprechenden Weiterbildungspunkten hinterlegt.

Die **Weiterbildungskonten** bei der Weiterbildungsdatenbank von „gut beraten“ werden für unsere Vertriebspartner durch Bereich „INTER Akademie“ eröffnet und geführt. Darüber hinaus kann ein Vertriebspartner auch für die Teilnahme an externen Weiterbildungsmaßnahmen Punkte erhalten, sofern es sich um eine zertifizierte Maßnahme handelt und der formale Prozess der Durchführung nach den Vorgaben von „gut beraten“ erfolgt.

5.8.8 Eskalationsverfahren

Es wurde ein automatisiertes Eskalationsverfahren für die „Weiterbildungspunkte“ entwickelt. Dieses unterstützt die Kontrolle, dass eine kontinuierliche Weiterbildung im Fünfjahres-Zeitraum stattfindet. Daraus abgeleitet erfolgen Informationen an die Vertriebsführungskräfte zur individuellen Klärung mit dem Vertriebspartner.

5.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

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

Vertrauen



5.9.1 Organisationsrichtlinien

In den „Organisationsrichtlinien der INTER“ sind alle Vergütungsmodelle und Regelungen für den gesamten Vertrieb der INTER abschließend geregelt. Die „Organisationsrichtlinien“ sind für alle Mitarbeiter im Bereich „Vertriebsmanagement“ verbindlich. Alle Verträge mit unseren Ausschließlichkeitsmitarbeitern, Mehrfachagenturen und Maklern werden zentral in diesem Bereich erstellt, geändert und beendet. Somit kann es zu keinen unterschiedlichen Vertragsaufbereitungen kommen, da dezentrale Stellen dafür nicht vorgesehen sind. Sofern Einzelentscheidungen notwendig werden würden, sind diese nur über eine Vorstandsentscheidung zu regeln. Etwaige Vorstandsentscheidungen werden in der Vertriebspartner-Akte dokumentiert.

5.9.2 Maklercourtage

Die Maklercourtage besteht aus einer einmaligen Abschlusscourtage und laufender Folgecourtage. Dabei werden die aufsichtsrechtlichen Begrenzungen der Courtage und das Verbot von Umgehungen in der substitutiven Krankenversicherung permanent kontrolliert und eingehalten. Die Courtagevereinbarungen werden immer nach dem „Vier-Augen-Prinzip“ unterschrieben an den Makler verschickt. Änderungen in den Standardverträgen bedürfen der Genehmigung des Leiters „Vertriebsmanagement-Personalverwaltung“ oder der Bereichsleitung „Vertriebsmanagement“ oder des Vertriebsvorstandes.

5.9.3 Wegfall Staffeltourtage

Eine Staffeltourtage ist nicht mehr Bestandteil der Tourtagevereinbarung. Sofern eine gültige Tourtagezusage geändert werden muss, wird die neue Vorlage verwendet und damit werden vorhandene Staffeltourtagevereinbarungen nicht mehr verlängert.

5.9.4 Keine weiteren Zuschüsse

Es werden keine weiteren Vergütungen gewährt, welche auf den Neuabschluss ausgelegt sind. Zuschüsse für Marketing, Bürokosten, IT-Kosten oder Ähnlichem sind unzulässig. Einzelentscheidungen über Ausgleich für Aufwendungen, die wegen Durchführung beim Makler entstanden sind, jedoch aber auch bei der INTER entstanden wären, und ein aufwandsgerechtes Entgelt darstellen, sind als Ausnahme der Bereichsleitung „Vertriebsmanagement“ vorzulegen. Darüber wurden in der regelmäßig stattfindenden Bereichsbesprechung die betreffenden Mitarbeiter vom Bereich „Vertriebsmanagement“ entsprechend informiert.

5.9.5 Wettbewerbe / Incentives

Für Makler sind keine Wettbewerbe oder Incentives ausgeschrieben.

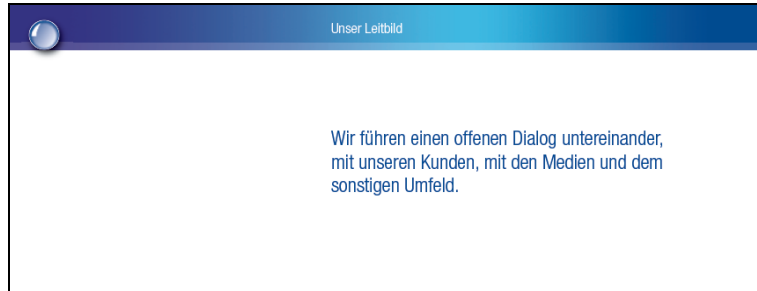
5.9.6 Zielvereinbarungen

Es sind keine Zielvereinbarungen mit Maklern getroffen.

5.10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

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

Fairness



5.10.1 Vermittlerinformation

Die Informationen zum Ombudsmann sind auf der „Vermittlerinformation“ enthalten, die dem Kunden vom Vertriebspartner zur Legitimation zu überreichen ist (vgl. Kapitel 5.7.1).

5.10.2 Antragsprozess

Im Antragsprozess werden die gesetzlichen Informationen nach § 1 VVG-InfoV automatisch beigefügt. Bereits durch die diesbezügliche Information in den Vertragsunterlagen ist sichergestellt, dass diese Verpflichtung gegenüber jedem Kunden erfüllt wird. In unserem Bereich „INTER Akademie“ wird in den Einführungsseminaren über die INTER-Vorgehensweise in Verbindung mit den „Vermittlerinformationen“ der Vertriebspartner eingegangen.

5.10.3 Beschwerdemanagement

Darüber hinaus weisen wir unsere Kunden, sofern ihre Beschwerde nicht oder nur teilweise erfolgreich geblieben ist, grundsätzlich auf die Möglichkeit hin, die Beschwerde bei einer unabhängigen Stelle aufrecht zu halten.

5.10.4 Internet

Im Internet wird auf die Möglichkeiten der Beschwerde und speziell auf die des Ombudsmannes ausführlich eingegangen.

5.10.5 Intranet

Im Intranet wird auf die gesetzlichen Vorgaben zum Ombudsmannverfahren und die Umsetzung bei der INTER-Versicherungsgruppe verwiesen.

5.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

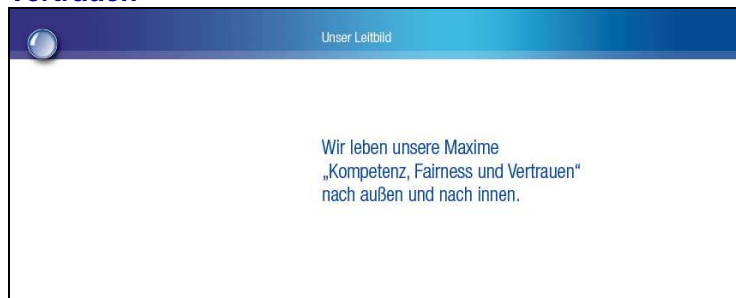
Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen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

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, der die Versicherungsunternehmen, die diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen, auf seiner Homepage und im Jahresbericht veröffentlicht.

Die Versicherungsunternehmen, die den Kodex als für sich verbindlich anerkennen, lassen sich alle zwei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung kann sich auf die Angemessenheit oder auf die Wirksamkeit beziehen. Gegenstand der Prüfung ist somit die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine eigenen Vorschriften aufgenommen hat und diese – im Fall der Wirksamkeitsprüfung – auch praktiziert.

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

Vertrauen



5.11.1 Verhaltenskodex Vertrieb

Im Zusammenhang mit der Überwachung der Einhaltung des Kodex und der Maßgabe, dass Verstöße gegen den Kodex zu ahnden und zu sanktionieren sind, wurden von der INTER-Versicherungsgruppe Maßnahmen eingerichtet, die insbesondere auch eine anlassbezogene Überwachung der Vermittler sicherstellen. Dies bedeutet, es ist über die Einrichtung entsprechender Maßnahmen gewährleistet, dass Anlässe, die auf einen Verstoß gegen den Kodex durch den Vermittler hindeuten, erkannt und aufgegriffen werden können.

5.11.2 Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler (Verhaltenskodex Vertrieb)

Die Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler sind im Intranet und Maklernet veröffentlicht. Das Compliance-Management-System des Verhaltenskodex der deutschen Versicherungswirtschaft ist ebenfalls im Intranet eingestellt und die Mitarbeiter sind darüber informiert.

Verantwortlich für den Vertriebs-Compliance ist der Beauftragte „Verhaltenskodex“.

5.11.3 Verpflichtung zu den Compliance-Vorschriften

In den Vertriebspartner-Verträgen und den Maklercourtagevereinbarungen sind Regelungen zu folgenden Anforderungen integriert und damit auch von den Personen unterschrieben:

- Datenschutz
- Wettbewerbsrichtlinien
- Geldwäschegesetz
- Verhaltenskodex

5.11.4 Verpflichtung der Vermittler zu den Compliance-Vorschriften des Verhaltenskodex

5.11.4.1 Ausschließlichkeitsvertrieb

Im Vermittlervertrag selbst ist eine Klausel vorhanden, in der der Vertriebspartner sich verpflichtet, die Compliance- und Verhaltensregeln des Kodex zu beachten, ferner ein entsprechender Verweis auf das Intranet.

5.11.4.2 Makler und Mehrfachagenturen

Für Makler- und Mehrfachagentur-Verbindungen ist in der Courtagezusage bzw. dem Vermittlervertrag eine Klausel eingefügt, in der sich der Vermittler verpflichtet, die Regeln des Basis-Kodex zu beachten.

Ein eigener Verhaltenskodex des Maklers bzw. der Mehrfachagentur wird von dem Beauftragten „Verhaltenskodex“, ggf. auch von Bereich „Recht“, geprüft und bei Eignung und entsprechender Verbindlichkeit als gleichwertig zum Verhaltenskodex akzeptiert, sofern alle Punkte aus dem GDV-Verhaltenskodex damit entsprechend abgedeckt werden können.

5.11.5 Verstöße und Sanktionen

Im INTER-Compliance-Kodex ist auf die Konsequenzen für Verstöße verwiesen. Die Sicherstellung ist in der Beschreibung des Compliance-Management-Systems der INTER-Versicherungsgruppe definiert. Hier wird ein abgestuftes Reaktionssystem auf Compliance-Verstöße beschrieben. Es erfolgt die Klassifizierung der Verstöße in fünf Stufen. Daraus abgeleitet ergeben sich die Zuständigkeiten von Bereichsleitung bis ggf. Vorstand und der jeweils einzuleitenden Maßnahmen je Stufe. In Anlehnung an das Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe gelten dessen Stufen ebenfalls für das Compliance-Management-System des Verhaltenskodex.

Zur Vorgehensweise bei Compliance-Verstößen existiert eine Checkliste.

Für den Verhaltenskodex Vertrieb sind die Führungskräfte der Ausschließlichkeitsorganisation und die Vertriebsbeauftragten Makler über den Ablauf informiert und per Arbeitsanweisung darauf hingewiesen,

- dass sie selbst die Regeln beachten
- auf die Einhaltung der Regeln immer wieder in Veranstaltungen hinweisen und deren Einhaltung überwachen
- sowie Verstöße an die Direktion melden und je nach Schwere und Umfang direkt reagieren oder
- die Konsequenzen mit der Direktion abstimmen und umsetzen.

Zudem sind Verstöße im Vertrieb entsprechend der zentralen Arbeitsanweisung „Unregelmäßigkeiten im Vertrieb an den Bereich Vertriebsmanagement melden“ mitzuteilen, damit die entsprechenden weiteren Schritte im Sinne des Compliance-Management-Systems der INTER-Versicherungsgruppe ergriffen werden können.

Welche Maßnahmen bei einem Compliance-Verstoß angemessen sind, richtet sich nach den Umständen des Einzelfalls, insbesondere den Auswirkungen auf das Unternehmen. Im Zweifel entscheidet der Compliance-Beauftragte über Art und Umfang der zu ergreifenden Maßnahmen.

Die Anordnung der BaFin vom 23. April 2008 zu „Unregelmäßigkeiten im Vertrieb“ sind durch eine zentrale Handlungsempfehlung umgesetzt worden.

5.12 Beschwerdemanagement

Die INTER-Versicherungsgruppe hat zur Überwachung und Verbesserung ihrer Prozesse ein Beschwerdemanagementsystem eingerichtet. Es orientiert sich an den Anforderungen des BaFin. Damit werden Kundenbeschwerden zügig und effektiv bearbeitet und Defizite im Vertrieb können erkannt werden.

Das Beschwerdemanagement bietet die Möglichkeit, Kodex-spezifische Beschwerden aufzunehmen und zu analysieren und unterstützt somit dabei, systematische Verstöße gegen den Kodex bzw. einzelne Leitsätze zu erkennen. Neben dem Überwachungsplan können sich Informationen zur Verbesserung des Compliance-Management-System für den Verhaltenskodex auch noch über die Auswertung von Verstößen sowie über das Beschwerdemanagement ergeben.

6 Compliance-Organisation

6.1 Compliance der INTER-Versicherungsgruppe

Die Verhinderung von Schäden, die aus Regelverstößen resultieren können, ist das Ziel des Compliance-Management-Systems. Verbindlich festgeschrieben wird die Einrichtung einer Compliance-Funktion mit der Umsetzung der EU-Richtlinie Solvency II durch den nationalen Gesetzgeber. Wie Compliance funktioniert, ist im Compliance-Kompass für alle Unternehmensangehörigen der INTER Krankenversicherung AG, INTER Allgemeine Versicherung AG, INTER Lebensversicherung AG und FAMK VVaG beschrieben. Auch der Compliance-Kodex der INTER-Versicherungsgruppe hat konzernweite Gültigkeit.

6.1.1 Vorhandene Systeme und Regelungen

Der Vorstand trägt die gesellschaftsrechtliche Verantwortung für Compliance. Die INTER-Versicherungsgruppe hat bereits 2013 das Thema Compliance im Unternehmen integriert und umfangreiche Unterlagen entwickelt und veröffentlicht. Um diese Verantwortung unternehmensweit wahrnehmen zu können, hat der Vorstand eine Compliance-Funktion eingerichtet. Seit Beginn 2014 ist die Funktion des Compliance-Beauftragten personell besetzt und direkt dem Vorstand unterstellt. Der Compliance-Beauftragte ist als Konzernbeauftragter für alle INTER-Unternehmen und der FAMK bestellt.

6.1.1.1 FAMK

Die FAMK und die INTER haben eine Vielzahl von Geschäftsprozessen gemeinschaftlich ausgestaltet, um Kosteneinsparungen zugunsten ihrer Mitglieder zu erzielen. Im Einzelnen sind diese gemeinsamen Geschäftsprozesse im Organisationsgemeinschaftsvertrag der beigetretenen Unternehmen festgelegt und beschrieben. Das Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe steuert und überwacht den rechtskonformen Ablauf dieser Geschäftsprozesse.

6.1.2 Verantwortung für Vertriebs-Compliance

Der Beauftragte „Verhaltenskodex“ überwacht die Einhaltung der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex bei der INTER-Versicherungsgruppe und ob die Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei der INTER-Versicherungsgruppe durch entsprechende Maßnahmen, Prozesse und Kontrollen unterstützt wird. Er analysiert die Compliance-Risiken der INTER-Versicherungsgruppe in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex.

Die Schnittstelle zwischen dem Compliance-Beauftragten und dem Beauftragten „Verhaltenskodex“ ist im Compliance-Management-System der INTER-Versicherungsgruppe im Teil „Unternehmensbeauftragte“ beschrieben. Darin ist definiert, dass die Sicherstellung des rechtskonformen Handels in der INTER Versicherungsgruppe grundsätzlich der Compliance-Funktion obliegt. Für Compliance-Felder, für die ein besonderer Beauftragter bestellt ist, beschränkt sich die Zuständigkeit der Compliance-Funktion auf die Überwachung des Unternehmensbeauftragten dahingehend, ob er seine vorgeschriebenen Aufgaben wahrnimmt. Die Überwachung erfolgt einmal jährlich in Form einer Überprüfung der systemischen und organisatorischen Ausgestaltung der Funktionen der jeweiligen Unternehmensbeauftragten. Insbesondere wird überprüft, ob deren Überwachungsmaßnahmen geeignet und angemessen sind.

Außerdem erstellt der Unternehmensbeauftragte „Verhaltenskodex“ jährlich einen Bericht an den Compliance-Beauftragten, in dem er unter anderen über die aktuelle Risikolage in Bezug auf den Kodex, seine Überwachungstätigkeiten und gegebenenfalls eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen berichtet. Zudem informiert er bei Bedarf auch anlassbezogen den Compliance-Beauftragten entsprechend der festgelegten Berichtswege und -pflichten.

Zur Durchführung und Einhaltung der einzelnen Leitsätze des Verhaltenskodex sind die Führungskräfte der jeweiligen Unternehmensbereiche eingesetzt.

Aus- und Weiterbildung sowie das Gesamtthema „gut beraten“ ist im Bereich „INTER-Akademie“ angesiedelt und wird dort durch den Bereichsleiter umgesetzt.

Im Gesamtprozess der laufenden Betreuung unserer Vertriebspartner sind die Führungskräfte Vertrieb verantwortlich. Dies ist zuerst der direkte Vorgesetzte des Vertriebspartners und in der Folge dessen Vorgesetzter.

In der Zusammenarbeit mit selbständigen Vertriebspartnern, die ausschließlich für die INTER-Versicherungsgruppe tätig sind, sind die Führungskräfte Vertrieb für deren Schulung und Kontrolle in Bezug auf die Einhaltung der Bestimmungen, insbesondere

- der wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der "Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft"
- der Beratungs- und Beratungsdokumentationspflichten gegenüber den Kunden
- der Erfüllung der gewerberechtlichen Voraussetzungen für die Ausübung der Tätigkeit als Versicherungsvermittler und
- des Verhaltenskodex

verantwortlich.

Im Maklerbereich ist der Leiter Maklervertrieb für die „Vertriebsbeauftragten Makler“ zuständig. Die „Vertriebsbeauftragten Makler“ wiederum wirken bezüglich Verhaltenskodex in den Gesprächen mit dem Makler auf dessen Einhaltung hin.

7 Compliance-Kommunikation

7.1 Kommunikation Compliance

Die Kommunikation wird durch den Compliance-Beauftragten koordiniert. Bei Themen zum Verhaltenskodex Vertrieb geschieht dies für die Gesellschaften INTER Krankenversicherung AG, INTER Allgemeine Versicherung AG, INTER Lebensversicherung AG und FAMK VVaG über den Beauftragten „Verhaltenskodex“.

Im Falle von Verstößen gegen den GDV-Verhaltenskodex bzw. Regelungen mit Bezug zum GDV-Verhaltenskodex sowie bei Themen, welche den INTER-Compliance-Kodex und gleichzeitig die Vertriebs-Compliance betreffen, findet eine Abstimmung der Beauftragten untereinander statt. In welchen Fällen konkret die Abstimmung zu erfolgen hat, richtet sich nach den Festlegungen zum Vorgehen bei Verstößen, die sich wiederum an den entsprechenden Vorgaben in der Beschreibung des Compliance-Management-Systems der INTER-Versicherungsgruppe orientieren. Danach erfolgt ein Austausch zwischen dem Beauftragten „Verhaltenskodex“ und dem Compliance-Beauftragten der INTER-Versicherungsgruppe bei wesentlichen Auffälligkeiten sowie anlassbezogen. Zu Themen, die ausschließlich den INTER-Compliance-Kodex betreffen und über den Verhaltenskodex dem „Beauftragten Verhaltenskodex“ bekannt werden, erfolgt die direkte Weitergabe an den Compliance-Beauftragten.

Die Wesentlichkeit möglicher Verstöße und die daraus abzuleitenden Maßnahmen und Zuständigkeiten sind in fünf Stufen klassifiziert. Der Beauftragte „Verhaltenskodex“ dokumentiert den Informationsaustausch.

Der Beauftragte „Verhaltenskodex“ berichtet jährlich sowie bei Bedarf auch anlassbezogen an den Compliance-Beauftragten der INTER-Versicherungsgruppe.

Der Compliance-Beauftragte beruft mindestens einmal jährlich ein Treffen mit den Unternehmensbeauftragten zu einer gemeinsamen Sitzung ein.

Der Compliance-Beauftragte berichtet an den Vorstand, insbesondere bei eingetretenen Compliance-Verstößen und erstellt den Compliance-Jahresbericht.

7.2 Kommunikationsmedien

Die Kommunikation zum Verhaltenskodex erfolgt vom Beauftragten „Verhaltenskodex“ über E-Mail oder Veranstaltungen zu den:

- Führungskräfte Vertrieb

- Führungskräfte Direktion

Die Führungskräfte haben die Aufgabe, die Informationen an alle beteiligten Mitarbeiter weiter zu geben.

Bei Änderungen zum Verhaltenskodex geschieht dies zeitnah durch den Beauftragten „Verhaltenskodex“.

Alle Unterlagen zu Compliance und zum Verhaltenskodex sind im Intranet veröffentlicht.

8 Überwachung und Verbesserung

8.1 Überwachung

Der Beauftragte „Verhaltenskodex“ erstellt auf Basis der Ergebnisse der Compliance-Risikoanalyse für den GDV-Verhaltenskodex einen risikoorientierten Überwachungsplan. Ziel dieses Überwachungsplans ist es, mögliche Schwachstellen in den Prozessen oder Maßnahmen zu erkennen und bei Bedarf bestehende Prozesse und Maßnahmen zu verbessern. Die Aktualisierung und gegebenenfalls Überarbeitung und Anpassung des Überwachungsplans erfolgt einmal jährlich durch den Beauftragten „Verhaltenskodex“.

Über das Beschwerdemanagement werden künftig die für den Verhaltenskodex relevanten Eintragungen an den Beauftragten „Verhaltenskodex“ weitergeleitet. Auch daraus können sich für den Beauftragten „Verhaltenskodex“ Erkenntnisse und gegebenenfalls Bedarf zur Verbesserung des Compliance-Management-Systems für den Verhaltenskodex ergeben.

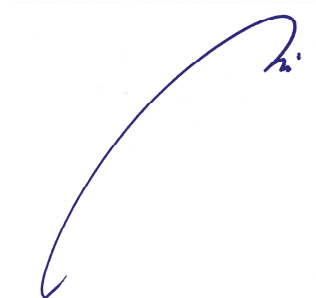
Sofern die Überwachungstätigkeiten des Beauftragten „Verhaltenskodex“ ergeben, dass eine Verbesserung vorhandener Prozesse und Maßnahmen erforderlich ist, stößt der Beauftragte „Verhaltenskodex“ über die verantwortlichen Führungskräfte die Anpassung und Verbesserung von Prozessen und Maßnahmen an. Für die entsprechende Umsetzung der Anpassung und Verbesserung der Prozesse und Maßnahmen sind die jeweiligen Führungskräfte verantwortlich.

Die Ergebnisse seiner Überwachungsaktivitäten und daraus resultierender Verbesserungsmaßnahmen werden vom Beauftragten „Verhaltenskodex“ dokumentiert und entsprechend der Darlegungen unter Compliance-Kommunikation an den Compliance-Beauftragten der INTER-Versicherungsgruppe berichtet. Ergeben sich aus den Überwachungstätigkeiten Erkenntnisse, die Auswirkung auf die Risikoanalyse haben, wird diese in Abstimmung mit den verantwortlichen Führungskräften bzw. den Risikoverantwortlichen entsprechend angepasst.

Alle aufgeführten Maßnahmen unterstützen die Verbesserung der Vertriebs-Compliance und der Erreichung unserer Compliance-Ziele und dienen letztlich damit der Zufriedenheit unserer Kunden.

Mannheim, im Februar 2017

Der Vorstand der INTER-Versicherungsgruppe



Matthias Kreibich



Michael Schillinger



Roberto Svenda



Holger Tietz

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) Ausschußfristen

Ein Schadensersatzanspruch kann nur innerhalb einer Ausschußfrist 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.