

**Prüfungsbericht:**

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## **PRÜFUNGSBERICHT**

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

**Generali Deutschland Versicherung AG**

München

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## INHALTSVERZEICHNIS:

	<b>Seite</b>
1. Prüfungsauftrag .....	III
2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung .....	V
3. Feststellungen zum CMS .....	VII
3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb .....	VII
3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System .....	VII
4. Prüfungsurteil .....	VIII
5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der Generali zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten .....	IX
6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen .....	X

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 7. Oktober 2022 hat uns die Generali Deutschland Versicherung AG

-- im Folgenden auch kurz „Generali“ oder „Gesellschaft“ genannt --

beauftragt, für die Generali eine Prüfung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (CMS) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

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 ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u.a. Compliance-Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Generali innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der Generali eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der Generali vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

Generali hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützte Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

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

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die Generali erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr.9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## 2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die Generali den GDV-Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die Verfahrensregelungen zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

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 Generali.

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 der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Generali 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.

Das für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV-Verhaltenskodex bei der Generali 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 Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) 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 25. September 2018 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Dezember 2022 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung der Generali 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.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Generali berücksichtigt. Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Im Einzelnen haben wir u. a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Generali mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an die Mitgliedsunternehmen,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Generali.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von November 2022 bis März 2023 (bis zum 15. März 2023) durchgeführt.

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

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 3. Feststellungen zum CMS

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung, liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die Generali vorhält, um die Regelungen des GDV-Verhaltenskodex zu erfüllen.

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

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS-Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Organisation, Compliance-Risiken, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS-Beschreibung erläutert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Ziffern des GDV-Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten.

#### 3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

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

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

### 4. Prüfungsurteil

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 rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Dezember 2022 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die Generali bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der Generali wurde zum 31. Dezember 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 15. März 2023

axis advisory + audit GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Dr. Jens Schumacher

Prof. Dr. Jochen Axer





## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

- 5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der Generali zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten**

## **Beschreibung des Compliance Management Systems bezüglich vertrieblicher Belange der**

### **Generali Deutschland Versicherung AG zum 31. Dezember 2022**

1	Einleitung	2
2	Grundelemente des CMS nach dem Prüfstandard IDW PS 980	3
3	Kultur und Ziele	3
4	Management von Compliance-Risiken	5
5	Kommunikation	7
6	GDV-Verhaltenskodex	8
6.1	Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt	8
6.2	Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status	9
6.3	Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden	10
6.4	Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert	10
6.5	Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben	11
6.6	Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten	12
6.7	Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb	13
6.8	Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt	16
6.9	Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem	16
6.10	Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung	16
6.11	Der Kodex ist verbindlich und transparent	17
7	Zusammenfassung / Ausblick	18

## 1 Einleitung

In der deutschen Versicherungswirtschaft wird der kompetenten und kundenorientierten Beratung hohe Priorität beigemessen. Dies zeigt sich auch in zahlreichen Initiativen, die die Branche in den vergangenen Jahre ergriffen hat. In der Branche sind hohe Qualitätsstandards für den Vertrieb von Versicherungsprodukten fest verankert. Diese Standards haben sich in der Praxis bewährt und wurden von der Bundesregierung inzwischen auch für andere Finanzdienstleister übernommen. So hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zum Beispiel im Jahr 2010 gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen den „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ (Verhaltenskodex) entwickelt. Darin wurden zehn Leitlinien für die Zusammenarbeit der Versicherungsunternehmen mit den Versicherungsvermittlern<sup>1</sup> formuliert mit dem Ziel, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden hervorzuheben und dauerhaft zu sichern.

Die Generali Deutschland Gruppe steht hinter dem Verhaltenskodex. Aus diesem Grund richtet sie ihr vertriebliches Handeln konsequent an dessen Leitlinien aus, und zwar nicht erst seit Einführung des Verhaltenskodex. Am 14. November 2012 hat die Mitgliederversammlung des GDV beschlossen, den bestehenden Verhaltenskodex zu erweitern. Der weiterentwickelte Kodex, dem die Versicherungsgesellschaften seit dem 01. Juli 2013 beitreten können, dokumentiert den hohen Anspruch, den die Versicherungswirtschaft an eine gute und faire Beratung hat. Die Unternehmen, die sich freiwillig dem Kodex verpflichten, lassen dessen Umsetzung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bestätigen und arbeiten nur noch mit Vertriebspartnern zusammen, die ihrerseits die Grundsätze des Kodex anerkennen und praktizieren. Inhaltlich setzt der Verhaltenskodex Schwerpunkte in den Bereichen Compliance sowie Weiterbildung von Versicherungsvermittlern. In 2018 ist der Verhaltenskodex aufgrund der neuen regulatorischen Anforderungen an den Versicherungsvertrieb, insbesondere aus dem IDD-Umsetzungsgesetz, inhaltlich nochmals angepasst worden. Ziel, Anspruch und Inhalt des Verhaltenskodex sind hierbei nahezu unverändert geblieben.

Die Generali Deutschland Gruppe identifiziert sich mit den Zielen des Verhaltenskodex. Daher ist die Generali Deutschland Versicherung AG (Generali) im September 2013 dem Verhaltenskodex beigetreten und hat den Verhaltenskodex entsprechend ihrem Vertriebs- und Geschäftsmodell individuell und passgenau umgesetzt und in ihr Compliance Management System (CMS) Vertrieb implementiert.

Die Generali hat eine exklusive Partnerschaft mit der Deutschen Vermögensberatung Gruppe (DVAG) – bestehend aus Deutsche Vermögensberatung AG, Allfinanz Deutsche Vermögensberatung AG sowie Allfinanz Aktiengesellschaft DVAG – in Bezug auf die Vermittlung ihrer Produkte. Zur Unterstützung der DVAG unterhält die Generali eine dezentral aufgestellte Verkaufsförderungsgesellschaft, deren Mitarbeiter den Vermögensberatern als Ansprechpartner in allen versicherungstechnischen Fragen zur Verfügung stehen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Neben der DVAG unterhält die Generali in geringem Umfang Geschäftsbeziehungen zu weiteren Vermittlern, auf welche jedoch dieselben, nachfolgend am Beispiel der DVAG dargestellten Regeln Anwendung finden.

## 2 Grundelemente des CMS nach dem Prüfstandard IDW PS 980

Unter einem Compliance Management System (CMS) im Rahmen des Prüfungsstandards „IDW PS 980 (Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfung von CMS)“ sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße).

Im Prüfungsstandard IDW PS 980 werden die miteinander in Wechselwirkung stehenden sieben Grundelemente dargestellt, die ein angemessenes CMS beinhaltet:

- Schaffung einer Compliance-Kultur als Grundlage für ein angemessenes und wirksames CMS,
- Festlegung der CMS-Ziele mit Abgrenzung von Teilbereichen und Entscheidung für anzuwendende CMS-Grundsätze,
- Festlegung von Risiken, die der Erreichung der CMS-Ziele entgegenstehen können,
- Festlegung eines Compliance-Programms mit den von den Mitarbeitern und ggf. Dritten zu beachtenden Grundsätzen und Maßnahmen,
- Aufbau einer Aufbau- und Ablauforganisation mit Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten im CMS,
- Kommunikation der getroffenen Maßnahmen an die betroffenen Mitarbeiter und ggf. Dritte, damit diese ihre Pflichten kennen,
- Überwachung von Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS sowie Entwicklung von Vorschlägen für eine Verbesserung des CMS.

Das Versicherungsunternehmen hat bei der Ausgestaltung seines CMS im Rahmen der Umsetzung der einzelnen Vorgaben des Verhaltenskodex diese Grundelemente zu berücksichtigen, damit das CMS geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern.

## 3 Kultur und Ziele

Die Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe führen ihre Geschäfte verantwortungsvoll und jederzeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Eine nachhaltige Compliance in der Generali Deutschland Gruppe schafft Vertrauen bei Kunden und Partnern. Deshalb unterhalten alle Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe verbindliche Compliance-Programme. Zudem haben die Gesellschaften der Generali Deutschland Gruppe verschiedene Regelungen verabschiedet, mit deren Hilfe die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Einhaltung der zunehmend anspruchsvolleren gesetzlichen Anforderungen unterstützt werden.

Dazu beachtet die Generali Deutschland Gruppe den Code of Conduct der internationalen Generali Gruppe. Der Code of Conduct gilt für alle Mitarbeiter der Generali Deutschland Gruppe. Von Dritten, welche im Namen der Gruppe handeln, wird ebenfalls erwartet, dass sie sich an die Grundsätze des Code of Conduct halten. Der Code of Conduct legt konkrete Verhaltensregeln für die Betroffenen fest, insbesondere zum Umgang mit bestimmten Themenkomplexen wie z.B. der Verhinderung von Bestechung und Korruption, den Schutz von Vermögenswerten und geschäftlichen Informationen oder die Beziehungen zum Kunden. Hierdurch wird das Vertrauen von Kunden, Partnern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit in ein faires und moralisch einwandfreies Verhalten des Unternehmens und aller Mitarbeiter gestärkt.

Vor diesem Hintergrund ist es nur konsequent, dass die Generali Deutschland Gruppe den Gedanken des Code of Conduct fortführt und sich auch zum „Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ bekennt. Mit diesen beiden „Kodizes“ werden in den Vertrieben der Generali Deutschland Gruppe die Standards in der „Vertriebscompliance“ gesetzt.

Das strategische Ziel der Generali Gruppe ist es, DER Lifetime-Partner weltweit zu werden und den Kunden in allen Phasen ihres Lebens zur Seite zu stehen. Deshalb stellt die Generali Gruppe die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Vertriebe der Generali Gruppe in Deutschland sind der Schlüssel für eine lebenslange Partnerschaft mit den Kunden und werden auf diesem Weg bestmöglich unterstützt. Daher ist die Kundenzufriedenheit ein wesentliches Element der Geschäftsstrategie der Generali Gruppe. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sind angehalten, sich gegenüber Kunden korrekt, aufrichtig, offen und professionell zu verhalten und von täuschenden und irreführenden Praktiken abzusehen. Die Mitarbeiter und Vertriebspartner sollen stets im besten Interesse der Kunden handeln und im Rahmen der Produktpalette Lösungen anbieten, die deren Bedürfnissen gerecht werden. Interessenkonflikte sollten vermieden und, falls sie unvermeidbar sind, so behandelt werden, dass die Interessen des Kunden gewahrt bleiben. Dies wird durch spezifische Prozesse und Vorgaben gewährleistet. Bei einem Angebot über Produkte und Dienstleistungen dürfen die Mitarbeiter und Vertriebspartner nur Angaben machen, die objektiv, wahrheitsgetreu und vollständig sind. Auch nach Vertragsschluss ist eine Beratung und Betreuung des Kunden zu gewährleisten.

Die Kundenzufriedenheit wird kontinuierlich beobachtet. Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist ein erklärtes Ziel im Leitbild der Generali. Zentrales Element bei der Messung und Verbesserung dieser Kundenzufriedenheit ist der Net Promotor Score (NPS), mit dessen Einführung im März 2016 ein wichtiger Meilenstein zu noch mehr Kundenzentrierung erreicht wurde. Ziel des NPS ist, den Kunden durch eine konsistente, einfühlsame und effektive Ansprache einzubeziehen und die Stimme des Kunden im gesamten Unternehmen zu verbreiten. Auf Basis dieser Kundenfeedbacks sollen Veränderungsprozesse in Gang gesetzt werden, um Verbesserungen im Sinne der Kunden zu erzielen. Für die Befragung wurden sechs Kontaktpunkte definiert, z.B. der Abschluss eines Vertrags oder die Meldung eines Schadens. „Berührt“ ein Kunde einen dieser Kontaktpunkte, wird er dazu eingeladen, an einer Online-Befragung teilzunehmen. Darin wird mit kurzen Fragen die individuelle Weiterempfehlungsbereitschaft und Zufriedenheit mit den Produkten und Services der Generali gemessen. Im Anschluss daran werden die Kunden, nachdem zuvor via E-Mail und Telefon die Einwilligung zur Kontaktaufnahme eingeholt wurde, angerufen, um die Hintergründe für ihr Feedback

zu erfragen. NPS stellt darüber hinaus eine wichtige Ergänzung des etablierten Beschwerdemanagementprozesses dar.

Neue Produkte und Dienstleistungen werden unter Berücksichtigung von erkannten Verbesserungspotentialen sowie in Übereinstimmung mit den sich wandelnden Kundenbedürfnissen entwickelt und auch im Anschluss überwacht. Der Entwicklungsprozess von Produkten und Dienstleistungen ist eindeutig festgelegt und entspricht den regulatorischen Anforderungen. Hierzu stellt die Generali regelmäßig einen strategischen Plan für neue Produkte und Dienstleistungen auf.

Im Versicherungsbetrieb wird die seit Jahren verfolgte, konsequente Ausrichtung auf den Kunden und die intensive Unterstützung des Vertriebes durch Umsetzung einer Vielzahl von Maßnahmen laufend weiterentwickelt.

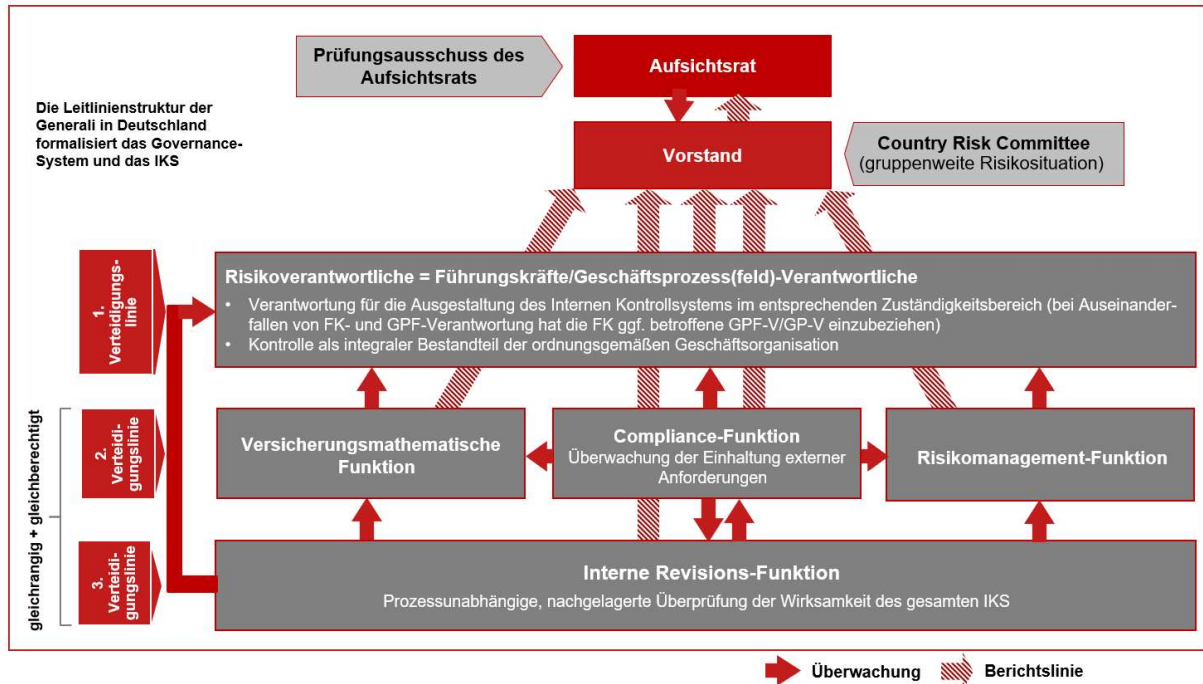
Die Prozesse im Kundenservice erfüllen vollumfänglich die Anforderungen des TÜV-Standards „Zertifizierte Servicequalität – Finance“. Im Rahmen regelmäßiger Rezertifizierungen wurde das Urteil durch den TÜV-Rheinland wiederholt bestätigt.

In Übereinstimmung mit den Grundwerten der Generali positioniert sich die DVAG bei ihren Kunden als vertrauensvoller Helfer in allen Vermögens- und Vorsorgefragen. Deshalb achtet sie auf beste Qualität, eine optimale Beratung und nicht zuletzt Vertrauenswürdigkeit als Zeichen höchster Professionalität. Die Vermittlung von Produkten steht immer am Ende einer Beratung.

## **4 Management von Compliance-Risiken**

Die Aufgaben und Zuständigkeiten beim Management von Compliance-Risiken (d.h. des Risikos, aufgrund von Verstößen gegen externe oder interne Vorgaben finanzielle Verluste oder Reputationsverluste zu erleiden) sind im deutschen Teil der Generali Gruppe klar definiert.

Hiernach tragen die Fachabteilungen die Verantwortung dafür, die für ihre Tätigkeit einschlägigen internen und externen Anforderungen („Anforderungen“) zu kennen und deren Einhaltung, insbesondere auch durch die Implementierung von Kontrollen, sicherzustellen. Insoweit stellen sie die Risikoverantwortlichen und damit die sog. erste Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems dar.



Unterstützt werden die Risikoverantwortlichen hierbei durch die Compliance-Funktion. Eine Compliance-Funktion ist u.a. in allen beaufsichtigten Unternehmen des deutschen Teils der Generali-Gruppe eingerichtet (wobei sie in vielen Fällen auf Grundlage eines Ausgliederungsvertrages von der Country Compliance Funktion der Generali Deutschland AG wahrgenommen wird). Ihre Aufgabe ist es, als Teil der sog. zweiten Verteidigungslinie risikobasiert die Einhaltung der Anforderungen durch die Risikoverantwortlichen zu überwachen und diese beim Management der Compliance Risiken zu beraten. Hierzu folgt sie einer durch die internen Leitlinien vorgegebenen Methodik:

#### 4.1 Compliance-Risikoidentifikation

Die Compliance-Funktion identifiziert, u.a. im Rahmen eines etablierten Rechtsmonitoring-Prozesses, die für das Unternehmen geltenden Compliance-Anforderungen. Die identifizierten Anforderungen ordnet sie anschließend den betroffenen Compliance-Risiken und den unternehmensinternen Prozessen zu und wirkt auf die Einhaltung der Anforderungen und die Einrichtung von angemessenen Kontrollen durch die Risikoverantwortlichen hin.

Daneben überprüft sie im Rahmen ihrer Prüfkativitäten, ob geeignete Prozesse zur Identifizierung der Compliance-Verpflichtungen durch die Risikoverantwortlichen implementiert wurden.

#### 4.2 Compliance-Risikobewertung

Zur Beurteilung der Compliance-Risikosituation führt die Compliance-Funktion, auch in Zusammenarbeit mit der Risikomanagement-Funktion, welche ebenfalls der zweiten Verteidigungslinie des internen Kontrollsystems zuzuordnen ist (s.o.), zumindest jährlich sowie erforderlichenfalls anlassbezogen Compliance Risk Assessments durch. Im Rahmen dieser Assessments werden die Compliance-Risiken sowie die hierzu erlassenen Kontrollmaßnahmen sowohl durch die Compliance-Funktion als auch durch die Risikoverantwortlichen bewertet. Die Ergebnisse dieser Bewertung fließen in die Compliance-Berichterstattung ein und bilden die Grundlage für die risikobasierte Planung der Compliance-Aktivitäten.



### **4.3 Compliance-Risikominderung**

Zur Minderung von Compliance-Risiken berät die Compliance-Funktion den Vorstand sowie die Risiko- und Projektverantwortlichen bei der Einrichtung von Kontrollmaßnahmen und wirkt auf die Verabschiedung von internen Leitlinien hin, die sich auf das Compliance-Risikoprofil des Unternehmens positiv auswirken.

Bei strategischen Projekten, wesentlichen Transaktionen und bei der Einführung von neuen Produktmaßnahmen bewertet sie die Compliance Risikolage und nimmt dazu Stellung. Darüber hinaus führt die Compliance-Funktion Schulungs- und Awareness-Maßnahmen zu ausgewählten Compliance-Themen durch und führt die Ermittlungen im Falle des Verdachts etwaiger Compliance-Verstöße.

### **4.4 Compliance-Risikomonitoring**

Die Compliance-Funktion sammelt Informationen, um auf deren Basis die Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems bewerten zu können. Grundlage hierfür sind bestimmte Risikoindikatoren, z.B. aufsichtsrechtliche Überprüfungen oder ggf. gegen das Unternehmen verhängte Sanktionen.

Die Compliance-Funktion führt Prüfungsaktivitäten durch, um zu überwachen, ob bestehende Compliance-Verpflichtungen in den internen Leitlinien, Verfahren und Prozessen integriert sind und von den Risikoverantwortlichen angemessene und wirksame Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen ergriffen wurden. Zudem überwacht die Compliance-Funktion die Implementierung von Maßnahmen zur Behebung von Schwachstellen, welche die Compliance-Funktion im Zuge ihrer Tätigkeiten festgestellt hat.

### **4.5 Compliance-Berichterstattung und -Planung**

Die Compliance-Funktion stellt einen regelmäßigen sowie bedarfsweise auch Ad-hoc-Informationsfluss an den Vorstand sicher. Hierzu legt sie dem Vorstand, neben unterschiedlichen Ad-hoc-Informationen, jährlich den Compliance-Bericht sowie halbjährlich einen Compliance-Zwischenbericht vor.

Die Aktivitäten der Compliance-Funktion basieren auf einem durch den Vorstand jährlich zu genehmigenden, risikobasierten Compliance-Plan, der erforderlichenfalls vom Vorstand unterjährig angepasst wird.

## **5 Kommunikation**

Eine systematische und verständliche Kommunikation von Themen, die für die DVAG und ihre Vermögensberater relevant sind, ist Gegenstand der Vertriebskommunikation. Die Generali stellt in ihren Produktmanagementabteilungen - mit spezialisierten Redakteuren - diese Kommunikation in den Vertrieb sicher. Die redaktionelle Aufbereitung der Themen erfolgt dabei nach fest definierten Prozessen (Sammeln, Prüfen, Filtern, Überarbeiten, Abstimmen, Freigabe) mit den jeweiligen Fachbereichen, sodass die fachliche Vollständigkeit und Richtigkeit genauso gewährleistet sind, wie die adressatengerechte Darstellung und damit Verständlichkeit und Nutzbarkeit für die DVAG. Damit ist



sichergestellt, dass die DVAG jederzeit die für die Beratung und Betreuung der Kunden relevanten Informationen hat.

## **6 GDV-Verhaltenskodex**

### **6.1 Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt**

Eine bedarfsgerechte Beratung ist zentral für die Erfüllung des Bedürfnisses des Kunden nach Absicherung seiner individuellen Risiken. Die Vielfalt der abzusichernden Lebensbereiche bringt ein entsprechend umfangreiches Produktangebot mit sich. An Vermittler wird die Anforderung gestellt, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln. Zudem ist die Vergütung des Vermittlers darauf ausgerichtet, dem Anspruch an einer ehrlichen, kundenorientierten und qualifizierten Beratung gerecht zu werden. Fehlt es an umfassender persönlicher und fachlicher Kompetenz des Vermittlers oder begleitender Analysetools bzw. Checklisten für das Beratungsgespräch, so besteht hier das potenzielle Risiko der Falschberatung. Neben der fachlichen Kompetenz kann Falschberatung aber auch bedingt sein durch ein vertriebliches Vergütungssystem, welches Fehlanreize setzt, die eine qualifizierte und kundenorientierte Beratung gefährden.

Die Strategie der Generali Gruppe („DER Lifetime-Partner weltweit“) stellt die Bedürfnisse der Kunden und die dauerhafte Kundenbeziehung in den Mittelpunkt des Handelns. Dem Anspruch der hohen Kundenorientierung wird entsprechend auch bei der Entwicklung und dem Vertrieb von Generali Produkten Rechnung getragen. In der Produktentwicklung wird für jedes Versicherungsprodukt ein Zielmarkt festgelegt, der allgemein und abstrakt den Kreis der potenziellen Kunden beschreibt. Dies ermöglicht es, die Eigenschaften des Produkts an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe anzupassen.

Zentrale Elemente der Tätigkeit eines Vermögensberaters der DVAG sind eine umfassende Beratung und der Aufbau einer dauerhaften Kundenbeziehung. Bei der Auswahl der Vermögensberater werden alle gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben beachtet. Darüber hinaus finden die Besuchskontakte in der Ausbildungsphase immer in Begleitung und unter Anleitung eines erfahrenen Vermögensberaters statt.

Auch nach Abschluss der Ausbildungsphase erfolgt durch die überstellte Betreuerstruktur sowie den Innendienst der DVAG eine Überprüfung der vom Vermögensberater eingereichten Anträge, um sicherzustellen, dass das seitens der DVAG geforderte Beratungsniveau dauerhaft eingehalten wird. Als wesentliches Kontrollinstrument dient hierbei der nach jedem Abrechnungsmonat für die letzten 3 bzw. 12 Monate ermittelte sog. Einheiten-Qualitäts-Faktor (EQF). Dieser Faktor gibt Aufschluss über die Qualität des vermittelten Geschäftes und hat große Bedeutung z.B. für Beförderungen, Erfolgsprovisionen sowie verschiedene Sonderleistungen. Auf der Basis des EQF wird zudem monatlich der Rückstellungssatz für die Vermögensberaterabrechnung des folgenden Monats ermittelt. Da der EQF nicht nur für Eigen- sondern auch für Gruppen- und Gesamtumsatz ermittelt wird, hat nicht nur der einzelne Vermögensberater, sondern auch die ihm überstellte Betreuer-Struktur ein großes Eigeninteresse an einem qualitativ hochwertigen Geschäft und nimmt ihren Kontrollauftrag demzufolge entsprechend ernst.

Das Einkommen des Vermögensberaters errechnet sich ausschließlich aus produktneutralen Einheiten, dies gilt in der Form auch für Erfolgsprovisionen. Durch die Umrechnung des vermittelten Geschäfts in produktneutrale Einheiten, abgesichert durch den EQF-Mechanismus, besteht kein direkter Bezug zwischen Einzelprodukten und der Leistung des Vermögensberaters. Hierdurch wird auf Dauer sichergestellt, dass es nicht zu Interessenkonflikten kommt, die dem Kundeninteressen schaden, da es für den Vermögensberater einkommensneutral ist, aus welchem Vertragsabschluss die Einheiten resultieren.

Optimaler Kunden- und Vertriebsservice ist ein zentrales Ziel der Generali. Aus diesem Grund wurden bereits vor vielen Jahren Standards zum freundlichen und verständlichen Schreiben verbindlich festgelegt, die so auch in der Produktentwicklung Anwendung finden. Kundenbefragungen bescheinigen, dass die Zufriedenheit der Kunden mit der Klarheit und Verständlichkeit des Schriftguts stetig wächst.

Um die Zufriedenheit weiter auszubauen, werden die Standards zur Freundlichkeit und Verständlichkeit kontinuierlich weiterentwickelt. In der Generali wird ein lebendiger und glaubwürdiger Sprachstil gepflegt, der sich an folgenden Vorgaben orientiert:

*Einfachheit* – Schreiben werden so formuliert, dass der Kunde den Inhalt sofort versteht.

*Gliederung/Ordnung* – Schreiben werden so geordnet, dass der Kunde den roten Faden erkennen kann. Das Layout wird übersichtlich gestaltet.

*Kürze/Prägnanz* – Schreiben werden so knapp wie möglich und so ausführlich wie nötig formuliert.

*Freundliche Zusätze* – Schreiben werden so freundlich und höflich formuliert, dass die Leidenschaft für Kunden deutlich wird. Die Kunden sollen spüren, dass sie im Mittelpunkt stehen.

*Fehlerfreiheit* - sachliche Angaben, Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik müssen fehlerfrei sein.

Die im Rahmen von Produkteinführungen obligatorisch zur Verfügung gestellten umfangreichen Informations- und Schulungsunterlagen für den Innendienst sowie den Vertrieb folgen sprachlich demselben Muster.

Die Vermögensberater vor Ort sowie der Innendienst in den Kundenservicedirektionen der Generali werden durch Multiplikatoren geschult, welche auf diese Aufgabe von den Experten aus den jeweiligen Fachbereichen vorbereitet werden.

Die Generali hat auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex Verhaltensregeln aufgestellt, die von der DVAG sowie deren Vermögensberatern beim Vertrieb von Produkten der Generali zu beachten sind.

## **6.2 Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status**

Der Kunde muss beim Erstkontakt mit dem Vermittler erkennen können, welchen Rechtsstatus der Vermittler hat. Ihm muss beispielsweise klar sein, ob der Vermittler Lösungen vom gesamten

Versicherungsmarkt oder von ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Auch sollte klar und deutlich über Art und Quelle der Vermittlervergütung informiert werden, insbesondere ob gegen Honorar beraten wird, oder die Vergütung des Vermittlers in der Prämie enthalten ist. Ein potenzielles Risiko liegt darin, dass der Kunde ggf. nicht vollständig oder falsch über den Rechtsstatus des Vermittlers sowie dessen Vergütungsquelle informiert wird.

Die DVAG stellt ihren Vermögensberatern Visitenkarten zur Verfügung, die alle einschlägigen Informationspflichten vollumfänglich erfüllen und laufend auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Erfolgt die Beratung nicht in Präsenz, erhält der Kunde die notwendigen Informationen zum Rechtsstatus per E-Mail im Rahmen der Terminvereinbarung. Beide Modelle sind auch Teil der Vermittlerausbildung.

### **6.3 Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden**

Der Kunde muss bedarfsgerecht und anlassbezogen beraten werden. Hierfür sind die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln und in der Empfehlung zu berücksichtigen. Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung mit sachgerechten Informationen, die dem Kunden die Entscheidung für ein Versicherungsprodukt ermöglichen. Potenzielle Risiken können sich daraus ergeben, dass der Kunde nicht bedarfsgerecht beraten wird und sich in der Folge für ein Versicherungsprodukt entscheidet, das nicht seinen Bedürfnissen entspricht.

Die Vermögensberater der DVAG arbeiten nach einem festgelegten Arbeitskreislauf, der nicht auf den schnellen Abschluss, sondern auf eine umfassende Beratung und den Aufbau einer dauerhaften Kundenbeziehung setzt. Am Beginn einer jeden Beratung steht eine ausführliche Analyse, in der die Ziele und Wünsche des Kunden, vorhandene Verträge und Lücken sorgfältig ermittelt werden. Darauf aufbauend entwickelt der Vermögensberater ein individuelles Konzept, die Vermögensplanung, in die - soweit möglich - auch staatliche Fördermittel und steuerliche Vorteile einfließen. Erst dann geht es um Produkte, die bestmöglich geeignet sind, dem Kunden bei der Umsetzung seiner Ziele zu helfen.

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

Das Beratungsprotokoll unterstützt nicht nur beim strukturierten Beratungsgespräch, sondern dient im Rahmen des Verbraucherschutzes auch der Dokumentation der Inhalte der Beratung, der Empfehlung des Vermittlers sowie der Entscheidung des Kunden. Bei fehlenden oder unzureichend befüllten Beratungsprotokollen ist die Klärung in Bezug auf eine mögliche Falschberatung deutlich erschwert. Aus Risikogesichtspunkten kann eine mangelnde Beratungsdokumentation daraus resultieren, dass der Vermittler die Dokumentation versäumt oder aber der Kunde auf die Dokumentation nicht ausdrücklich verzichtet hat. Auch beim Versicherungsunternehmen können

Risiken liegen, beispielsweise wenn es Unzulänglichkeiten in der Vorlage, in der Befüllung oder im Prozess zur Beratungsdokumentation gibt.

Um das potenzielle Risiko der fehlenden oder unzureichenden Beratungsdokumentation auszuschließen, stellt die Generali dem Vertrieb zu jedem ihrer Produkte ein entsprechendes Beratungsprotokoll zur Verfügung. Bei den Vermögensberatern der DVAG sind die Formulare dergestalt in die Angebots- und Beratungssoftware eingebunden, dass bei der Erstellung eines Angebots das Beratungsprotokoll zwingend befüllt und ausgedruckt werden muss.

Die seitens der Generali zur Verfügung gestellten Beratungsprotokolle bieten die Möglichkeit, alle Verträge zu erfassen, die Gegenstand des Beratungsgesprächs gewesen sind, mithin also auch solche, die seitens des Kunden im Zuge des Neuabschlusses bei anderen Versicherungsgesellschaften möglicherweise gekündigt werden. In den Beratungsprotokollen wird zusätzlich aktiv abgefragt, ob eine Abwerbung bzw. Umdeckung vorliegt. Sollte dies bejaht werden, erhält der Kunde einen ergänzenden Hinweis zu möglichen Nachteilen.

Die Beratungsprotokolle sehen, neben der erforderlichen Vermittlerunterschrift, auch ein Feld für die Kundenunterschrift vor. Der Kunde erhält im Beratungsprotokoll kompakt auf einer Seite eine Zusammenfassung der Gesprächsinhalte. Das Feld für die Kundenunterschrift übernimmt dabei eine zusätzliche Warnfunktion und gibt ihm gleichsam auch die Möglichkeit, sich mit dem Vermögensberater auf eine gemeinsame Sichtweise zu verständigen.

Eine Policing erfolgt ausschließlich dann, wenn das erforderliche und vom Vermögensberater unterschriebene Beratungsprotokoll vorliegt. Die Beratungsprotokolle werden mit dem Antrag archiviert.

Von der Möglichkeit, Verzichtserklärungen beim Kunden einzuholen, wird kein Gebrauch gemacht.

## **6.5 Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben**

Die Entwicklung und die Konzeption neuer Produkte sind am Bedarf des Kunden auszurichten. Daher wird im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses auch der Zielmarkt der Versicherungsprodukte festgelegt und nach Produkteinführung regelmäßig überprüft. Potenzielle Risiken können sich dadurch ergeben, dass den Kunden nicht bedarfsgerechte Produkte angeboten werden oder die zugehörigen Produktunterlagen für den Kunden zu komplex und unverständlich sind.

Die Generali verfügt über einen etablierten Produktentwicklungsprozess, in welchen neben den zuständigen Fachabteilungen sowohl der Vertrieb als auch die Rechtsabteilung eingebunden sind. Für die Erstellung der Produkt- und Verkaufsunterlagen findet der Grundsatz „legal sign off“ Anwendung. Die Aufgabe der Rechtsabteilung ist es dabei, die Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher sowie interner Anforderungen im Hinblick auf die Ausgestaltung der Produkt- und Verkaufsunterlagen zu gewährleisten, um den möglichen Eintritt von Reputationsverlusten sowie finanziellen Risiken (Strafen infolge von Verstößen, Erfüllungshaftung) bei der Etablierung von Produktinnovationen am Markt so weit wie möglich zu vermeiden.

Für jedes Versicherungsprodukt wird ein Zielmarkt bestimmt, mit dem der Kreis der potenziellen Kunden beschrieben wird. Auf dieser Basis sollen die Eigenschaften der Produkte an die Bedürfnisse, Merkmale und Ziele der Kundengruppe angepasst und die Produkte über ihre Lebensdauer regelmäßig überprüft werden.

Für den definierten Zielmarkt wird gemeinsam mit der DVAG eine Vertriebsstrategie festgelegt. Die Produktmanagementabteilung der Generali stellt sicher, dass die Vertriebspartner alle aufsichtsrechtlich relevanten Informationen zu den Versicherungsprodukten, einschließlich des Zielmarkts erhalten. Dabei werden die Produktunterlagen so aufbereitet, dass sie einfach und verständlich sind.

## **6.6 Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten**

Während der Vertragslaufzeit können sich neue Anlässe für Beratung und Betreuung des Kunden ergeben. Um dem Kundeninteresse gerecht zu werden, ist auch nach Vertragsabschluss eine anlassbezogene Beratung zu gewährleisten. Potenzielle Risiken können hier sein, dass Hinweise, die eine Anlassbezogenheit begründen, nicht erkannt oder nicht an den betreuenden Vermittler des jeweiligen Vertriebspartners weitergegeben werden.

Kommt es zur Kündigung oder Umstellung einer bestehenden Vorversicherung, können sich für den Kunden Unterschiede im Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zur Vorversicherung ergeben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, wenn der Kunde bei einer Vertragsumstellung nicht über Nachteile aufgeklärt wird oder sich der neue Vertrag insgesamt als nachteilig herausstellt.

Zur Vermeidung solcher Risiken sind die Vermögensberater ohne Ausnahme auf die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft in der jeweils aktuellen Fassung verpflichtet. Dies geht einher mit Schulungen der Vermögensberater.

Zusätzlich verfügt die Generali über interne Kontroll- und Schutzmechanismen, welche bei Abwerbung von Verträgen im eigenen Haus zur Anwendung kommen.

Sofern die Generali von einem Beratungsanlass im direkten Kundenkontakt Kenntnis erlangt, wird die weitere Bearbeitung von den Vermögensberatern der DVAG übernommen.

Hierzu unterhält die Generali sich ergänzende Informationssysteme. Über das bei allen Versicherungsunternehmen der Generali Deutschland Gruppe im Einsatz befindliche System, durch welches der Vermittler – unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben – von jedem erstellten Vertragsdokument eine elektronische Kopie erhält, kommt bei der Generali zusätzlich noch ein sog. Kontaktmanagementsystem zum Einsatz, durch welches die Vermögensberater auch über telefonische Kontaktaufnahmen des Kunden informiert werden.

Im Agenturvertrag zwischen Generali und DVAG ist der Beratungsauftrag der DVAG festgeschrieben.

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

Eine gute Ausbildung der Versicherungsvermittler ist essenziell für eine bedarfsgerechte Kundenberatung. Zur Sicherstellung der dauerhaften Qualifikation ist eine stetige Weiterbildung unabdingbar, denn Produktentwicklungszyklen werden immer kürzer und gesetzliche Rahmenbedingungen unterliegen einem ständigen Wandel. Um vertrauenswürdig zu agieren, ist es weiterhin unerlässlich, dass sowohl die Vermittler als auch die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Potenzielle Risiken können sich ergeben, dass Kunden nicht bedarfsgerecht beraten werden oder der Kunde durch die unzureichende Sachkunde des Vermittlers einen Vermögensschaden erleidet.

Die auf Basis der IDD-Vorgaben auf nationaler Ebene erlassenen gesetzlichen Regelungen verpflichten Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen, die unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligt sind, dass sie zuverlässig sind und in geordneten Vermögensverhältnissen leben. Darüber hinaus müssen diese Mitarbeiter die gleichen Aus- und Weiterbildungsanforderungen erfüllen, wie die freiberuflich tätigen Vermögensberater der DVAG.

Für alle unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten der Generali Deutschland Gruppe wird durch die zentralisierte personalbetreuende Stelle GDS-HRS die Prüfung der Zuverlässigkeit sowie der geordneten Vermögensverhältnisse gemäß dem BaFin-Rundschreiben 11/2018 sowie unternehmensinternen Richtlinien und Arbeitsanweisungen durchgeführt.

In den nachfolgenden Ausführungen wird aufgrund der unterschiedlichen Vorgehensweise bei der Umsetzung der entsprechenden gesetzlichen Vorgaben zwischen den Angestellten der Generali sowie den Vermögensberatern der DVAG unterschieden.

### **6.7.1 Angestellte der Generali Deutschland AG**

Die Generali verfügt über keine eigenen Mitarbeiter, diese werden ihr seitens der Generali Deutschland AG zur Verfügung gestellt. Die Prüfung der Zuverlässigkeit der betroffenen Mitarbeiter erfolgt über das polizeiliche Führungszeugnis, das bei allen relevanten personellen Veränderungen wie z.B. Neueinstellungen oder Versetzungen in Vertriebsfunktionen angefordert wird. Ergänzend dazu erfolgt die Prüfung der geordneten Vermögensverhältnisse mittels eines aktuellen Auszugs aus dem zentralen Schuldnerverzeichnis der Länder. Diese Prüfungen finden bei Aufnahme der jeweiligen Vertriebstätigkeit, aber auch anlassbezogen während der Vertriebstätigkeit statt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in einem geschützten Bereich der Personalakte abgelegt.

Die Generali stellt sicher, dass ihre unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligten Angestellten über eine angemessene Qualifikation zur Vermittlung ihrer Produkte verfügen und sich regelmäßig im Umfang von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr weiterbilden.

Durch festgelegte Kriterien, die auf einer konzernweit einheitlichen Definition basieren, werden die betroffenen Mitarbeiter identifiziert und in der zentralen HR-Anwendung SAP-HCM der Generali Deutschland Gruppe gekennzeichnet.

Die Prüfung, ob eine angemessene Qualifikation bei den betroffenen Angestellten vor Aufnahme von Versicherungsvertriebstätigkeiten vorliegt, erfolgt durch die zuständige Führungskraft des Fachbereichs. Ggf. werden vor Aufnahme von Versicherungsvertriebstätigkeiten erforderliche Qualifizierungsmaßnahmen veranlasst.

Die Beurteilung der Angemessenheit orientiert sich an den Regelungen der Versicherungsvermittlungsverordnung (vgl. Abschnitt 1 VersVermV). Falls erforderlich durchlaufen die betreffenden Mitarbeiter zunächst ein internes Qualifizierungsprogramm. Zu diesem Zweck stellt die Generali Deutschland Gruppe spartenspezifische Qualifizierungs- und Selbstlernkurse über eine eigene zentrale Lernmanagementplattform "We LEARN" zur Verfügung. Die Beherrschung der Lerninhalte wird durch einen Abschlusstest sichergestellt und die erworbene Qualifikation im personalführenden System dokumentiert.

Durch umfassende Weiterbildungsmaßnahmen von mindestens 15 Stunden pro Kalenderjahr wird die Aufrechterhaltung sowohl der fachlichen als auch der persönlichen Kompetenz der betroffenen Mitarbeiter gewährleistet. Alle Maßnahmen entsprechen hinsichtlich Umfang, Inhalt und Dokumentation den Anforderungen aus der Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV). Wie bei der Erstqualifikation wird die Administration der Maßnahmen sowie das laufende Controlling des Weiterbildungsumfangs durch das Lernmanagementsystem unterstützt. Alle Weiterbildungsmaßnahmen werden unter Berücksichtigung der IDD-Vorgaben in "We LEARN" dokumentiert.

#### **6.7.2 Vermögensberater der DVAG**

Die Einhaltung der gesetzlichen sowie aufsichtsrechtlichen Vorgaben zur Zuverlässigkeitsprüfung sowie zur Aus- und Weiterbildung der als gebundene Versicherungsvermittler der Generali registrierten Vermögensberater ist vertraglich auf die DVAG delegiert und wird von ihr sichergestellt. Alle Vermögensberater durchlaufen vor der Einstellung einen umfassenden standardisierten Einstellungsprozess, bei dem insbesondere die Qualifizierung und der gute Leumund geprüft werden.

Die Generali sichert die Einhaltung der Vorgaben durch regelmäßige Fachprüfungen ab. Der Prüfungsauftrag umfasst dabei die Sicherstellung der Zuverlässigkeit der Vermögensberater vor Aufnahme sowie während der Tätigkeit. Im Rahmen stichprobenartiger Überprüfungen der im Prüfungszeitraum neu verpflichteten Vermittler wird die Ordnungsmäßigkeit der bei der Einstellung vorgenommenen Prüfung hinsichtlich Zuverlässigkeit, geordneter Vermögensverhältnisse, Qualifikation, AVAD und Registrierung DIHK bewertet. Hierzu wird einmal jährlich ein Prüfbericht erstellt, welcher dem Vorstand der Generali, dem Bereich Internal Audit (GD-IA) sowie der DVAG zur Verfügung gestellt wird.

Abgesehen von einigen wenigen Vermögensberatern, die mit einer Gewerbeerlaubnis nach §34 d Abs.1 GewO am Markt tätig sind und deren Zuverlässigkeit sowie Qualifikation demzufolge durch die IHK überprüft wird, ist der weit überwiegende Teil der Vermögensberater als gebundener Versicherungsvermittler im Sinne des §34 d Abs.7 GewO registriert. Gemäß § 48 Abs. 2 VAG hat die Generali bei diesen Vermittlern sicherzustellen, dass sie über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherungsverträge angemessene Qualifikation verfügen. Der Umfang der hierfür erforderlichen Ausbildung richtet sich nach dem vom einzelnen Vermittler angebotenen Produktspektrum. Wird dieses später erweitert, sind ergänzende Ausbildungsmaßnahmen erforderlich. Die Verantwortung für alle Maßnahmen zur Erlangung und Erhaltung dieser Qualifikation liegt bei der DVAG.



Mögliche Risiken können bereits in der Grundausbildung von Vermittlern liegen, beispielsweise wenn Personen ohne eine angemessene Qualifikation eigenständig beratend und/oder vermittelnd tätig sind. Liegt eine solche Qualifikation nicht vor, erfolgt die Beratung des Kunden ggf. gemeinsam mit einem entsprechend qualifizierten hauptberuflichen Vermögensberater. Beim Wechsel in den Hauptberuf erfolgt eine fachliche Pflichtausbildung der Vermögensberater, die vollumfänglich den gesetzlichen Anforderungen genügt bzw. über diese hinausgeht. Zur Gewährleistung einer fortlaufenden Aktualisierung des Fachwissens ihrer Vermögensberater unterhält die DVAG ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm.

Die DVAG legt ihrerseits höchsten Wert auf eine fundierte Ausbildung der für sie tätigen Vermögensberater. Die Ausbildung baut dabei Schritt für Schritt aufeinander auf; erste Grundlagen werden in den Direktionen vor Ort vermittelt, anschließend folgt die weitere Ausbildung durch die Deutsche Akademie für Vermögensberatung (DAV). Am Ende steht die Prüfung vor dem Deutschen Berufsbildungswerk Vermögensberatung (DBBV). Mit deren erfolgreichem Abschluss erhält der Vermögensberater das Zertifikat „Geprüfte(r) Vermögensberater(in) DBBV, Fachmann/-frau für Versicherungen, Bausparen und Investmentanlagen“. Zusätzlich zur Fachausbildung und Weiterbildung erlangen die Vermögensberater Managementwissen für den Aufbau ihres Unternehmens im Unternehmen.

In regelmäßigen Managementrunden und Veranstaltungen vor Ort, vor allem in den bundesweit zwölf Berufsbildungszentren des Unternehmens, verschafft sich das Management der DVAG einen eigenen Eindruck von der Kompetenz der Vermögensberater. Die regelmäßig nachgewiesene hohe Kundenzufriedenheit unterstreicht den Erfolg dieser Bemühungen.

Dauerhafte und stetige Weiterbildung betrifft alle Vermögensberater, Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb. Sie ist nicht zufällig, sondern als dauerhafte systemische und systematische Weiterentwicklung aller notwendigen Kompetenzen, ausgerichtet auf die Erfordernisse im Verkaufs- und Beratungsprozess sowie in der Führung von Mitarbeitern und/oder einer Geschäftsstelle. Eine Gesamtleistung, die sich durch die Angebote und regelmäßige Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen seitens der DAV in den elf Berufsbildungszentren sowie in den Direktionen auszeichnet. Dabei wird die DVAG durch ihre Produktpartner aus der Generali Deutschland Gruppe maßgeblich unterstützt.

Das systematische Vorgehen in den Weiterbildungsbemühungen wird in den erprobten und dauerhaft evaluierten Lernmanagementsystemen der DVAG abgebildet. Das Ziel der Qualifizierung, nämlich die Beratungskompetenz der Vermögensberater durch stetige Weiterbildung aktuell zu halten, entspricht den Grundsätzen des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten sowie dem Selbstverständnis der DVAG. In Bezug auf die Klassifizierung der Weiterbildungsangebote orientiert sich die DVAG dabei primär an den Vorgaben der Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV), dem BaFin-RS 11/2018 sowie nachgeordnet am Regelwerk der Brancheninitiative „Gut Beraten“. Die entsprechenden Regeln wurden zwischen der Generali und der DVAG verbindlich festgelegt.



## **6.8 Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt**

Bei Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Maklern, die über die vertragliche Courtagevereinbarung hinausgehen, besteht die Gefahr, dass die Unabhängigkeit der Beratung des Maklers und damit das Kundeninteresse beeinträchtigt werden.

Eine Zusammenarbeit mit Maklern findet nur in sehr eingeschränktem Maße statt. Bei dem durch diese Makler betreuten Kundenkreis handelt es sich ausnahmslos um gewerbliche Kunden, auf welcher der GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten keine Anwendung findet. Losgelöst davon sehen die diesen Maklern erteilten Courtagezusagen keine Zusatzvergütungen vor, die dazu geeignet wären, die Beratung des Kunden durch den Makler unlauter zu beeinflussen.

## **6.9 Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem**

Das Ombudsmannsystem der Versicherungswirtschaft bietet dem Kunden bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Versicherungsunternehmen den Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfreie Schlichtungsstelle. Des Weiteren verfügen die Versicherungsunternehmen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Ein mögliches Risiko im Sinne des Kodex besteht darin, dass der Kunde nicht oder falsch über das Ombudsmannsystem informiert wird.

Die Generali hat sich dem Ombudsmann für Versicherungen angeschlossen und unterhält ein Beschwerdemanagementsystem mit einer sehr weit gefassten Beschwerdedefinition, die sensibel ist gegenüber allen Unzufriedenheitsäußerungen von Kunden, mit dem Ziel, Verbesserungspotenzial zu identifizieren und Kundenzufriedenheit wieder herzustellen. Eine Beschwerde muss dabei nicht zwangsläufig, um als solche zu gelten, mit dem Wort „Beschwerde“ überschrieben sein. Das Beschwerdemanagement erfüllt die in den Rundschreiben 03/2013 als auch 06/2018 festgelegten Mindestanforderungen. Hierdurch wird auch sichergestellt, dass eine fehlerhafte oder unzureichende Beratung der Kunden frühzeitig aufgedeckt wird.

Die den Vermögensberatern durch die DVAG zur Verfügung gestellten Visitenkarten beinhalten einen Hinweis auf das Ombudsmannsystem.

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

Durch die Unternehmen des deutschen Teils der Generali Gruppe wurden interne Leitlinien erlassen, um die für die Unternehmen einschlägigen Compliance-Risiken zu mindern. Da die öffentliche Wahrnehmung von Missständen in den letzten Jahren immer weiter zugenommen hat, sollen durch die konsequente Umsetzung und Kontrolle dieser Leitlinien nicht nur finanzielle Verluste verhindert,

sondern insbesondere auch die gute Reputation der Generali Gruppe in der Öffentlichkeit bewahrt werden.

Hierzu wurde in den Unternehmen u.a. ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) verabschiedet und implementiert, welcher die Grundregeln für das Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie von Dritten, die im Namen der Gruppe handeln, definiert. Hierzu zählen beispielsweise Regeln zur Verhinderung von Interessenkonflikten sowie Bestechung und Korruption, aber auch Vorgaben zur Möglichkeit der Meldung von Regelverstößen (Whistleblowing-Kanäle).

Daneben existieren weitere Leitlinien zu spezifischen Compliance-Risiken, wie zum Datenschutz, zur Verhinderung von Geldwäsche, zum Schutz des Wettbewerbs sowie zur Einhaltung der Vorgaben an den Versicherungsvertrieb und der hieran beteiligten Angestellten im Rahmen der IDD.

Durch ihre Einhaltung wird sichergestellt, dass die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften beachtet, gesetzeswidrige Handlungen unterlassen und das Ansehen eines Vermittlers sowie der von ihm repräsentierten Unternehmen geschützt werden.

Die einschlägigen wettbewerbsrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft, werden beachtet. Jegliche Werbung muss klar, verständlich und wahrheitsgetreu sein. Wettbewerber und deren Produkte oder Dienstleistungen dürfen nicht in Misskredit gebracht werden, der Kunde darf nicht in die Irre geführt werden.

Jede Form von Bestechung und Korruption wird missbilligt. Geschenke, Einladungen oder sonstige Vorteile dürfen nur im geschäftlichen Rahmen angeboten oder angenommen werden und nur dann, wenn sie geschäftsüblich sind sowie dem Lebensstandard der Beteiligten entsprechen. Zuwendungen an Amtsträger sind nur in absoluten Ausnahmefällen und nach vorheriger Prüfung durch den Compliance Officer zulässig.

Bei der Auswahl, Planung und Ausgestaltung von Incentives werden die anerkannten moralischen und ethischen Grundsätze befolgt und Reputationsrisiken vermieden.

Die Generali hat auf Basis der Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex Verhaltensregeln aufgestellt, die von der DVAG sowie deren Vermögensberatern beim Vertrieb von Produkten der Generali zu beachten sind.

## **6.11 Der Kodex ist verbindlich und transparent**

Die Generali sowie allen anderen zur Generali Deutschland Gruppe gehörenden Produktpartner sind im Einvernehmen mit der DVAG dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten beigetreten.

Die von der Generali aufgestellten Verhaltensregeln für den Vertrieb ihrer Produkte wurden als Konkretisierung bereits bestehender, vertraglicher Regeln mittels einseitiger Erklärung gegenüber der DVAG verbindlich gemacht. Mit der Einhaltung der vorstehenden Punkte stellen die Beteiligten - einschließlich der Vermögensberater - sicher, dass die hieraus resultierenden Anforderungen erfüllt

werden. Die verbindliche Weitergabe der Verhaltensregeln an den einzelnen Vermögensberater wird von der DVAG übernommen.

Die Generali lässt sich im Einklang mit dem Vertriebskodex alle drei Jahre von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen. Die Angemessenheit des Compliance Management Systems wurde zum 31. Dezember 2022 von der axis advisory + audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

## 7 Zusammenfassung / Ausblick

Die Erfüllung von Kundenbedürfnissen ist ein Kernelement der Unternehmensstrategie der Generali. Daher ergänzt der Verhaltenskodex Vertrieb die etablierte strategische Ausrichtung. Die Generali versteht die Einhaltung des Verhaltenskodex als ein Handlungsfeld, das in einem sich stetig ändernden Marktumfeld kontinuierlich weiterentwickelt werden muss. Dies geschieht in engem Austausch mit der DVAG. Die Einhaltung des Kodex kann nicht nur durch die Schaffung von Richtlinien und Prozessen sichergestellt werden. Vielmehr muss sich der Geist des Kodex in den Handlungen der Verantwortlichen widerspiegeln. Die Generali wird ihre Mitarbeiter regelmäßig für den Verhaltenskodex sensibilisieren. Weiterhin wird die Generali angemessene Kontrollmechanismen nutzen. Leitlinie wird dabei sein, die hohe Beratungs- und Betreuungsqualität für den Kunden dauerhaft zu gewährleisten.

München, den 31. Dezember 2022

Für die Generali Deutschland Versicherung AG



Roland Stoffels  
Chief Insurance Officer P&C



Dr. Henrik Vogel  
Chief Compliance Officer

## Prüfungsbericht:

Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten i.d.F. vom 25. September 2018 zum 31. Dezember 2022

## 6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

# Allgemeine Auftragsbedingungen

## für

### Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

vom 1. Januar 2017

#### 1. Geltungsbereich

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

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

#### 2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

#### 3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

#### 4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

#### 5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

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

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

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

#### 7. Mängelbeseitigung

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

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

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

#### 8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

#### 9. Haftung

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

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

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

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



(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in 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.

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

## 10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

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

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

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

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

## 11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Elektronische Kommunikation

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

## 13. Vergütung

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

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

## 14. Streitschlichtungen

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

## 15. Anzuwendendes Recht

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