

Bericht

Durchführung der Internen Revision für das Geschäftsjahr 2023

Prüffeld GDV-Verhaltenskodex

**Allcura Versicherungs-Aktiengesellschaft
Hamburg**

INHALTSVERZEICHNIS

A.	PRÜFUNGSaufTRAG	1
B.	AufTRAGSDURCHFÜHRUNG	2
I.	Beschreibung des Prüfungsablaufs	2
II.	Erhaltene Unterlagen	3
III.	Durchgeführte Prüfungshandlungen	3
IV.	Berichterstattung	4
C.	PRÜFUNGSURTEIL	5

ANLAGENVERZEICHNIS

Beschreibung des Compliance Management Systems der ALLCURA Versicherungs-Aktiengesellschaft zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und zur IDD (Stand März 2021)

Besondere Auftragsbedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.	Absatz
Allcura	Allcura Versicherungs-Aktiengesellschaft, Hamburg
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bonn und Frankfurt/Main
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V., Berlin
GDV-Verhaltenskodex	Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten
IDD	Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (Insurance Distribution Directive)
Mazars	Mazars GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft
Nr.	Nummer

A. PRÜFUNGSaufTRAG

Auf der Grundlage des mit der

Allcura Versicherungs-Aktiengesellschaft

(im Folgenden auch „Allcura“ genannt)

geschlossenen Funktionsausgliederungsvertrages vom 26. August 2022 wurden wir – vorbehaltlich der Zustimmung durch die Aufsichtsbehörde – beauftragt, die Interne Revision gemäß § 32 i.V.m. § 30 VAG durchzuführen und über das Ergebnis der Internen Revision Bericht zu erstatten. Die BaFin erklärte am 26. Mai 2023 durch eine Mitteilung in Textform (§ 126b BGB) die Unbedenklichkeit zum Abschluss des Funktionsausgliederungsvertrages.

Ausgangspunkt unserer Tätigkeit war der vom Vorstand der Allcura aufgestellte Revisionsplan für das Geschäftsjahr 2023 sowie die vom Vorstand vorgegebenen Sonderprüfungen. Dementsprechend ist die Revision im Prüffeld GDV-Verhaltenskodex Gegenstand dieses Berichtes.

Für die Durchführung unseres Auftrages und unsere Verantwortlichkeit sind, auch im Verhältnis zu Dritten, die diesem Bericht als Anlage beigefügten Besonderen Auftragsbedingungen für Prüfungen und prüfungsnahe Leistungen der Mazars GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft vom 1. Juni 2019 sowie Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften nach dem Stand vom 1. Januar 2017 maßgebend. Danach ist unsere Haftung nach Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen begrenzt. Im Verhältnis zu Dritten gelten Nr. 1 Abs. 2 und Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen.

B. AUFTRAGSDURCHFÜHRUNG

I. Beschreibung des Prüfungsablaufs

Den Prüfungsgegenstand haben wir im Rahmen unserer Prüfungsplanung und in Abstimmung mit den gesetzlichen Vertretern der Allcura festgelegt. Danach umfasste unsere Prüfung vor allem die Beurteilung der Angemessenheit der Grundsätze und Maßnahmen hinsichtlich der Ordnungsmäßigkeit der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei der Allcura und der Vollständigkeit der dazugehörigen Dokumentation. Dabei haben wir geprüft, ob die Prozesse zur Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex unter Berücksichtigung von Art und Umfang des von der Allcura betriebenen Versicherungsgeschäftes sowie des regulatorischen Umfeldes angemessen ausgestaltet, eingerichtet und dokumentiert sind.

Eine Wirksamkeitsprüfung war nicht Gegenstand unserer Prüfung. Der Schwerpunkt unserer Prüfung lag im Vorhandensein angemessener Prozesse und deren Dokumentation hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex.

Die Allcura unterliegt der Aufsicht durch die BaFin gemäß § 1 Abs. 1 VAG und damit den Grundsätzen der §§ 23 bis 30 VAG. Die Einrichtung, die adäquate Ausgestaltung und die kontinuierliche Anwendung der Anforderungen an die Geschäftsorganisation einschließlich der Grundsätze und Maßnahmen hinsichtlich der Ordnungsmäßigkeit der Umsetzung der Anforderung des GDV-Verhaltenskodex liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Allcura.

Grundlage unserer Prüfung waren die uns zur Verfügung gestellten Unterlagen zu den organisatorischen Strukturen und Abläufen sowie die uns erteilten Auskünfte.

Bei der Festlegung unserer Prüfungshandlungen haben wir die Grundsätze der Wesentlichkeit, der Wirtschaftlichkeit und der Proportionalität beachtet. Die Arbeiten wurden daher nach Art und Umfang unter Berücksichtigung der Bedeutung und des Risikogehaltes des Prüfungsgebietes und der Organisation der Allcura sowie unter Beachtung des Grundsatzes der Prüfungsökonomie in ausgewählten Stichproben vorgenommen.

Wir haben die Prüfung in der Zeit vom 21. November 2023 bis zum 4. Januar 2024 durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Auskünfte, Aufklärungen und Nachweise sind uns vom zur Auskunft benannten Mitarbeiter bereitwillig erbracht worden. Auskunftsperson war der Leiter des Betriebsbereichs Maklerbetreuung.

II. Erhaltene Unterlagen

Folgende wesentliche Unterlagen wurden uns zur Verfügung gestellt und bildeten – neben den geführten Gesprächen – die Basis für unsere Prüfung:

- Dokumentation „Beschreibung des Compliance Management Systems der ALLCURA Versicherungs-Aktiengesellschaft zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und zur IDD“ (Stand März 2021),
- Richtlinie Handlungsanweisung Personal,
- Courtagevereinbarungen und Zusatzvereinbarungen zur Courtagevereinbarungen,
- Verträge mit vertriebsnahen Mitarbeitern,
- Formular „Antrag Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für angestellte Meldestellenbeauftragte“,
- Formular „Regelmäßige Selbstauskunft zur persönlichen Zuverlässigkeit
- Allgemeine Versicherungsbedingungen zur Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung,
- Übersicht „Versicherbare Risiken Vermögensschaden-Haftpflicht“,
- Übersicht „Das VEMA-Geschäftsmodell“,
- Übersicht Maklerprüfung 2023,
- Stellungnahmen, Broschüren und Fragebögen.

III. Durchgeführte Prüfungshandlungen

Im Rahmen unserer Prüfung führten wir im Wesentlichen die folgenden Prüfungshandlungen durch:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Durchsicht der vorhandenen Richtlinien und Arbeitsanweisungen,
- Durchsicht der weiteren in Verbindung mit dem GDV-Verhaltenskodex stehenden Unterlagen und Dokumentationen,
- Einsichtnahme in Verträge mit Kooperationspartnern und Versicherungsmaklern,
- Einsichtnahme in Verträge mit vertriebsnahen Mitarbeitern,
- Überprüfung der vorhandenen Unterlagen und Dokumentationen in Stichproben im Hinblick auf Konformität mit dem GDV-Verhaltenskodex,
- Abgleich der Prozessdokumentation mit der tatsächlich praktizierten Vorgehensweise,
- Beurteilung des Prozessablaufes hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex und der zugrundeliegenden Dokumentationen auf Angemessenheit.

IV. Berichterstattung

Die Weitergabe des Revisionsberichts oder Auszüge daraus an Dritte ist ohne vorherige, ausdrückliche, schriftliche Zustimmung von Mazars nicht zulässig. Davon ausgenommen ist die Weitergabe von Berichten an den GDV zur Veröffentlichung der Beschreibung der Umsetzung und der Ergebnisse der Prüfung auf der Website des GDV, den Jahresabschlussprüfer und die BaFin, die von einer schriftlichen Zustimmung durch Mazars befreit ist. Mazars erkennt an, dass Ergebnisse der Revision Dritten vorgelegt werden und wird ihre Zustimmung nicht aus unbilligen Gründen verweigern. Einer Weitergabe der Berichte im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen steht nichts entgegen.

C. PRÜFUNGSURTEIL

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die Grundsätze und Maßnahmen hinsichtlich der Ordnungsmäßigkeit der Umsetzung der Anforderung des GDV-Verhaltenskodex bei der Allcura angemessen ausgestaltet, eingerichtet und vollständig dokumentiert. Die in der Beschreibung des Compliance Management Systems der Allcura Versicherungs-Aktiengesellschaft zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und zur IDD dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum Zeitpunkt unserer Prüfung implementiert.

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

Die Beschreibung des Compliance Management Systems der Allcura Versicherungs-Aktiengesellschaft zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten und zur IDD wurde zum 31. März 2021 erstellt. Die darin dargestellten Grundsätze und Maßnahmen waren zum Zeitpunkt unserer Prüfung implementiert. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen der Grundsätze und Maßnahmen falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Hamburg, den 24. Januar 2024

Mazars GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

DocuSigned by:

501E79DB038F447...

Keppeler
Partner

DocuSigned by:

1F9160C97CF5421...

ppa. Gergs
Manager

ANLAGEN

Beschreibung des
Compliance Management Systems der
ALLCURA Versicherungs-Aktiengesellschaft
zur Einhaltung des Verhaltenskodex
des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten
und zur IDD

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	2
2.	Compliance-Kultur	2
3.	Compliance-Ziele	3
4.	Compliance-Risiken	4
5.	Compliance-Organisation (Aufbauorganisation)	4
6.	Compliance-Kommunikation	5
7.	Compliance-Programm (Ablauforganisation)	6
7.1	Leitzatz 1 – Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.	6
7.2	Leitzatz 2 – Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.	7
7.3	Leitzatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.	7
7.4	Leitzatz 4 – Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.	8
7.5	Leitzatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.	9
7.6	Leitzatz 6 – Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.	11
7.7	Leitzatz 7 – Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.	12
7.8	Leitzatz 8 – Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.	14
7.9	Leitzatz 9 – Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudssystem.	15
7.10	Leitzatz 10 – Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.	15
7.11	Leitzatz 11 – Der Kodex ist verbindlich und transparent.	17
8.	Compliance-Überwachung und -Verbesserung	18

1. Einleitung

Als Experten für die Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung (im Folgenden "VSH") wurde die ALLCURA Versicherungs-Aktiengesellschaft (im Folgenden "ALLCURA") im Jahre 2011 als Haftpflichtversicherer gegründet. Die Gründung geschah durch ein Team von ausgewählten Fachleuten, deren Erfahrungen und Erkenntnisse in Konzernen diesen Schritt ermutigt haben. Gemäß der Expertise zeichnet die ALLCURA VSH-Risiken (und in sehr eingeschränktem Maße das Bürohaftpflichtrisiko der VSH-Kunden). Die Kundenanfragen haben ganz überwiegend einen rein gewerblichen oder freiberuflichen Hintergrund. Dabei werden neben den gängigen Risiken auch und vor allem besondere, komplexe Individualrisiken abgesichert, für letzteres werden Sonderkonzepte entwickelt.

Nach unserem Selbstverständnis gehen wir "anders" mit Versicherung um. Unser Geschäftsmodell verlangt es, dass wir bei diesen komplexen Individualrisiken quasi eine Einzelbetrachtung eines jeden Risikos vornehmen. Wir machen dies nicht nur im Bewusstsein, dass die VSH für den jeweiligen Kunden ein wichtiger Bestandteil seiner Daseinsvorsorge darstellt und oft unverzichtbar für die Berufsausübung ist, sondern auch und insbesondere, weil wir als verantwortungsvoller Versicherer den Kunden begleiten und beraten möchten. Dieses Bewusstsein gilt nicht nur beim Abschluss und über die gesamte Laufzeit des jeweiligen Vertrages, sondern auch darüber hinaus, wenn Schadenfälle nach Vertragsbeendigung gemeldet werden.

Dementsprechend sind wir aus Überzeugung dem GDV-Verhaltenskodex (im Folgenden "Kodex") beigetreten, auch wenn sich dieser eher an den Vertrieb von Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich richtet. Die Botschaft des Kodex, das Kundenbedürfnis in den Vordergrund zu stellen, ist bei der ALLCURA seit jeher ein wesentlicher Aspekt der Geschäftsstrategie. Wir haben den Beitritt daher gerne zum Anlass genommen, unsere diesbezüglich bereits bestehenden Maßnahmen noch einmal zu analysieren und anschließend ggfs. zu ergänzen und/oder umzugestalten. In diese Ergänzung/Umgestaltung haben wir auch die Transferierung der IDD-Richtlinie in die nationale Gesetzgebung mit einbezogen, so dass wir heute feststellen können, dass die resultierenden Maßnahmen sowohl Kodex- als auch IDD-konform sind.

Zwecks Bearbeitung im Regelbetrieb wurden alle Maßnahmen in ein speziell auf den Vertrieb ausgerichtetes Compliance-Management-System (Vertriebs-CMS) integriert. Die Maßnahmen selber finden sich in dieser Dokumentation im Kapitel 7 "Compliance Programm" beschrieben, welches wiederum eines der sieben Compliance-Grundelemente gemäß Prüfungsstandard 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer ist. Diese Grundelemente finden sich in adäquaten unternehmensspezifischen Aufgaben und Anpassungen der ALLCURA wieder. Dieses Vorgehen stellt sicher, dass Risiken rechtzeitig erkannt und wesentliche Regelverstöße verhindert werden können. Dennoch auftretende Verstöße werden mit dem Vertriebs-CMS zeitnah aufgedeckt und adäquat behandelt. Zudem erfolgen entsprechende Reaktionen, um zukünftigen Verstößen vorbeugen zu können. Der Bereich Compliance entwickelt daraus einen Maßnahmenkatalog, um das Compliance-Management-System insgesamt kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Im Folgenden wird die Realisierung des Vertriebs-CMS der ALLCURA zur Vermeidung von Rechts- sowie Reputationsrisiken dargestellt. ALLCURA hat keinen eigenen Ausschließlichkeitsvertrieb, sondern arbeitet mit Versicherungsunternehmen als Kooperationspartner sowie Maklern, Mehrfachagenten und Versicherungsberatern zusammen (externe Vertriebspartner). Darüber hinaus unterhält ALLCURA einen Angestelltenvertrieb, der neben der Betreuung und Schulung der Vertriebspartner auch vermittelnd tätig ist.

Es wird darauf hingewiesen, dass die ALLCURA ein kleines Versicherungsunternehmen mit insgesamt weniger als 30 Mitarbeitern ist. Diese geringe operative Größe bietet viele Vorteile in der Kommunikation von Compliance- und Risikothemen, da alle Kollegen regelmäßig im direkten und persönlichen Austausch sind und auch die Geschäftsleitung operativ eingebunden ist.

2. Compliance-Kultur

Die Einhaltung von Gesetzen, Regeln und internen Richtlinien ist Teil der Unternehmenskultur der ALLCURA. Fundament der Compliance-Kultur sowie des CMS der ALLCURA ist die interne "Compliance- und

Unternehmensleitlinie", die für alle ALLCURA-Mitarbeiter und auch den Vorstand gleichermaßen den verbindlichen Maßstab für ihr Handeln darstellt. Gleichzeitig teilt der Vorstand "Tone at/from the Top" seine bekennende Haltung zur Compliance mit. Er betont die essenzielle Wichtigkeit der Einhaltung der gesellschaftlichen Verantwortung in der geschäftlichen Tätigkeit sowie der Einhaltung des geltenden Rechts, welches dabei immer an erster Stelle steht.

Die besondere Bedeutung dieses Themas bei der ALLCURA zeigt sich jedoch nicht nur in diesem zentralen Compliance-Dokument. Durch verschiedene weitere Maßnahmen wird die Bedeutung von Compliance-Themen in den operativen Arbeitsalltag der ALLCURA übertragen. So kommt es zum regelmäßigen Austausch zwischen der Compliance-Funktion (CF) und dem Risikomanagement. Ebenso ist das Thema Compliance regelmäßig auf der Tagesordnung der Vorstandssitzungen, an welcher die CF obligatorisch teilnimmt.

Als sehr mächtige Compliance-Maßnahme des operativen Alltags hat sich die interne "Montagssitzung" erwiesen. Seit Beginn der Tätigkeit der ALLCURA wird über dieses, für alle Mitarbeiter obligatorische wöchentliche Gremium sichergestellt, dass neben den operativen und betriebswirtschaftlichen Themen auch ggfs. anfallende Compliance-Themen durch alle Mitarbeiter direkt adressiert werden. Der nun durch die Weiterentwicklung des CMS auch weiter formalisierte Regelbetrieb wird durch die Montagssitzung tatkräftig unterstützt.

Formell zuständig für das CMS ist die CF. Sie befasst sich direkt mit der formellen Umsetzung und festigt die neugeschaffenen Strukturen durch die Einbindung der entsprechend Verantwortlichen in den Regelbetrieb. Durch die regelmäßige Überwachung aller Compliance-Anforderungen in der Interaktion mit den im CMS benannten dezentralen Compliance-Verantwortlichen und dem operativen Umgang mit dem CMS wird die Einhaltung der Anforderungen der IDD und insbesondere des Kodex sichergestellt.

3. Compliance-Ziele

Die ALLCURA hat sich zum Ziel gesetzt, bei allen Kunden den höchstmöglichen Zufriedenheitsgrad zu erreichen. Die ALLCURA betrachtet dies als einen wesentlichen Beitrag für den geschäftlichen Erfolg des Unternehmens. Dieser hohe Anspruch an sich selbst spiegelt sich auch in den Compliance-Zielen der ALLCURA wider. Sie sollen ein regelkonformes Verhalten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie in den Pflichtenkreis einbezogener Dritter gewährleisten. Im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen hat sich die ALLCURA im Bereich Vertrieb daher das Ziel gesetzt, alle gesetzlichen Vorgaben der IDD – speziell die Regeln des Kodex – einzuhalten. Dementsprechend wurde das Vertriebs-CMS auf die neuen IDD-Inhalte angepasst, wobei das CMS auch weiterhin am Prüfungsstandard IDW PS 980 ausgerichtet bleibt.

Die Einhaltung dieser Zielsetzung wird – wie im Abschnitt 2 "Compliance-Kultur" berichtet – nicht nur formell im Regelbetrieb überwacht, sondern ist auch Bestandteil der Alltagsarbeit (Stichwort "Montagssitzung"). Dementsprechend wird die Zielerreichung der Umsetzung der IDD (und des Kodex im speziellen) fortlaufend gemessen. Bei Bedarf können Nachbesserung also sehr schnell unter Federführung der Verantwortlichen durchgeführt werden.

Dieser Umgang mit dem Vertriebs-CMS soll alle Mitarbeiter zu Compliance-gerechtem Verhalten anhalten und für die Einhaltung der Gesetze und internen Vorgaben sorgen. Folgerichtig ist das CMS – analog der internen Compliance- und Unternehmensleitlinie – nicht nur allen Mitarbeitern zugänglich. Es wurde auch durch möglichst präzise Formulierungen im Compliance-Programm großer Wert darauf gelegt, die einzelnen Maßnahmen verständlich zu beschreiben, auf die unterstützenden Dokumente zu verweisen sowie eventuelle Konsequenzen bei Nichteinhaltung zu skizzieren.

Somit werden jedem Mitarbeiter die von der ALLCURA zu verfolgenden Compliance-Ziele transparent dargestellt. Diese sind insbesondere der Schutz des Kunden, die Förderung der Unternehmenskultur, Vermei-

dung negativer finanzieller und wirtschaftlicher Konsequenzen für die ALLCURA und seine Mitarbeiter sowie der Schutz der Reputation der ALLCURA. Die Einhaltung und Beachtung von Recht und Gesetz ist dabei elementarer Grundsatz.

Vor diesem Hintergrund werden die Compliance-Aufgaben bei der ALLCURA von der CF wahrgenommen. Die CF wird dabei von sogenannten dezentralen Compliance-Verantwortlichen unterstützt, die für klar abgegrenzte Bereiche die operative Verantwortung übernehmen. Diese Arbeit geschieht im Bewusstsein, dass es trotz klarer Vorgaben und eingerichteter Prozesse unter Umständen zu Verstößen kommen kann. Das Compliance-System und insbesondere das Vertriebs-CMS der ALLCURA hat das Ziel, solche Verstöße aufzudecken, Maßnahmen zu treffen und Nachteile für die ALLCURA zu vermeiden.

4. Compliance-Risiken

Zur Identifikation der Compliance-Risiken werden alle Bereiche der ALLCURA auf eventuelle Compliance-Risiken jährlich untersucht. Aufgrund der geringen operativen Größe des Unternehmens geschieht dies in Anlehnung an die jährlich stattfindende Risikoinventur durch das Risikomanagement. In dieser Risikoinventur erfolgen mithilfe eines strukturierten Fragebogens sowie durch persönliche Gespräche des zentralen Risikomanagements mit den jeweiligen Risikoverantwortlichen die Abfrage von Risikoinformationen sowie die Bewertung der Risiken. Darüber hinaus besteht für alle Mitarbeiter eine Verpflichtung zur Meldung von Ad-hoc-Risiken an das Risikomanagement.

Vor dem Hintergrund der neuen gesetzlichen (IDD-) Situation wurden die Compliance-Risiken im Vertrieb neu bewertet. Anhand dessen wurden zur Vermeidung der Risiken für den Vertrieb entsprechende Maßnahmen entwickelt und im Compliance-Programm (siehe Abschnitt 7) dokumentiert. Dazu sind als Experten die dezentralen Compliance-Verantwortlichen eingesetzt. Zur Überprüfung des bestehenden Systems melden diese regelmäßig Veränderungen der vorhandenen Risiken sowie neue Risiken an die CF. Zusätzlich nehmen sie eine erste Einschätzung der Bewertung der Risiken im Wege eines Ampelsystems vor. Abschließend werden die Risiken durch CF bewertet und jährlich in Form eines Compliance-Berichts dem Vorstand vorgelegt. Die Risiken werden anschließend bewertet und es wird durch das Risikomanagement geprüft, ob neue Maßnahmen eingeführt oder bestehende Maßnahmen angepasst werden müssen.

Zur operativen Unterstützung der Geschäftsleitung und Vermeidung von Interessenkonflikten sowie zur Regelung des übergreifenden Umgangs mit Risiken dient der regelmäßige Austausch zwischen Risikomanagement und CF. Gravierende Themen werden in der monatlichen Vorstandssitzung besprochen, an der die CF obligatorisch teilnimmt.

5. Compliance-Organisation (Aufbauorganisation)

Die Compliance-Organisation der ALLCURA wird gebildet durch die dezentralen Compliance-Verantwortlichen unter Leitung der CF. Der Schlüsselfunktionsinhaber der CF ist zugleich Vorstandsmitglied. Zwischen CF und Vorstand findet mindestens einmal im Monat sowie bei Bedarf ad hoc ein regelmäßiger Austausch statt.

Die geringe Größe der Gesellschaft (weniger als 30 Mitarbeiter) impliziert, dass die dezentralen Compliance-Verantwortlichen alle operativen Bereiche der ALLCURA abdecken. Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen wurden nach der Berücksichtigung der IDD-Regularien im Vertriebs-CMS auf ihre Eignung im Sinne des Compliance-Verständnisses der ALLCURA überprüft. Sie stehen in ausreichender operativer Verantwortung, wurden über ihre Verantwortung durch den CF informiert und ausreichend geschult.

Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen sind angehalten, regelmäßig – neben ihrer Verpflichtung zu gegebenenfalls erforderlichen Ad-hoc-Meldungen (Stichwort "Montagssitzung") – möglicherweise bestehende Compliance-Risiken und festgestellte Verstöße an die CF zu melden. Sie erhalten ihre Informationen aus der Beurteilung der ihnen zugeordneten Maßnahmen. Diese Maßnahmen stellen ein Indiz für ein sich

möglicherweise ergebendes Risiko in dem Bereich dar. Der Maßnahmenverantwortliche gibt regelmäßig eine Einschätzung darüber ab, welches Risiko besteht und wie dieses zukünftig vermieden werden kann.

Der Bereich Compliance ist dem Vorstandsressort Recht (Bestandteil des Vorstandsressorts 2) unterstellt und unterstützt den Vorstand bei der Wahrnehmung seiner Verantwortung für die Einhaltung der Compliance-Vorschriften. Sowohl der Gesamt-Vorstand als auch der Aufsichtsrat werden regelmäßig über Compliance-relevante Sachverhalte informiert.

Die Aufbau- und Ablauforganisation wird jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst. Die interne "Compliance- und Unternehmensleitlinie" beschreibt die Grundsätze hinsichtlich der Verantwortlichkeiten sowie der Kernprozesse der Aufbau- und Ablauforganisation im Zusammenhang mit der CF der ALLCURA.

Zum Aufgabenbereich der CF gehört die Überwachung und regelmäßige Bewertung von Angemessenheit und Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen, der Grundsätze und Verfahren sowie der Schritte, die zur Behebung etwaiger Defizite der Gesellschaft bei der Einhaltung ihrer Pflichten unternommen wurden.

Aber auch die unternehmensinterne Beratung und Unterstützung im Hinblick auf die Einhaltung der festgelegten Pflichten zählen zu den Complianceaufgaben.

6. Compliance-Kommunikation

Ein wesentlicher Bestandteil des CMS der ALLCURA ist die regelmäßige Kommunikation. Durch sie wird die Compliance-Kultur vermittelt und ein Bewusstsein der ALLCURA-Mitarbeiter geschaffen:

- Die ALLCURA-Mitarbeiter befassen sich im Rahmen der Montagssitzung regelmäßig mit Compliance-relevanten Themen. Diese werden innerhalb der Runde fallabschließend durch die CF besprochen bzw. ggfs. an den Vorstand eskaliert.
- Die ALLCURA-Mitarbeiter werden im Intranet sowie durch interne Newsletter über wichtige Compliance-Themen informiert. Im Intranet sind alle Richtlinien, Schulungspräsentationen und weitere Informationen zu Compliance-relevanten Themen jederzeit abrufbar. Aspekte des GDV-Verhaltenskodex sind selbstverständlich ebenfalls Gegenstand dieser Kommunikation.
- ALLCURA-Mitarbeiter können sich jederzeit an die Mitarbeiter des Bereichs Compliance wenden.
- Jeder ALLCURA-Mitarbeiter wurde in den Bereichen Kodex, Compliance, Umgang mit Geschenken und Einladungen, Incentives sowie Datenschutz in den Montagssitzungen, Einzel- und Gruppengesprächen sowie im Eigenstudium geschult (vgl. 7.10).
- Die dezentralen Compliance-Verantwortlichen werden bedarfsbezogen und wiederkehrend hinsichtlich ihrer besonderen Aufgaben durch die CF geschult und erstatten regelmäßig Bericht über die Umsetzung der Compliance-Maßnahmen.
- Zur Überprüfung der Maßnahmen der Richtlinien hat ALLCURA Meldeverfahren eingerichtet.
- Mittels interner ebenso wie externer Kommunikation hat die ALLCURA auf die Verpflichtung auf Kodex-gerechtes Verhalten hingewiesen.

ALLCURA bindet auch seine externen Vertriebspartner in Compliance-Themen mit ein. So hat ALLCURA zum Beispiel den Kodex (bzw. vergleichbare Branchenstandards) zur Geschäftsgrundlage mit seinen Vertriebspartnern gemacht. Im Hinblick auf die IDD wurden und werden die jeweiligen Kooperationsverträge und Courtagevereinbarungen angepasst.

7. Compliance-Programm (Ablauforganisation)

7.1 Leitzatz 1 – Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

Anforderung des GDV

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Die ALLCURA verzichtet seit Beginn der Unternehmensgeschichte bewusst und gewollt auf Anreizsysteme, die der Fokussierung auf den Kunden und seine berechtigten Anliegen im Wege stehen könnten. Ein eigener Werbeaufendienst mit Versicherungsvertretern wird nicht unterhalten.

Gemäß ihrem Geschäftsmodell ist die ALLCURA Anbieter im Wesentlichen von einem Versicherungsprodukt, der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung (VSH). Der für dieses Spezialsegment erforderlichen, genauen Erfassung des ausgeübten Berufs bzw. der ausgeübten Tätigkeit des zu Versichernden kommt eine zentrale Bedeutung für die Orientierung an den Kundenbedürfnissen zu (vgl. 7.5.3)

7.1.1 Vertriebssteuerung der Angestellten

Die Angestellten der ALLCURA, auch soweit sie vertriebliche Aufgaben wahrnehmen, bekommen ausschließlich ein Festgehalt. Variable Bezüge, Bonifikationen, Wettbewerbe etc. gibt es bei der ALLCURA nicht. Dies ist in einer Arbeitsanweisung geregelt. Im Vergütungssystem der ALLCURA für den Innendienst gibt es dementsprechend keine Vergütungselemente, die zu einer Fehlsteuerung gegen Kundeninteressen führen können.

7.1.2 Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern

Eine Einflussnahme auf die externen Vertriebe, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produktempfehlung oder die Versichererauswahl über Zusatzvergütungen zu steuern, entspricht nicht den ALLCURA-Grundsätzen.

Daher wurde die Zusammenarbeit mit externen Vertrieben seit Beginn der ALLCURA auf die Basis eines einheitlichen Regelwerkes gestellt. Dieses fußt auf den folgenden Grundbestandteilen:

- Einheitlicher Courtagesatz für alle Makler
- Keine umsatzabhängigen Zusatzvergütungen
- Keine Vorschüsse auf die Courtage bei lediglich erwarteter Vermittlung
- Keine Zuschüsse (außer anlassbezogene, zweckgebundene Zahlung)

Um die Einhaltung dieser Grundbestandteile sicherzustellen, gibt es eine standardisierte Courtagevereinbarung. Abweichungen durch den für die Anbindung verantwortlichen Mitarbeiter sind nicht zulässig. Die Courtagevereinbarungen werden zentral in Hamburg erstellt und im Vier-Augen-Prinzip freigegeben. Der Vorstand ist in jeden einzelnen Anbindungsprozess eingebunden.

7.2 Leitsatz 2 – Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status.

Anforderung des GDV

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Alle Mitarbeiter des Innendienstes sind angewiesen, dem Kunden die Informationen über den Versicherer als Standard-Erstinformation (bei der ALLCURA "Versicherungsinformationsblatt" = VIB) bei jedem Angebot beizufügen. Die mit dem Bestandsführungssystem erstellten Angebotspakete (vgl. 7.3.1 und 7.4.3) enthalten diese Informationen standardmäßig.

Alle externen Vertriebspartner der ALLCURA sind im Rahmen der Standard-Courtagevereinbarung vertraglich verpflichtet, sich beim Erstkontakt gegenüber dem Kunden klar und eindeutig entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zu legitimieren (§ 11 VersVermV).

Die Umsetzung der eindeutigen und klaren Legitimation gegenüber dem Kunden überprüft die ALLCURA auch im Rahmen des Beschwerdemanagements. Sollte es zu einer diesbezüglichen Beschwerde kommen, wird die CF den Sachverhalt genauer analysieren und gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen entwickeln.

7.3 Leitsatz 3 – Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden.

Anforderung des GDV

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

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

7.3.1 Erfassung von Kundenwünschen, -bedürfnissen und Empfehlungen im Innendienst

Bei der ALLCURA hat die umfassende Beratung einen hohen Stellenwert und ist Teil der Geschäftsstrategie. Dementsprechend erstellt der Innendienst kein Angebot für einen möglichen Kunden, ohne dass dessen Wünsche und Bedürfnisse in einem Fragebogen erfasst wurden. Die Antworten werden zur Angebotserstellung direkt im Bestandsführungssystem erfasst.

Sollten die Angaben noch nicht ausreichen, werden weitere Fragen an den Kunden gerichtet. Auch diese Angaben werden im Bestandsführungssystem erfasst. Dadurch wird sichergestellt, dass ein Angebot immer auf einer ausreichenden Informationsbasis erstellt wird und dass jedes Angebot den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden entspricht.

Dieses Angebot wird dem Kunden zugesendet.

Im Anschreiben wird auf die erfassten Wünsche und Bedürfnisse Bezug genommen und die ausgesprochene Empfehlung dokumentiert. Diese Erläuterung kann vom Vertragsbearbeiter mit zusätzlicher Kommentierung versehen werden, wenn beispielsweise die Kundenkategorie weitere Erläuterungen erforderlich machen.

Der Kunde bestätigt im Formular zur Angebotsannahme mit seiner Unterschrift, dass eine Beratung auf Grundlage seiner geäußerten Wünsche und Bedürfnisse erfolgt ist.

7.3.2 Erfassung von Kundenwünschen, -bedürfnissen und Empfehlungen bei externen Vertrieben

Auch alle externen Vertriebspartner sind auf die rechtlichen Anforderungen des Vermittlerrechts sowie der über den Versicherungsvertrag (insbesondere zu den Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten) vertraglich verpflichtet worden, und damit gehalten, Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfragen und diese sowie ausgesprochene Empfehlungen in einer Beratungsdokumentation zu erfassen.

Zusätzlich wurde mit den externen Vertrieben vertraglich die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex (oder eines vergleichbaren Kodex) verpflichtend vereinbart.

Die ALLCURA unterstützt die Verpflichtung der externen Vertriebspartner zur Erfassung der Kundenwünsche, -bedürfnisse durch die Bereitstellung von standardisierten Fragebögen und Antragsunterlagen.

Der Kunde bestätigt im Formular zur Angebotsannahme (vgl. 7.4.3 Weg 1) bzw. im Antragsformular (Weg 2), dass eine Beratung auf Grundlage seiner geäußerten Wünsche und Bedürfnisse erfolgt ist. Hierfür ist in den ALLCURA-Unterlagen eine feststehende Klausel integriert worden.

7.4 Leitzatz 4 – Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert.

Anforderung des GDV

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

Umsetzung bei der ALLCURA

7.4.1 Beratungsdokumentation im Innendienst

Siehe auch 7.3.1 – Der Innendienstmitarbeiter ist verpflichtet, die Übersendung des Angebotes mit einem Anschreiben zu versehen, in dem auf die erfassten Wünsche und Bedürfnisse Bezug genommen und die ausgesprochene Empfehlung dokumentiert wird. Nach Auffassung der ALLCURA erstreckt sich die Sorgfalt auch auf die Sicherstellung, dass die in den Vertragsunterlagen enthaltene Empfehlung dem Kunden auch zugeht (s. dazu 7.4.3 und 7.4.4)

7.4.2 Beratungsdokumentation bei externen Vertriebspartnern

Siehe auch 7.2.4 - Alle externen Vertriebspartner sind auf die rechtlichen Anforderungen des Vermittlerrechts sowie der über den Versicherungsvertrag (insbesondere zu den Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten) vertraglich verpflichtet worden, und damit gehalten, Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfragen und diese sowie ausgesprochene Empfehlungen in einer Beratungsdokumentation zu erfassen. Zusätzlich wurde mit den externen Vertrieben vertraglich die Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex (oder eines vergleichbaren Kodex) verpflichtend vereinbart.

7.4.3 Aushändigung der Vertragsunterlagen im Innendienst

Im Innendienst der ALLCURA kommt es ausschließlich zu einem Verkauf via der Versendung eines Angebots. Das Angebotspaket wird automatisiert vom Bestandsführungssystem erzeugt und enthält alle zugrunde liegenden Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, IPID sowie weitere Bedingungen und das Versicherungsinformationsblatt. Somit ist technisch sichergestellt, dass der Kunde alle erforderlichen Unterlagen vor Vertragsabschluss erhält (§ 7 VVG, IDD). Sofern der Kunde dies wünscht, erfolgt der Unterlagenversand per E-Mail, ansonsten in Papierform. Ein Verzicht auf Unterlagenerhalt ist systemseitig nicht vorgesehen. Der Kunde bestätigt den Erhalt der Vertragsunterlagen mit seiner Unterschrift auf dem Formular zur Angebotsannahme.

7.4.4 Aushändigung der Vertragsunterlagen bei externen Vertrieben

Die externen Vertriebe sind per Standard-Courtage-Vereinbarung darauf verpflichtet, die gesetzlichen Anforderungen einzuhalten. Dies gilt insbesondere für die Aushändigung der Vertragsunterlagen.

Es gibt für externe Vertriebe drei Wege der Einreichung von Geschäft.

Weg 1: Es wird eine direkte Anfrage für eine spezielle Deckungssituation gestellt (Formular Angebotsanforderung / Fragebogen). Die ALLCURA reagiert mit einem verbindlichen Angebot. Dieses wird dem externen Vertrieb als Paket übersendet, welches alle vertragsrelevanten Unterlagen enthält. Der Erhalt der Vertragsunterlagen wird mit der Unterschrift auf dem Formular zur Angebotsannahme bestätigt.

In Ausnahmefällen bestätigt der Makler das Angebot "nur" per E-Mail. Auch in diesen Fällen ist er darauf festgelegt, zu bestätigen, dass der Kunde alle relevanten Unterlagen erhalten hat.

Weg 2: Der externe Vertrieb füllt direkt im Kundengespräch einen Antrag aus. Dazu nutzt er ein "Standard-Gesamtpaket", welches ihm als PDF zur Verfügung steht. Dieses Paket beinhaltet alle Vertragsunterlagen und versetzt den externen Vertrieb somit in die Lage, dem Kunden alle Unterlagen vor Unterschrift zur Verfügung zu stellen. Der Erhalt der Unterlagen wird durch Unterschrift auf dem Antrag bestätigt.

Weg 3: Der externe Vertrieb nutzt ein Online-Abschluss-Tool. Dieses beinhaltet alle vertragsrelevanten Unterlagen. In diesem Weg muss der Makler bestätigen, dass der Kunde alle Vertragsunterlagen erhalten hat, bevor er die Policierung anstoßen kann. Das Online-Tool steht ausschließlich ausgewählten angebundenen Maklern zur Verfügung. Endkunden steht dieser Vertriebskanal nicht offen.

7.5 Leitzatz 5 – Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

Anforderung des GDV

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Die ALLCURA ist gemäß ihrem Geschäftsmodell Anbieter im Wesentlichen von einem Versicherungsprodukt, der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung (VSH). Dieses Produkt wird hinsichtlich der abzudeckenden Risiken regelmäßig erweitert. Da neue Produkte nicht eingeführt werden, beschäftigt sich dieses Dokument im weiteren Verlauf ausschließlich mit der Tarifierweiterung.

Die ALLCURA bietet keine Altersvorsorgeprodukte an. Die angebotenen Haftpflichtversicherungen sind nicht an Kapitalmarktentwicklungen gekoppelt.

Gemäß Ihrem Selbstverständnis wendet die ALLCURA die durch die IDD vorgegebenen regulatorischen Auflagen auf die Tarifierweiterung an, wozu insbesondere die Erstellung von klaren und verständlichen Unterlagen gehört. Im Einzelnen finden folgende Maßnahmen Anwendung.

7.5.1 Prozess zur Tarifierweiterung

Die ALLCURA versteht sich im Sinne der IDD als "Hersteller". Sie unterhält in dieser Rolle für den beschriebenen Prozess der Tarifierweiterung ein Produktgenehmigungsverfahren. Der Prozess durchläuft zwei Phasen. In Phase 1 "Vorbereitung der Tarifierweiterung" wird der Anlass der Tarifierweiterung analysiert und eine erste Überprüfung im Hinblick auf Umsetzbarkeit durchgeführt. Bei positivem Prüfergebnis werden in Phase 2 vier generelle Bereiche bearbeitet:

- Versicherungstechnik/Verwaltung
- Regulatorische Themen
- IT-System
- Kommunikation

Diese Phase wird durch einen formalen Freigabeprozess abgeschlossen, der eine Vollständigkeitskontrolle enthält.

Die finale Verantwortung zur Einrichtung, Umsetzung und jährlichen Überprüfung des Produktgenehmigungsverfahrens liegt beim Vorstand. Dieser ist auch verantwortlich für die kontinuierliche interne Einhaltung dieses Verfahrens.

7.5.2 Zielmärkte/Vertriebsstrategie

Teil des Prozesses zur Tarifierweiterung (siehe 7.5.1) sind insbesondere die Arbeiten zu regulatorischen Themen (Schritt 2). Dies bezieht sich insbesondere auf die gemäß der POG-Verordnung zur IDD gemachten Auflagen hinsichtlich der Themen Zielmärkte und Vertriebsstrategie sowie auf das Bedingungsmerk.

Im Rahmen des Prozesses zur Tarifierweiterung wird also insbesondere jeweils

- ein Zielmarkt bestimmt,
- eine qualitative Analyse zur Bewertung der Risiken für den Kunden durchgeführt,
- die Vertriebsstrategie definiert,
- das Bedingungsmerk und das IPID hinsichtlich ggfs. notwendiger Anpassungen analysiert und ggfs. angepasst

Die Informationen zu Zielmarkt, Risiken und Strategie werden anschließend auf das sogenannte „Wissenswertes“ für die Tarifierweiterung übertragen. Ebenso wird die sogenannte Liste "Versicherbare Risiken" aktualisiert.

Informationsblatt und die Liste "Versicherbare Risiken" bilden anschließend die Basis für die Kommunikation an sämtliche Vertriebe. Dabei werden die Unterlagen den externen Vertrieben per E-Mail zur Verfügung gestellt oder bei persönlichen Gesprächen übergeben. „Wissenswertes“ sowie die aktuelle Liste "Versicherbare Risiken" stehen den Maklern und Kunden auch im öffentlich zugänglichen Bereich der ALLCURA-Website zur Verfügung (www.allcura-versicherung.de/schutz-fuer/). Ergänzend wird in Newslettern an die Vertriebe über neue Tarife informiert. Die internen Mitarbeiter werden im Rahmen der Montagssitzung (siehe Kapitel 2) informiert, sämtliche Unterlagen werden zudem im internen WIKI der ALLCURA hinterlegt.

7.5.3 Zielmarktgerechter Vertrieb

Gemäß dem Verfahren zur Tarifierweiterung definieren sich die Zielmärkte für das bestehende VSH-Produkt bzw. die Märkte für eventuelle Erweiterungen quasi aus dem Prozess heraus. Das Produkt wird den Kunden immer nur über den Innendienst oder einem entsprechend spezialisierten, externen Vertrieb zur Verfügung gestellt. Basis für die jeweilige Antragserstellung bzw. die Erstellung eines Angebotes ist die Befüllung eines Fragebogens. Auf diesem ist zwingend der ausgeübte Beruf bzw. die ausgeübte Tätigkeit des zu Versicherenden einzutragen. Damit geschieht die Überprüfung des Zielmarktes spätestens bei der Tarifierung.

7.5.4 Erstellung der Allgemeinen Versicherungs-Bedingungen (AVB) und des IPID (Informationsblatt zu Versicherungsprodukten)

Die Erstellung der AVB für VSH war ein Teil des Zulassungsverfahrens bei der BaFin. Sie wurden von der BaFin genehmigt. Seitdem gab es keine wesentlichen Änderungen.

Das IPID wurde im Rahmen der nationalen Einführung der IDD-Richtlinie auf die neuen regulatorischen Anforderungen umgestellt und ist seit dem 23.02.2018 im Einsatz.

7.5.5 Verständliche Unterlagen/Marketingunterlagen

Sämtliche Unterlagen der ALLCURA durchlaufen einen dokumentierten Erstellungsprozess, der die Anwendung von Verständlichkeitsregeln zwingend vorsieht. Ausschließlich der Individualschriftverkehr unterliegt nicht diesem Prozess. Die Verständlichkeitsregeln wurden an alle Mitarbeiter kommuniziert und stehen zudem via internem WIKI der ALLCURA zur Verfügung.

Eine Verständlichkeitsprüfung ist in den Prozess zur Tarifierweiterung eingebunden. Damit ist sichergestellt, dass insbesondere das Informationsblatt, die Liste "Versicherbare Risiken", das ggfs. angepasste IPID sowie das ggfs. geschaffene Bedingungsnetzwerk für die Tarifierweiterung den Verständlichkeitsregeln unterliegen.

Bzgl. der Anwendung auf die Marketingunterlagen ist festzuhalten, dass die entsprechenden Unterlagen neben der Sicherstellung auf Verständlichkeit auch als entsprechende Unterlage gekennzeichnet werden, indem der Schriftzug "Marketing" eingefügt ist.

7.6 Leitzatz 6 – Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten.

Anforderung des GDV

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

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden.

Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

Umsetzung bei der ALLCURA

Die ALLCURA hat den Anspruch, dass der Kunde auch nach Vertragsschluss zielorientiert und auf dessen Wünsche eingehend betreut und beraten wird, je nach Kundenwunsch durch den externen Vertriebspartner oder auch direkt.

So wird beispielsweise bei der Anpassung von Mindestversicherungssummen im Pflichtversicherungsbereich oder bei der Einführung einer neuen Pflichtversicherung der Kunde initiativ auf diese Änderungen hingewiesen. Über relevante Rechtsprechung und sonstige Gesetzesänderungen werden die externen Vertriebspartner per Newsletter informiert.

Sofern für einen Versicherungsvertrag von seiner Struktur her häufigere Anpassungsbedarfe zu erwarten sind (z.B. bei umsatzgebundenen Tarifen), wird einmal jährlich zur Hauptfälligkeitsrechnung ein Regulierungsbogen an den Kunden versendet, in dem nach tarifrelevanten oder sonstigen Veränderungen des Kunden gefragt wird. Die Beantwortung ist eine Obliegenheit für den Kunden. Bei entsprechender Rückmeldung wird der Vertrag unter Zustimmung des Kunden angepasst.

Ergeben sich aus der laufenden Korrespondenz mit dem Versicherungsnehmer Anlässe, den Versicherungsvertrag anzupassen, werden sie bearbeitet.

Aus dem der VSH zugrundeliegenden Verstoßprinzip folgt im Übrigen zwingend, dass der Kunde nicht nur während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, sondern auch nach Vertragsbeendigung betreut wird, nämlich im Schadenfall. Diese Verpflichtung erstreckt sich ggf. auch auf die Hinterbliebenen des Versicherungsnehmers und kann (z.B. im Pflichtversicherungsbereich) 30 Jahre und länger dauern.

Die ALLCURA hat das Ziel, eine nachhaltige Geschäftsbeziehung zu den Kunden aufzubauen. Basis für diese Nachhaltigkeit ist das Vertrauen des Kunden in die gute Beratung und die Wahrung der Kundeninteressen. Deshalb wird der Kunde rechtzeitig auf wesentliche Nachteile eines Versichererwechsels, insbesondere vor dem Hintergrund des Verstoß-Prinzips in der VSH, hingewiesen.

Im Antragsprozess wird im Fragebogen explizit nach ggfs. bestehenden Vorversicherungen/Vorschäden gefragt. Sofern es sich um einen Versichererwechsel handelt, wird bei der ALLCURA auch ein ggfs. notwendiger Rückwärtsversicherungsschutz abgeklärt.

Aktives Abwerben bzw. Umdecken ist nicht Teil der Geschäftsstrategie bei der ALLCURA. Dementsprechend gibt es keine diesbezüglichen preislichen Kampagnen. Darüber hinaus werden externe Vermittler regelmäßig bei Schulungsveranstaltungen auf die Risiken/Herausforderungen im Zusammenhang mit der Abwerbung/Umdeckung von VSH hingewiesen.

7.7 Leitzatz 7 – Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb.

Anforderung des GDV

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

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Die ALLCURA stellt eine hochwertige Ausbildung des Vertriebs sicher. Diesen Anspruch verfolgt das Unternehmen sowohl im Innendienst als auch bei externen Partnern.

7.8.1. Leumund, Qualifikation und Weiterbildung bei Angestellten der ALLCURA

Um die Sicherstellung der neuen rechtlichen Anforderungen (IDD) bzgl. Leumund, Qualifikation und Weiterbildung auch nach außen demonstrieren zu können, wurde zunächst die Gruppe der vertriebsnahen Mitarbeiter gemäß der rechtlichen Abgrenzung definiert. Diese wurde bewusst großzügig ausgelegt, so dass im Ergebnis alle Mitarbeiter bis auf Buchhaltung, IT und Assistenz/Sekretariat als vertriebsnahe Mitarbeiter der ALLCURA anzusehen sind.

Zur wirksamen Sicherstellung der *Leumundsanforderung* hat die ALLCURA veranlasst, dass alle vertriebsnahen Mitarbeiter eine Selbsterklärung unterschreiben. Diese stellt sicher, dass der jeweilige Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Unterschrift über einen guten Leumund verfügt und dass er in Eigenverantwortung anzeigen muss, wenn sich dieser Zustand ändern sollte. Der Einstellungsprozess der ALLCURA wurde entsprechend angepasst.

Zur wirksamen Sicherstellung der *Anforderungen an die Grundqualifikation* wurde festgestellt, dass alle vertriebsnahen Mitarbeiter mindestens Versicherungskaufleute sind oder eine entsprechende Qualifikation gemäß § 4 VersVermV oder eine abgeschlossene akademische Ausbildung haben. Bei Neueinstellungen eines vertriebsnahen Mitarbeiters wird darauf geachtet, dass dieser mindestens die Grundqualifikation hat.

Zur wirksamen Sicherstellung der *Anforderungen an die Weiterbildung* wurden alle vertriebsnahen Mitarbeiter im Rahmen der Montagssitzung auf Ihre Weiterbildungspflichten in Höhe von jährlich mindestens 15 Stunden hingewiesen. Bei Neueinstellungen wird diese Verpflichtung berücksichtigt.

Die Nachweise bzgl. Leumund, Grundqualifikation und Weiterbildung werden zentral in einer EXCEL-Datei geführt.

Der Wertschätzung für dieses Thema gemäß hat die ALLCURA in der internen "Leitlinie zur fachlichen Qualifikation und persönlichen Zuverlässigkeit" im Kapitel 5 die entsprechenden Grundsätze hinterlegt. In dieser sind die entsprechenden Regelungen zum Leumund, Qualifikation und Weiterbildung, die Überwachungs-, Dokumentations- und Reportingprozesse, Eskalationsroutinen sowie die jeweiligen Verantwortlichkeiten geregelt. Auf dieser Basis wurde auch die gesetzlich geforderte "Funktion" eingerichtet.

7.8.2. Leumund, Qualifikation und Weiterbildung bei Kooperationspartnern

Die ALLCURA vertreibt ihr VSH-Produkt auch über Kooperationspartner. Diese sind als Versicherungsgesellschaften ebenfalls an die gesetzlichen Vorschriften des Vermittlerrechts, des Versicherungsvertragsrecht und des Versicherungsaufsichtsrechts gebunden. In den Standard-Kooperationsverträgen haben sie sich zudem zur Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen verpflichtet.

7.8.3. Leumund, Qualifikation und Weiterbildung bei Maklern und Mehrfachagenten

Die ALLCURA arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die über einen rechtskonformen Zustand hinsichtlich Leumund, Grundqualifikation und Weiterbildung verfügen. Dementsprechend sind die für die Anbindung verantwortlichen Mitarbeiter darauf hingewiesen, nur Vermittler mit gültiger Registernummer anzubinden. Hierdurch wird sichergestellt, dass die als Registerbehörde handelnde zuständige Industrie- und Handelskammer (IHK) die rechtlichen Anforderungen als gegeben ansieht.

Darüber hinaus gleicht die ALLCURA jährlich die "Löschliste" aus dem Vermittlerregister des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) mit den reversierten Versicherungsvermittlern ab. Dadurch können externe Vertriebe erkannt werden, die die Voraussetzungen zur Ausübung einer Vermittlertätigkeit (Leumund, Grundqualifikation und Weiterbildung) nicht länger erfüllen.

Zur Herstellung der Wirksamkeit werden alle Kooperationspartner sowie Makler und Mehrfachagenten vertraglich auf die Einhaltung aller gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit der Vermittlertätigkeit hingewiesen. Ist dies nicht mehr gegeben, so ist dies der ALLCURA unmittelbar mitzuteilen (vgl. 7.10.5).

7.8 Leitzatz 8 – Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

Anforderung des GDV

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers wird bei der ALLCURA in der Zusammenarbeit mit Maklern schon durch die in 7.1.2 beschriebene Vergütungspolitik in besonderem Maße gewahrt.

Vor allem der unverändert gebliebene und einheitliche Courtagessatz, der sich im Mittelfeld der am Markt vergebenen Courtagen bewegt, und das ausnahmslose Fehlen von Abschlussvergütungen oder -zuwendungen aller Art verhindern ungewollte Einflussnahmen bei der Versicherer- und Produktauswahl. Folgerichtig ist die ALLCURA in Vergleichsportalen mit entsprechenden Finanzierungsmodellen nicht aufzufinden.

Die ALLCURA ist an keinem Versicherungsmakler beteiligt. Ferner beauftragt sie keine Makler als Dienstleister, insbesondere auch nicht in Schadenfällen.

Vielmehr ist die ALLCURA an ihrem Sitz durch die lange Tradition des Hamburger Maklermarktes geprägt und unterhält daher u.a. auch Kontakte zum Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM), die sie zur ausgewogenen Ausgestaltung der Courtagvereinbarungen unter Beachtung der IDD und des Verhaltenskodex des GDV nutzen konnte.

7.9 Leitzatz 9 – Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerde-management und ein Ombudssystem.

Anforderung des GDV

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

Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen.

Umsetzung bei der ALLCURA

Die ALLCURA legt hohen Wert auf ein funktionierendes Beschwerde-Management. Dementsprechend hat sich das Unternehmen ein entsprechendes System gegeben, welches in der Compliance- und Unternehmensleitlinie beschrieben ist.

Der Ombudsmann in der Versicherungsbranche hat insbesondere die Aufgabe, als unabhängige und neutrale Schlichtungsstelle zwischen Kunde und Versicherer zu vermitteln. Die ALLCURA unterstützt das Ombudsmann-System der Versicherungsbranche.

Die ALLCURA-Kunden werden daher beim ersten Geschäftskontakt auf das bestehende Ombudsmann-System hingewiesen. Der Hinweis ist sowohl im Impressum der Internetseite als auch in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) enthalten. Der Kunde bestätigt den Erhalt der AVB auf dem Antrag bzw. dem Formular zur Angebotsannahme.

7.10 Leitzatz 10 – Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung.

Anforderung des GDV

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Es gelten für alle ALLCURA-Mitarbeiter einheitliche und verbindliche Verhaltensrichtlinien und Vorgaben zu nachfolgend beschriebenen Compliance-relevanten Themengebieten.

7.10.1 Compliance- und Unternehmensleitlinie

Als Fundament des Compliance-Management-Systems ist für alle ALLCURA-Mitarbeiter die unternehmenseigene "Compliance- und Unternehmensleitlinie" der verbindliche Maßstab für ihr Handeln. Diese Leitlinie wurde gemäß ihrer Bedeutung nicht nur schriftlich kommuniziert. Sie wurde zudem im Rahmen der Montags-Sitzung durch den Vorstand vorgestellt und diskutiert. Die Leitlinie enthält die grundsätzlichen Compliance-Ziele der ALLCURA unter anderem zu den Themen:

- Umgang mit Informationen/Datenschutz
- Korruption und Bestechung
- Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung
- Umgang mit Geschenken und Einladungen
- Kartell- und Wettbewerbsrecht
- Spenden und Sponsoring
- Umgang mit Beschwerden

und verweist ggfs. auf entsprechend weiterführende Richtlinien. Darüber hinaus sind in der Leitlinie einheitliche Vorgaben zum Themengebiet Interessenkonflikte verankert. Jeder aufgedeckte (potenzielle oder tatsächliche) Interessenkonflikt sowie seine Behandlung wird dokumentiert und für den jeweiligen Verantwortungsbereich bei der Compliance Funktion (CF) in einer Meldeliste registriert. Sachverhalte mit Bezug zu wettbewerbsrechtlichen Themen werden mit der CF abgestimmt.

7.10.2. Umgang mit Geschenken, Einladungen, Werbung, Unternehmensveranstaltungen und Incentives

Für alle ALLCURA-Mitarbeiter gelten einheitliche Vorgaben zum Umgang mit Geschenken und Einladungen, die in der Leitlinie (siehe 7.3.1) verbindlich geregelt sind.

Für die Gewährung von Geschenken und Aussprache von Einladungen besteht ein Prozess zur entsprechenden Registrierung in einer Dokumentationsliste. Bei Überschreitung gewisser Schwellenwerte wird ein Prozess zur Genehmigung und Meldung in Gang gesetzt. Die entsprechenden Schwellenwerte sind in der Leitlinie definiert. Darüber hinaus finden sich hier die Definitionen von Einladungen und Geschenken sowie entsprechende hiermit zusammenhängende Ge- und Verbote.

Sämtliche ggfs. anfallenden Honorare, Werbe- und Unternehmensveranstaltungen sowie Incentives sind gemäß der Leitlinie mit dem Vorstand abzustimmen. Incentives werden nur in Ausnahmefällen und nur unter Einbindung des Vorstandes gestaltet. Sie haben keinen Bezug zur Förderung des Vertriebs bestimmter Tarife.

7.10.3 Datenschutz

Auch zum Thema Datenschutz bestehen bei der ALLCURA einheitliche Vorgaben und Regelwerke. Alle ALLCURA-Mitarbeiter sind über die Datenschutz-Vorgaben informiert und mussten eine verbindliche Schulung hierzu absolvieren. Auch bei Neueinstellungen ist die entsprechende Schulung eine Pflichtschulung. Im Anschluss an das Training muss jeder Mitarbeiter ein Online-Testverfahren durchlaufen, welches mit einer Prüfung abzuschließen ist. Es gibt darüber hinaus einen definierten Prozess für Neueinstellungen im Bereich Personal, mit dem sichergestellt wird, dass alle neuen Mitarbeiter eine Verpflichtungserklärung auf das Datengeheimnis gegenzeichnen. Bei Veränderungen wird ein entsprechender Nachtrag erstellt.

Der Datenschutz-Beauftragte wird immer dann eingebunden, wenn Prozesse mit Berührung von sensiblen Daten betroffen sind. Des Weiteren ist er zuständig für die Schulung der bestehenden und neuen ALLCURA-Mitarbeiter, die Kontrolle der Auftragnehmer sowie die Prüfung der Geschäftsprozesse.

7.10.4. Compliance-Schulung

Gemäß dem Compliance-Verständnis der ALLCURA wurden die angestellten Mitarbeiter im Jahr 2015 im Rahmen der Einführung der internen Leitlinie umfangreich geschult. Weitere Compliance-Schulungen werden anlassbezogen durchgeführt. Dazu dient insbesondere die Montagssitzung, an der die gesamte Belegschaft teilnimmt.

Bei Neueinstellungen werden die neuen Mitarbeiter nicht nur fachlich eingearbeitet, sondern auch und insbesondere in die Belange der Compliance-Leitlinie. Dies ist in der Personalrichtlinie festgehalten.

7.10.5. Compliance-Regeln für externe Vertriebspartner

Grundlage für die Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern sind entweder die Regeln des GDV-Verhaltenskodex Vertrieb oder eines anderen, von der CF für adäquat befundenen Kodex. Hierauf werden alle Vermittler durch einen Zusatz zur Courtagevereinbarung vertraglich verpflichtet.

7.11 Leitsatz 11 – Der Kodex ist verbindlich und transparent.

Anforderung des GDV

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

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

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

Umsetzung bei der ALLCURA

Gemäß der Bedeutung, die die ALLCURA diesem Thema beimisst, wurden alle Versicherungsvermittler durch eine Zusatzvereinbarung zur Courtagevereinbarung im Herbst des Jahres 2017 darüber informiert, dass die ALLCURA den GDV-Verhaltenskodex (oder einen vergleichbaren Kodex) als Basis der gemeinsamen Geschäftsbeziehung betrachtet.

Diese sind bis auf eine Ausnahme alle gegengezeichnet worden. Mit der einzigen Ausnahme wird kein Geschäft betrieben. Neu anzubindende Vertriebspartner werden bei Beginn der Zusammenarbeit entsprechend verpflichtet.

In der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern (Kooperationspartner sind selber Versicherungsunternehmen und i.d.R. GDV-Mitglieder) wird der GDV-Verhaltenskodex (oder ein vergleichbarer Kodex) als Basis der gemeinsamen Geschäftsbeziehung angesehen.

Die ALLCURA hat darüber hinaus in allen Bereichen des Unternehmens alle nötigen Maßnahmen eingeleitet, um dem GDV-Verhaltenskodex bzw. den IDD-Anforderungen gerecht zu werden. Eine Projektgruppe hat in einem unternehmensweiten Projekt alle nötigen Prozesse überprüft, gegebenenfalls angepasst und im Unternehmen etabliert. Als externe Qualitätssicherung lässt ALLCURA alle drei Jahre eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen, ob das Unternehmen in seinen eigenen Vorschriften und Prozessen die Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex angemessen umgesetzt hat.

Kurz: Die ALLCURA nimmt sowohl den GDV-Verhaltenskodex als auch und insbesondere die IDD sehr ernst. Dies ist mehr als ein reines Lippenbekenntnis. Es ist für das ganze Unternehmen ein Anspruch ebenso wie ein fester Bestandteil der gelebten Unternehmenskultur

8. Compliance-Überwachung und -Verbesserung

Die Compliance-Überwachung und -Verbesserung setzt bei der ALLCURA an verschiedenen Stellen auf interner Ebene im Unternehmen an. Anregungen zur Verbesserung des CMS werden aufgegriffen sowie ausführlich erörtert. Sie können zum Beispiel von Vorstand oder Aufsichtsrat oder den dezentralen Compliance-Verantwortlichen an die CF herangetragen werden. Zudem können sich solche Anregungen aus den durchgeführten Prüfungen oder durch selbstständig gemeldete Compliance-Verstöße der ALLCURA-Mitarbeiter ergeben.

Durch die dezentralen Compliance-Verantwortlichen werden regelmäßig Reportings, gegebenenfalls mit Verbesserungsvorschlägen, erstellt und von der CF geprüft sowie gegebenenfalls gemeinsam umgesetzt. Derartige Verbesserungsvorschläge und Systemanpassungen werden in den Compliancebericht aufgenommen. Der Umgang mit Verstößen wird direkt durch die CF adressiert, situationsabhängige Maßnahmen werden ggfs. in Abstimmung mit dem Vorstand eingeleitet. Zudem erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit der Internen Revision und dem Risikomanagement.

Die CF ist mit der Umsetzung, Weiterentwicklung und Überwachung des CMS der ALLCURA beauftragt. Zudem ist sie Ansprechpartner für alle ALLCURA-Mitarbeiter im Hinblick auf Compliance-relevante Fragen, zur Beratung in Zweifelsfällen sowie zur Entgegennahme von Hinweisen auf Compliance-Verstöße. Compliance-Verstöße können zudem auch anonym über das interne Hinweisgebersystem der ALLCURA gemeldet werden.

Eine stetige Analyse der Compliance-Überwachung und -Verbesserung erfolgt zudem mithilfe des Beschwerdemanagements. ALLCURA hat eine eigene Definition zum Begriff Beschwerden bzw. Beschwerdegründe zu den relevanten Themengebieten verfasst und kommuniziert. Ein einheitlicher Beschwerdemanagement-Prozess ist etabliert. Demnach sind alle ALLCURA-Mitarbeiter aufgefordert, eingehende Kundenbeschwerden aufzunehmen, zu melden und in einen dafür vorgesehenen Ordner zu überführen. Vertriebsbeschwerden, auch diejenigen, die bei oder über externe Vertrieben eingehen, werden ebenfalls an die CF weitergeleitet.

Seit Aufnahme der Geschäftstätigkeit der ALLCURA gab es lediglich vereinzelte Beschwerden, denen sofort abgeholfen werden konnte.

Zusätzlich dient der Erfahrungsaustausch über Best-Practice-Lösungen mit anderen CF und Compliance-Verantwortlichen im Rahmen von Compliance-Veranstaltungen der stetigen Verbesserung des Compliance-Programms der ALLCURA.

Alle drei Jahre erfolgt durch einen Wirtschaftsprüfer eine Prüfung und Zertifizierung des Vertriebs-CMS gemäß IDW PS 980 ("Kodex-Prüfung"). Aus den Prüfungserfahrungen, insbesondere aus dem Abschlussbericht sowie etwaigen Handlungsempfehlungen, können sich weitere Maßnahmen zur Verbesserung und Anpassung ergeben.

Hamburg, 31. März 2021



Jörg Conradi



Werner Brase



Johannes Pohl-Grund

Besondere Auftragsbedingungen für Prüfungen und prüfungs- nahe Leistungen

der Mazars GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Stand: 1. Juni 2019

Präambel

Diese Auftragsbedingungen der Mazars GmbH & Co. KG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft („Mazars KG“) ergänzen und konkretisieren die vom Institut der Wirtschaftsprüfer e. V. herausgegebenen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (in der dem Auftragsbestätigungs-/Angebotschreiben beigefügten Fassung) und sind diesen gegenüber vorrangig anzuwenden. Sie gelten nachrangig zu einem Auftragsbestätigungs-/Angebotsschreiben. Das Auftragsbestätigungs-/Angebotsschreiben zusammen mit allen Anlagen bildet die „Sämtlichen Auftragsbedingungen“.

A. Ergänzende Bestimmungen für Abschlussprüfungen nach § 317 HGB und vergleichbare Prüfungen nach nationalen und internationalen Prüfungsgrundsätzen

Die Mazars KG wird die Prüfung gemäß § 317 HGB und unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer e. V. festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung („GoA“) durchführen. Dem entsprechend wird die Mazars KG die Prüfung unter Beachtung der Grundsätze gewissenhafter Berufsausübung so planen und anlegen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf den Prüfungsgegenstand laut Auftragsbestätigungsschreiben wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden.

Die Mazars KG wird alle Prüfungshandlungen durchführen, die sie den Umständen entsprechend für die Beurteilung als notwendig erachtet und prüfen, in welcher Form der in § 322 HGB resp. den GoA vorgesehene Vermerk zum Prüfungsgegenstand erteilt werden kann. Über die Prüfung des Prüfungsgegenstands wird die Mazars KG in beruflichem Umfang berichten. Um Art, Zeit und Umfang der einzelnen Prüfungshandlungen in zweckmäßiger Weise festzulegen, wird die Mazars KG, soweit sie es für erforderlich hält, das System der rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollen prüfen und beurteilen, insbesondere soweit es der Sicherung einer ordnungsgemäßen Rechnungslegung dient. Wie berufsüblich, wird die Mazars KG die Prüfungshandlungen in Stichproben durchführen, sodass ein unvermeidliches Risiko besteht, dass auch bei pflichtgemäß durchgeführter Prüfung selbst wesentliche falsche Angaben unentdeckt bleiben können. Daher werden z.B. Unterschlagungen und andere Unregelmäßigkeiten durch die Prüfung nicht notwendigerweise aufgedeckt. Die Mazars KG weist darauf hin, dass die Prüfung in ihrer Zielsetzung nicht auf die Aufdeckung von Unterschlagungen und anderen Unregelmäßigkeiten, die nicht die Übereinstimmung des Prüfungsgegenstands mit den maßgebenden Rechnungslegungsgrundsätzen betreffen, ausgerichtet ist. Sollte die Mazars KG jedoch im Rahmen der Prüfung derartige Sachverhalte feststellen, wird dem Auftraggeber der Mazars KG („Auftraggeber“) dies unverzüglich zur Kenntnis gebracht.

Vorstehende Ausführungen zu Prüfungszielen und -methoden gelten für andere Prüfungen nach nationalen oder internationalen Prüfungsgrundsätzen sinngemäß.

Es ist Aufgabe der gesetzlichen Vertreter des Auftraggebers, wesentliche Fehler im Prüfungsgegenstand zu korrigieren und uns gegenüber in der Vollständigkeitserklärung zu bestätigen, dass die Auswirkungen etwaiger nicht korrigierter Fehler, die von uns während des aktuellen Auftrags festgestellt wurden, sowohl einzeln als auch in ihrer Gesamtheit für den Prüfungsgegenstand unwesentlich sind.

B. Auftragsverhältnis

Unter Umständen werden der Mazars KG im Rahmen des Auftrages und zur Wahrnehmung der wirtschaftlichen Belange des Auftraggebers unmittelbar mit diesem zusammenhängende Dokumente, die rechtliche Relevanz haben, zur Verfügung gestellt. Die Mazars KG stellt ausdrücklich klar, dass sie weder eine Verpflichtung zur rechtlichen Beratung bzw. Überprüfung hat, noch dass dieser Auftrag eine allgemeine Rechtsberatung beinhaltet; daher hat der Auftraggeber auch eventuell im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Auftrages von der Mazars KG zur Verfügung gestellte Musterformulierungen zur abschließenden juristischen Prüfung seinem verantwortlichen Rechtsberater vorzulegen. Der Auftraggeber ist verantwortlich für sämtliche Geschäftsführungsentscheidungen im Zusammenhang mit den Leistungen der Mazars KG sowie die Verwendung der Ergebnisse der Leistungen und die Entscheidung darüber, inwieweit die Leistungen der Mazars KG für eigene interne Zwecke des Auftraggebers geeignet sind.

C. Informationszugang

Es liegt in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter des Auftraggebers, der Mazars KG einen uneingeschränkten Zugang zu den für den Auftrag erforderlichen Aufzeichnungen, Schriftstücken und sonstigen Informationen zu gewährleisten. Das Gleiche gilt für die Vorlage zusätzlicher Informationen (z.B. Geschäftsbericht, Feststellungen hinsichtlich der Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG), die vom Auftraggeber zusammen mit dem Abschluss sowie ggf. dem zugehörigen Lagebericht veröffentlicht werden. Der Auftraggeber, wird diese rechtzeitig vor Erteilung des Bestätigungsvermerks bzw. unverzüglich sobald sie vorliegen, zugänglich machen. Sämtliche Informationen, die der Mazars KG vom Auftraggeber oder in seinem Auftrag zur Verfügung gestellt werden („Auftraggeberinformationen“), müssen vollständig sein.

D. Hinzuziehung von Mazars-Mitgliedern und Dritten

Die Mazars KG ist berechtigt, Teile der Leistungen an andere Mitglieder des weltweiten Netzwerks der Mazars-Gesellschaften („Mazars-Mitglieder“) oder sonstige Dienstleister als Unterauftragnehmer zu vergeben, die direkt mit dem Auftraggeber in Kontakt treten können. Unabhängig davon verbleiben die Verantwortlichkeit für die Arbeitsergebnisse aus dem Auftrag, die Erbringung der Leistungen und die sonstigen sich aus dem Auftragsbestätigungsschreiben resultierenden Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber ausschließlich bei der Mazars KG.

Der Auftraggeber ist daher nicht dazu berechtigt, vertragliche Ansprüche oder Verfahren im Zusammenhang mit den Leistungen oder generell auf der Grundlage des Auftragsbestätigungsschreibens gegen ein anderes Mazars-Mitglied oder dessen Unterauftragnehmer, Mitglieder, Anteilseigner, Geschäftsführungsmitglieder, Partner oder Mitarbeiter („Mazars-Personen“) oder Mazars Personen der Mazars KG geltend zu machen bzw. anzustrengen. Der Auftraggeber verpflichtet sich somit, vertragliche Ansprüche ausschließlich der Mazars KG gegenüber geltend zu machen bzw. Verfahren nur gegenüber der Mazars KG anzustrengen. Mazars-Mitglieder und Mazars-Personen sind berechtigt, sich hierauf zu berufen.

In Einklang mit geltendem Recht ist die Mazars KG berechtigt, zum Zwecke

- der Erbringung der Leistungen der Mazars KG,
- der Einhaltung berufsrechtlicher sowie regulatorischer Vorschriften,
- der Prüfung von Interessenkonflikten,
- des Risikomanagements sowie der Qualitätssicherung,
- der internen Rechnungslegung, sowie der Erbringung anderer administrativer und IT-Unterstützungsleistungen

(Lit. (a)-(e) zusammen „Verarbeitungszwecke“), Auftraggeberinformationen an andere Mazars-Mitglieder, Mazars-Personen und externe Dienstleister der Mazars KG („Dienstleister“) weiterzugeben, die solche Daten in den verschiedenen Jurisdiktionen, in

denen sie tätig sind (eine Aufstellung der Standorte der Mazars-Mitglieder ist unter www.mazars.com abrufbar), erheben, verwenden, übertragen, speichern oder anderweitig verarbeiten können (zusammen „*verarbeiten*“).

Die Mazars KG ist dem Auftraggeber gegenüber für die Sicherstellung der Vertraulichkeit der Auftraggeberinformationen verantwortlich, unabhängig davon, von wem diese im Auftrag der Mazars KG verarbeitet werden.

E. Mündliche Auskünfte

Soweit der Auftraggeber beabsichtigt, eine Entscheidung oder sonstige wirtschaftliche Disposition auf Grundlage von Informationen und/oder Beratung zu treffen, welche die Mazars KG dem Auftraggeber mündlich erteilt hat, so ist der Auftraggeber verpflichtet, entweder (a) die Mazars KG rechtzeitig vor einer solchen Entscheidung zu informieren und sie zu bitten, das Verständnis des Auftraggebers über solche Informationen und/oder Beratung schriftlich zu bestätigen oder (b) in Kenntnis des oben genannten Risikos einer solchen mündlich erteilten Information und/oder Beratung jene Entscheidung in eigenem Ermessen und in alleiniger Verantwortung zu treffen.

F. Entwurfsfassungen der Mazars KG

Entwurfsfassungen eines Arbeitsergebnisses dienen lediglich den internen Zwecken der Mazars KG und/oder der Abstimmung mit dem Auftraggeber und stellen demzufolge nur eine Vorstufe des Arbeitsergebnisses dar und sind weder final noch verbindlich und erfordern eine weitere Durchsicht. Die Mazars KG ist nicht dazu verpflichtet, ein finales Arbeitsergebnis im Hinblick auf Umstände, die ihr seit dem im Arbeitsergebnis benannten Zeitpunkt des Abschlusses der Tätigkeit oder, in Ermangelung eines solchen Zeitpunkts, der Auslieferung des Arbeitsergebnisses zur Kenntnis gelangt sind oder eingetreten sind, zu aktualisieren. Dies gilt dann nicht, wenn die Mazars KG aufgrund der Natur der Leistungen dazu verpflichtet ist.

G. Freistellung und Haftung

Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet, die Mazars KG von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich verbundener Unternehmen) sowie daraus folgenden Verpflichtungen, Schäden, Kosten und Aufwendungen (insbesondere angemessene externe Anwaltskosten) freizustellen, die aus der Verwendung des Arbeitsergebnisses durch Dritte resultieren, sofern die Weitergabe direkt oder indirekt durch den Auftraggeber oder auf seine Veranlassung hin erfolgt ist. Diese Verpflichtung besteht nicht in dem Umfang, wie die Mazars KG sich ausdrücklich schriftlich damit einverstanden erklärt hat, dass der Dritte auf das Arbeitsergebnis vertrauen darf.

Bzgl. der Haftung für das zugrundeliegende Auftragsverhältnis gilt Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen sowie die gesetzliche Haftungsbeschränkung nach § 323 Abs. 2 HGB. Sollten sich im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis Ansprüche aus Nebenleistungen zur gesetzlichen oder freiwilligen Abschlussprüfung oder anderer von uns erbrachten Prüfungsleistungen ergeben, so ist unsere Haftung für solche Nebenleistungen auf EUR 4 Mio. begrenzt.

H. Elektronische Datenversendung (E-Mail)

Den Parteien ist die Verwendung elektronischer Medien zum Austausch und zur Übermittlung von Informationen gestattet und diese Form der Kommunikation stellt als solche keinen Bruch von etwaigen Verschwiegenheitspflichten dar. Den Parteien ist bewusst, dass die elektronische Übermittlung von Informationen (insbesondere per E-Mail) Risiken (z.B. unberechtigter Zugriff Dritter) birgt.

Jegliche Änderung der von der Mazars KG auf elektronischem Wege übersandten Dokumente ebenso wie jede Weitergabe von

solchen Dokumenten auf elektronischem Wege an Dritte darf nur nach schriftlicher Zustimmung der Mazars KG erfolgen.

Die Übermittlung Personenbezogener Daten unterliegt den Datenschutzregelungen von Mazars, die unter <https://www.mazars.de/Datenschutz> abrufbar sind. Die Mazars KG verarbeitet personenbezogene Daten im Einklang mit geltendem Recht und berufsrechtlichen Vorschriften, insbesondere unter Beachtung der nationalen (BDSG) und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz. Die Mazars KG verpflichtet Dienstleister, die im Auftrag der Mazars KG personenbezogene Daten verarbeiten, sich ebenfalls an diese Bestimmungen zu halten.

I. Vollständigkeitserklärung

Die seitens Mazars KG von den gesetzlichen Vertretern erbetene Vollständigkeitserklärung umfasst gegebenenfalls auch die Bestätigung, dass die in einer Anlage zur Vollständigkeitserklärung zusammengefassten Auswirkungen von nicht korrigierten falschen Angaben im Prüfungsgegenstand sowohl einzeln als auch insgesamt unwesentlich sind.

J. Geltungsbereich

Die in den Sämtlichen Auftragsbedingungen enthaltenen Regelungen – einschließlich der Regelung zur Haftung – finden auch auf alle künftigen, vom Auftraggeber erteilten sonstigen Aufträge entsprechend Anwendung, soweit nicht jeweils gesonderte Vereinbarungen getroffen werden bzw. über einen Rahmenvertrag erfasst werden oder soweit für die Mazars KG verbindliche in- oder ausländische gesetzliche oder behördliche Erfordernisse einzelnen Regelungen zu Gunsten des Auftraggebers entgegenstehen.

Für Leistungen der Mazars KG gelten ausschließlich die Bedingungen der Sämtlichen Auftragsbedingungen; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, wenn der Auftraggeber diese mit der Mazars KG im Einzelnen nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart hat. Allgemeine Einkaufsbedingungen, auf die im Rahmen automatisierter Bestellungen Bezug genommen wird, gelten dann nicht als einbezogen, wenn die Mazars KG diesen nicht ausdrücklich widerspricht oder die Mazars KG mit der Erbringung der Leistungen vorbehaltlos beginnt.

K. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Für die Auftragsdurchführung sind die von den maßgeblichen deutschen berufsständischen Organisationen (Wirtschaftsprüferkammer, Institut der Wirtschaftsprüfer e. V., Steuerberaterkammern) entwickelten und verabschiedeten Berufsgrundsätze, soweit sie für den Auftrag im Einzelfall anwendbar sind, bestimmend.

Auf das Auftragsverhältnis und auf sämtliche hieraus oder aufgrund der Erbringung der darin vereinbarten Leistungen resultierenden außervertraglichen Angelegenheiten oder Verpflichtungen findet deutsches Recht Anwendung.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle in Verbindung mit dem Auftrag oder den darunter erbrachten Leistungen entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der jeweilige Standort der auftragnehmenden Niederlassung, oder nach Wahl der Mazars KG, (i) das Gericht, bei dem die mit der Erbringung der Leistungen schwerpunktmäßig befasste Niederlassung der Mazars KG ihren Sitz hat oder (ii) die Gerichte an dem Ort, an dem der Auftraggeber seinen Sitz hat.

L. Datenschutz

Für die unter Lit. D genannten Verarbeitungszwecke sind die Mazars KG und andere Mazars-Mitglieder, Mazars-Personen und Dienstleister dazu berechtigt, Auftraggeberinformationen, die bestimmten Personen zugeordnet werden können („Personenbezogene Daten“), in den verschiedenen Jurisdiktionen, in denen diese tätig sind, zu verarbeiten.

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 berichtet werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

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

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

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

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