

Dieser Prüfungsbericht richtet sich - unbeschadet eines etwaigen, gesetzlich begründeten Rechts Dritter zum Empfang oder zur Einsichtnahme - ausschließlich an Organe des Unternehmens. Soweit nicht im Rahmen der Auftragsvereinbarung zwischen dem Unternehmen und der Ernst & Young GmbH WPG ausdrücklich erlaubt, ist eine Weitergabe der vorliegenden elektronischen Kopie an Dritte nicht gestattet.

Notwithstanding any statutory right of third parties to receive or inspect it, this audit report is addressed exclusively to the governing bodies of the Company. The digital copy may not be distributed to third parties unless such distribution is expressly permitted under the terms of engagement agreed between the Company and Ernst & Young GmbH WPG.

Helvetia Versicherungen Frankfurt

**Prüfungsbericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
Angemessenheit und Implementierung
des Compliance Management Systems
zur Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb von
Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen
Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) zum 31. Januar 2018**

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft





Inhaltsverzeichnis

	Seite
A. Prüfungsauftrag	1
B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung	3
C. Feststellungen zum Compliance Management System	6
I. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	6
II. Feststellungen, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils geführt haben	11
D. Prüfungsurteil	13

Anlagen

- 1 Beschreibung des Compliance Management Systems (CMS) für den Teilbereich Vertrieb zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten für die Helvetia Deutschland
- 2 Allgemeine Auftragsbedingungen

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Tatsächliche Bezeichnung
AG	Aktiengesellschaft
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
CMS	Compliance Management System
d. h.	das heißt
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungs- wirtschaft
ggf.	gegebenenfalls
Helvetia Versicherungen	Helvetia Schweizerische Versicherungsgesell- schaft AG, Direktion für Deutschland, Frankfurt; Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG in Deutschland, Frankfurt
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V.
insb.	Insbesondere
ppa.	per procura autoritate
PH	Prüfungshinweis
PS	Prüfungsstandard
u. a.	unter anderem
z. B.	zum Beispiel



A. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 8. September 2017 haben uns die gesetzlichen Vertreter der

Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Direktion für Deutschland,
Frankfurt (Helvetia DfD) und

Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG in Deutschland, Frankfurt
(Helvetia HL)

(im Folgenden kurz: „Gesellschaften“ oder "Helvetia Versicherungen")

beauftragt, eine Prüfung der in nachstehender Anlage 1 beigefügten Beschreibung der Angemessenheit ihres Compliance Management Systems (nachfolgend als „CMS-Beschreibung“ bezeichnet) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 14. November 2012 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen.

Unsere Prüfung erstreckt sich dabei vereinbarungsgemäß ausschließlich auf die folgenden (inländischen) Einzelgesellschaften:

- ▶ Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Direktion für Deutschland (Helvetia DfD) und
- ▶ Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG (Helvetia Leben)

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen der Unternehmen zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens der Unternehmen und seiner Mitarbeiter sowie ggf. Dritten abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Januar 2018 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insb. zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 3 des Verhaltenskodex haben sich die Unternehmen für ihre Mitarbeiter und Vermittler für den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ Compliance-Vorschriften zu geben, die insb. auch die Ächtung von Korruption und Bestechung zum Inhalt haben. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich „GDV-Verhaltenskodex im Vertrieb“ beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die Helvetia Versicherungen innerhalb ihrer Unternehmensorganisation eingerichtet haben. Grundsätze und Maßnahmen, die von Dritten, die nicht unmittelbar in die Unternehmensorganisation eingebunden sind, wie (Einfach- und Mehrfach-) Versicherungsvertreter (§ 84 HGB) und Versicherungsmakler (§ 93 HGB) (nachfolgend als „externer Vertrieb“ bezeichnet), in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf bei den Helvetia Versicherungen eingerichteten Grundsätzen und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch den externen Vertrieb in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von den Helvetia Versicherungen vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der Gesellschaften hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstiger Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf Grundlage des mit den Helvetia Versicherungen geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Helvetia Versicherungen durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der Helvetia Versicherungen über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht den Helvetia Versicherungen dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren.

Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein den Helvetia Versicherungen gegenüber Dritten gegenüber übernehmen wir keine Verantwortung.

Für diesen Auftrag gelten, auch im Verhältnis zu Dritten, unsere als Anlage beige-fügten Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017.

B. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt A. genannten Begrenzungen.

Bei der Konzeption des CMS haben die Gesellschaften den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex die vom GDV seinen Mitgliedsunternehmen empfohlenen Auslegungshinweise zum GDV-Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der Gesellschaften.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei den Helvetia Versicherungen abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex bei den Helvetia Versicherungen implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Konsequenzen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, sodass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraftsetzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen (IDW PS 980) (Stand: 11. März 2011) sowie des IDW Prüfungshinweises: Einzelfragen zur Prüfung des Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten (IDW PH 9.980.1) (Stand: 27. Mai 2016) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 14. November 2012 einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Januar 2018 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS-Beschreibung des Versicherungsunternehmens dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt A. beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance-Anforderungen der Versicherungsunternehmen berücksichtigt.

Wir haben die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die von uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt.

Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

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

- ▶ Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV-Verhaltenskodex;
- ▶ Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der Helvetia Versicherungen mit Bezug zu den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an Mitgliedsunternehmen;
- ▶ Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV-Verhaltenskodex;
- ▶ Durchführung von Befragungen mit geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Helvetia Versicherungen;
- ▶ Nachvollziehen und Beurteilung der Maßnahmen bei erkannten Regelverstößen.

Wir haben die Prüfung (mit Unterbrechungen) in den Monaten Oktober 2017 bis zum Februar 2018 durchgeführt.

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

C. Feststellungen zum Compliance Management System

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

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS-Beschreibung liegt als Anhang 1 diesem Bericht bei. Die CMS-Beschreibung bezieht sich somit auf den Teilbereich Vertrieb und alle kundenbezogenen Regelungen, die Vertriebswege übergreifend die Praxis der Helvetia Versicherungen zum Vertrieb ihrer Produkte betreffen.

Die CMS-Beschreibung enthält Ausführungen zu den einzelnen Compliance-Elementen sowie der Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex bei den Helvetia Versicherungen. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex werden durch weitere Dokumente, z. B. in Form von Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Rundschreiben konkretisiert. Die implementierten Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse berücksichtigen die Besonderheit der unterschiedlichen Vertriebswege.

Im Folgenden werden die wesentlichen, in der Konzeption enthaltenen Beschreibungen zu den einzelnen Compliance-Elementen dargestellt. Die nachfolgenden Ausführungen stellen Zitate, bzw. eine sinngemäße Wiedergabe der in der CMS-Beschreibung enthaltenen Erklärungen oder der diese konkretisierenden Dokumente, dar. Wie auch die CMS-Beschreibung beziehen sich die nachfolgenden Ausführungen nur auf den Teilbereich Vertrieb und die Umsetzung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex und nicht auf das gesamte CMS der Helvetia Versicherungen.

Compliance Kultur

Dem IDW PS 980 folgend stellt die Compliance-Kultur die Grundlage für die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS dar. Sie wird vor allem geprägt durch die Grundeinstellung und Verhaltensweisen des Managements sowie durch die Rolle des Aufsichtsorgans („tone at the top“). Die Compliance-Kultur beeinflusst die Bedeutung, welche die Mitarbeiter des Unternehmens der Beachtung von Regeln beimessen und damit die Bereitschaft zu regelkonformem Verhalten.

Ausgangspunkt für die Compliance-Kultur der Helvetia Versicherungen ist das von der Geschäftsleitung und den Führungskräften ausgehende Bekenntnis, gesetzliche und sonstige interne wie auch externe Vorschriften einzuhalten. Diese Vorbildfunktion zeigt sich in der gesamten Führungsebene und ist somit maßgeblich für das Verhalten aller Mitarbeiter. Fairness, Transparenz und Vertrauen gelten als Grundlage für ein der Compliance-Kultur entsprechendes Verhalten.

Compliance Ziele

Der IDW PS 980 sieht vor, dass die gesetzlichen Vertreter auf der Grundlage der allgemeinen Unternehmensziele und einer Analyse und Gewichtung der für das Unternehmen bedeutsamen Regeln die Ziele festlegen, die mit dem CMS erreicht werden sollen. Dies umfasst insbesondere die Festlegung der relevanten Teilbereiche und der in den einzelnen Teilbereichen einzuhaltenden Regeln. Die Compliance-Ziele stellen die Grundlage für die Beurteilung von Compliance-Risiken dar.

Die Einhaltung von Gesetzen und internen Regelungen ist Ziel des CMS der Helvetia Versicherungen. Die Compliance-Ziele der Helvetia Versicherungen basieren auf den vom GDV-Verhaltenskodex beschriebenen vertriebsspezifischen Vorgaben. Auf Basis der Unternehmensziele festgelegte Vertriebsziele stehen in Einklang mit den Compliance-Zielen sowie den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex.

Compliance Risiken

Unter Berücksichtigung der Compliance-Ziele werden gemäß IDW PS 980 die Compliance-Risiken festgestellt, die Verstöße gegen einzuhaltende Regeln und damit eine Verfehlung der Compliance-Ziele zur Folge haben könnten. Hierzu wird gemäß IDW PS 980 ein Verfahren zur systematischen Risikoerkennung und -berichterstattung eingeführt. Die festgestellten Risiken werden im Hinblick auf Eintrittswahrscheinlichkeit und mögliche Folgen analysiert.

Die Compliance-Risiken der Helvetia Versicherungen werden im Rahmen der allgemeinen Risikoanalyse in Verbindung mit der Compliance-Risikoanalyse systematisch analysiert, durch den Compliance-Beauftragten erhoben und dokumentiert. Dabei werden insbesondere Gesetzesänderungen, Entwicklungen in der Rechtsprechung, sowie Veränderungen der äußeren Umstände berücksichtigt. Daraus resultierende Compliance-Risiken werden frühzeitig berücksichtigt und aufgenommen.

Die identifizierten Compliance-Risiken werden anhand der Eintrittswahrscheinlichkeit und dem potentiellen Schadensausmaß bewertet und strukturiert. Auf Basis dieser Bewertung werden Schwerpunkte gesetzt und entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Compliance Programm

Auf der Grundlage der Beurteilung der Compliance-Risiken werden Grundsätze und Maßnahmen eingeführt, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf die Vermeidung von Compliance-Verstößen ausgerichtet sind. Das Compliance-Programm umfasst auch die bei festgestellten Compliance-Verstößen zu ergreifenden Maßnahmen. Das Compliance-Programm wird zur Sicherstellung einer personenunabhängigen Funktion des CMS dokumentiert.

Das Compliance-Programm der Helvetia Versicherungen enthält sämtliche Grundsätze und Maßnahmen um die Compliance-Risiken für den Teilbereich Vertrieb zu adressieren. Damit wird durch das Compliance-Programm gewährleistet, dass risikominimierende Grundsätze und Maßnahmen für alle identifizierten vertriebs-spezifischen Risiken vorhanden sind. Ferner werden Vorgaben für die tägliche Arbeit des Vertriebs der Helvetia Versicherungen konkretisiert.

Das Compliance-Programm beinhaltet u. a. Kommunikationsmaßnahmen, Trainingsvorgaben sowie Kontrollmechanismen (bspw. dem Beschwerdemanagement, Veröffentlichungen im Intranet und dem Vertriebskontrollsystem) und adressiert alle Punkte des GDV-Verhaltenskodex. Die Umsetzung des Compliance-Programms wird durch die jeweiligen Führungskräfte des Vertriebs sichergestellt.

Compliance Organisation im Vertrieb

Gemäß IDW PS 980 regelt das Management die Rollen und Verantwortlichkeiten (Aufgaben) sowie Aufbau- und Ablauforganisation im CMS als integralen Bestandteil der Unternehmensorganisation und stellt die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

Die Verantwortlichkeiten und Rollenverteilung innerhalb der Compliance-Organisation werden in der CMS-Beschreibung dargestellt.

Der Group-Compliance Officer steht an oberster Stelle der Compliance-Organisation. Um ein effektives CMS zu gestalten bedarf es bestimmter Voraussetzungen. Die konzernübergreifende Schaffung und Gewährleistung dieser liegt im Tätigkeitsbereich des Group-Compliance Officers.

Die zweite Ebene bilden die Compliance-Beauftragten der jeweiligen Länder. Hierzu gehört der Compliance-Beauftragte der Helvetia Versicherungen. In seiner Verantwortung liegt die Einhaltung und Überwachung der nationalen gesetzlichen Vorgaben sowie internen Richtlinien sicherzustellen und bei der Umsetzung von Compliance-Vorgaben zu beraten. Darüber hinaus gilt er als maßgebender Ansprechpartner für alle Compliance-relevante Themen.

Die Compliance-Spezialisten stehen an dritter Stelle und unterstützen den Compliance-Beauftragten der Helvetia Versicherungen, die Führungskräfte und Mitarbeiter im Umgang mit spezifischen Compliance-Risiken (z. B. Datenschutz, Geldwäsche und Kartellrecht).

Compliance Kommunikation und Schulung

Nach IDW PS 980 sollen die jeweils betroffenen Mitarbeiter über das Compliance-Programm sowie die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten informiert werden, damit sie ihre Aufgaben im CMS ausreichend verstehen und sachgerecht erfüllen können. Im Unternehmen wird festgelegt, wie Compliance-Risiken sowie Hinweise auf mögliche und festgestellte Regelverstöße an die zuständigen Stellen im Unternehmen (z. B. die gesetzlichen Vertreter und erforderlichenfalls das Aufsichtsorgan) berichtet werden.

Die wesentlichen Inhalte des GDV-Verhaltenskodexes wurden an alle Vertriebsmitarbeiter im Rahmen der Vertriebsjahrestagung und in Helvetia internen Medien kommuniziert und erläutert. Zusätzlich werden die Inhalte des GDV-Verhaltenskodex turnusgemäß in den Regionaldirektorenrunden vorgestellt. Ergänzende ausführliche Informationen hierzu stehen allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung.

Der Chief Compliance Officer berichtet in Form eines Jahresberichts oder bei Bedarf an den Vorstand. Zudem hat der Chief Compliance Officer die Möglichkeit der „ad hoc“ Berichtserstattung an den Aufsichtsrat. Darüber hinaus stimmt sich das Governance Komitee und der Chief Compliance Officer regelmäßig zum Thema Vertriebs-Compliance ab.

Ergänzend dazu wird Compliance neben den bereits genannten Kommunikationswegen bei den Helvetia Versicherungen, allen Vertriebsmittlern über die dezentralen Compliance-Fachverantwortlichen sowie über die jeweiligen Regionaldirektoren in weiterführenden Schulungen erläutert.

Alle Mitarbeiter können den jeweiligen Vorgesetzten oder den Vertriebsdirektor auf eingetretene oder drohende Gefahren oder Rechtsverstöße hinweisen. Alternativ können Sie sich direkt, auch in anonymer Form, an den Chief Compliance Officer wenden.

Die Kommunikation wesentlicher Inhalte des GDV-Verhaltenskodex sowie der Regelungen des CMS der Helvetia Versicherungen erfolgt regelmäßig durch Informationen im Intranet, bei Vertriebsveranstaltungen und durch das Compliance-Schulungsprogramm. Somit stellen die Helvetia Versicherungen sicher, dass das Verständnis der Mitarbeiter, Führungskräfte und Vertriebspartner in Hinblick auf die Vorgaben des GDV-Verhaltenskodex und des CMS zunehmend gestärkt werden.

Der Compliance-Beauftragte der Helvetia Versicherungen erstattet halbjährlich oder bedarfsweise sofort an den Group Compliance Officer Bericht über laufende Compliance-Aktivitäten, wesentliche Veränderungen der Compliance-Risiken

Compliance-Überwachung und Verbesserung

Die Angemessenheit und Wirksamkeit eines CMS soll gemäß IDW PS 980 in geeigneter Weise überwacht werden. Voraussetzung für die Überwachung ist demnach eine ausreichende Dokumentation des CMS. Werden im Rahmen der Überwachung Schwachstellen im CMS bzw. Regelverstöße festgestellt, sollen diese an das Management bzw. die hierfür bestimmte Stelle im Unternehmen berichtet werden. Die gesetzlichen Vertreter haben für die Durchsetzung des CMS, die Beseitigung der Mängel und die Verbesserung des Systems zu sorgen.

Die Compliance-Überwachung und Verbesserung liegt vorrangig im Tätigkeitsbereich der Internen Revision der Helvetia Versicherungen. In ihrer Funktion führt die Interne Revision regelmäßig unter Berücksichtigung einer objektiven und unabhängigen Betrachtungsweise Überprüfungen von Geschäftsprozessen durch. Darüber hinaus erfolgt im Zweijahres-Turnus eine Prüfung des CMS der Helvetia Versicherungen für den Teilbereich Vertrieb durch einen Wirtschaftsprüfer.

Ergänzend dazu erhalten die Helvetia Versicherungen über das eingerichtete Beschwerdemanagement sowie Meldungen an den Compliance-Beauftragten kontinuierlich Hinweise zur Verbesserung und Weiterentwicklung des CMS.

Eine konsequente und angemessene Sanktionierung von Verstößen und Zuwiderhandlungen gegen geltendes Recht oder interner Compliance-Vorgaben erfolgt bei den Helvetia Versicherungen im Rahmen der allgemeinen rechtlichen Regularien.

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

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir keine Feststellungen getroffen, welche zu einer Einschränkung oder Versagung des Prüfungsurteils führen.

D. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt.

Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex einschließlich der in der CMS-Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern und die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Januar 2018 implementiert.

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

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei den Gesellschaften wurde zum 31. Januar 2018 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

München, den 16. Februar 2018

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft


Koch
Wirtschaftsprüferin


ppa. Wunderle
Manager

GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Beschreibung des Compliance Management Systems (CMS) für den Teilbereich Vertrieb zur Umsetzung des GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten für die Helvetia Deutschland¹ (Stand: 1/2018)

¹ Hierzu gehören die Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Direktion für Deutschland; die Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG; die Helvetia Versicherungs-Aktiengesellschaft und die Helvetia Leben Maklerservice GmbH.

Handbuch zum Vertriebs-Compliance Programm

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Vertrieb und Compliance bei der Helvetia	6
2.1 Vertriebsleitbild	6
2.2 Compliance Organisation	7
2.3 Compliance Kultur und Vorbildfunktion	9
2.4 Compliance Ziele	9
2.5 Compliance Risiken	11
3. Vertriebs-Compliance Programm	12
3.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte	14
3.1.1 Verständnis der Helvetia	14
3.1.2 Umsetzung bei der Helvetia	14
3.1.3 Monitoring	16
3.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung	18
3.2.1 Verständnis der Helvetia	18
3.2.2 Umsetzung bei der Helvetia	18
3.2.3 Monitoring	19
3.3 Compliance	20
3.3.1 Verständnis der Helvetia	20
3.3.2 Umsetzung bei der Helvetia	20
3.3.3 Monitoring	22
3.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss	23
3.4.1 Verständnis der Helvetia	23
3.4.2 Umsetzung bei der Helvetia	23
3.4.3 Monitoring	24
3.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss	25
3.5.1 Verständnis der Helvetia	25
3.5.2 Umsetzung bei der Helvetia	25
3.5.3 Monitoring	26
3.6 Bei Abwerbungen bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu berücksichtigen	27
3.6.1 Verständnis der Helvetia	27
3.6.2 Umsetzung bei der Helvetia	27
3.6.3 Monitoring	28

3.7	Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern gegenüber dem Kunden	29
3.7.1	Verständnis der Helvetia	29
3.7.2	Umsetzung bei der Helvetia	29
3.7.3	Monitoring	30
3.8	Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation	31
3.8.1	Verständnis der Helvetia	31
3.8.2	Umsetzung bei der Helvetia	31
3.8.3	Monitoring	33
3.9	Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern	34
3.9.1	Verständnis der Helvetia	34
3.9.2	Umsetzung bei der Helvetia	34
3.9.3	Monitoring	34
3.10	Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen	35
3.10.1	Verständnis der Helvetia	35
3.10.2	Umsetzung bei der Helvetia	35
3.10.3	Monitoring	36
3.11	Verbindlichkeit des GDV Vertriebskodex	37
3.11.1	Verständnis der Helvetia	37
3.11.2	Umsetzung bei der Helvetia	37
4.	Beschwerdemanagement	39
5.	Compliance-Überwachung und Verbesserung	40

1. Einleitung

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) hat am 14. November 2012 eine Neufassung des "Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten" (GDV Verhaltenskodex) verabschiedet. Ziel ist es, die Qualität der Versicherungsprodukte und des Versicherungsvertriebs weiter zu verbessern. Mit den überarbeiteten Richtlinien sollen das Bewusstsein der Unternehmen und Vermittler für die Interessen der Verbraucher geschärft werden. Zugleich will man Vertriebspraktiken unterbinden, die den Belangen der Kunden nicht ausreichend Rechnung tragen. Der weiterentwickelte GDV-Verhaltenskodex unterwirft den Vertrieb von Versicherungsprodukten strengen Regeln und hat zum Ziel, den Grundsätzen der Fairness und Transparenz gegenüber dem Kunden einen einheitlichen Rahmen von Normen und Werten zu geben. Der neue GDV Verhaltenskodex ist zum 1. Juli 2013 in Kraft getreten.

Seit diesem Zeitpunkt können die Mitgliedsunternehmen des GDV dem GDV-Verhaltenskodex schriftlich beitreten. Mit ihrem Beitritt verpflichten sich die Unternehmen zur Einhaltung der Inhalte des GDV Verhaltenskodex. Alle zwei Jahre müssen sich die beigetretenen Versicherungsunternehmen von einem unabhängigen Wirtschaftsprüfer einer Angemessenheits- oder Wirksamkeitsprüfung des Compliance Management Systems (CMS) zur Umsetzung der Anforderungen des GDV Verhaltenskodex unterziehen. Der Prüfbericht wird zusammen mit der unternehmenseigenen CMS-Beschreibung auf der Homepage des GDV veröffentlicht. Es entspricht dem Selbstverständnis der Helvetia, die mit dem Verhaltenskodex verfolgten Ziele von Fairness und Transparenz gegenüber den Kunden umzusetzen und im Geschäftsalltag zu leben. Als Folge dieses Selbstverständnisses waren die

- Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Direktion für Deutschland (Helvetia DfD) und
- die Helvetia schweizerische Lebensversicherungs-AG (Helvetia Leben)

schon in 2010 dem GDV Verhaltenskodex beigetreten. Hiermit haben die Helvetia DfD und die Helvetia Leben ein klares Bekenntnis zu Verbraucherschutz, Beratungsqualität und Vermittlerqualifikation sowie transparenten und verbindlichen Regelungen für den Umgang mit Kunden abgegeben.

Dieses Bekenntnis wurde mit dem Beitritt zum überarbeiteten aktuellen GDV Verhaltenskodex bekräftigt und wiederholt. Die Helvetia ist mit der Helvetia DfD und der Helvetia Leben der aktuellen Fassung des GDV Verhaltenskodex mit Wirkung zum 1. Januar 2015 beigetreten. Das vorliegende Dokument beschreibt jene Grundsätze und Maßnahmen, die ein regelkonformes Verhalten der Mitarbeiter und Vertriebspartner der Helvetia sicherstellen sollen.

Der Rahmen ergibt sich aus dem GDV Verhaltenskodex und allen damit in Zusammenhang stehenden Gesetzen und sonstigen Vorschriften sowie den internen Richtlinien der Helvetia.

Auch wenn die Helvetia Versicherungs-Aktiengesellschaft (HV-AG) und die Helvetia Leben Maklerservice GmbH (HLM Service GmbH) als Service- und Vertriebsgesellschaft dem GDV Verhaltenskodex nicht schriftlich beigetreten sind, gelten die in dieser CMS-Beschreibung aufgestellten Grundsätze, Regelungen und Maßnahmen auch für die Mitarbeiter und Vertriebspartner dieser beiden Gesellschaften.

Verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlichen Pflichten ist der Hauptbevollmächtigte bzw. Gesamtvorstand jeder Gesellschaft.

Die Verantwortung für die operative Umsetzung des GDV Verhaltenskodex ist vom Hauptbevollmächtigten bzw. Vorstand an den Compliance-Beauftragten der Helvetia delegiert. Für den Vertrieb wird dieser maßgeblich vom Compliance-Spezialisten für vertriebliche Angelegenheiten unterstützt.

Diese CMS-Beschreibung dient ferner als Grundlage für die turnusmäßig stattfindende Prüfung nach dem Prüfungsstandard 980 des Institut für Wirtschaftsprüfer (IDW PS 980).

Vom Geltungsbereich des auch bei der Helvetia umgesetzten GDV Verhaltenskodex wird das Privatkundengeschäft mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB umfasst.

2. Vertrieb und Compliance bei der Helvetia

2.1 Vertriebsleitbild

Die Geschäftstätigkeit der Helvetia ist auf die Lebens- und Kompositversicherungen ausgerichtet. Dazu zählen insbesondere Lebens-, Renten-, Berufsunfähigkeitsversicherungen, die betriebliche Altersversorgung sowie Schaden- und Unfallversicherungen. Die Angebotspalette richtet sich an Privat-, Firmen und Industriekunden.

Das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden sind die wichtigsten Ziele der Helvetia. Als ausgewiesener Serviceversicherer hat sich die Helvetia besonders dem Dienstleistungsgedanken verpflichtet. Dieser Anspruch ist klar im Unternehmensleitbild und Wertekreis von "Vertrauen, Dynamik und Begeisterung" festgehalten.

Um die Leistungsstärke auch zukünftig zu erhalten, setzt die Helvetia auf fachlich kompetente Mitarbeiter auf allen Ebenen, die mitdenken, Verantwortung übernehmen und Freude daran haben, sich für das Anliegen eines jeden Helvetia-Kunden einzusetzen.

Bei der Umsetzung dieser Ziele spielen die Vertriebspartner eine wesentliche Rolle:

Für den Vertrieb von Versicherungsprodukten werden bei der Helvetia verschiedene Vertriebswege genutzt. Zunächst werden über die Helvetia Generalagenturen ausschließlich Produkte der Helvetia vermittelt (sog. gebundener Vertriebsweg oder Ausschließlichkeitsorganisation).

Daneben bestehen eine Vielzahl von Geschäftsbeziehungen zu Maklern, Mehrfachgeneralagenten und Assekuradeuren (sog. ungebundener Vertriebsweg). Ausgewählte Produkte werden zudem auch online angeboten.

Alle Vertriebspartner der Helvetia werden durch Führungskräfte des angestellten Außendienstes persönlich betreut. Sie führen in ihren Zuständigkeitsgebieten regelmäßig Gespräche mit den Vertriebspartnern, unterstützen bei Bedarf auch bei der Betreuung der Kunden und informieren über Produktneuheiten. Bei ihren Aufgaben stehen den Mitarbeitern des angestellten Außendienstes die für ihr Einsatzgebiet zuständigen Regionaldirektoren, die Mitarbeiter der Zentralen Vertriebsorga sowie die Mitarbeiter der HLM Service GmbH zur Seite. Mit dieser – auf verschiedenen Säulen stehenden – Organisationsstruktur wird ein kunden- und vertriebsorientierter Service, eine persönliche Betreuung jedes Vermittlers, eine schnelle Entscheidung, fachliche Expertise und eine fallabschließende Bearbeitung erreicht. Davon profitieren auch die Kunden der Helvetia.

Über das zentral eingerichtete Vertriebs-Controlling werden die angebotenen Vermittler beobachtet und bei Auffälligkeiten im Einzelfall geprüft. Für die Analyse werden verschiede-

ne Parameter zur Qualitätssicherung (z.B. Stornoquote, Haftungsbeträge) herangezogen. Die Ergebnisse und ggf. eingeleiteten Maßnahme werden dokumentiert. Auch aus dem internen Beschwerdemanagement können Hinweise auf Auffälligkeiten und Unregelmäßigkeiten gezogen werden.

2.2 Compliance Organisation

Die Grundlage des Compliance-Systems der Helvetia sind das auf Gruppenebene verabschiedete Compliance-Handbuch und der Code of Compliance (Ethikkodex) sowie die internen Richtlinien und Regeln gegenüber Kunden, Vermittlern und Geschäftspartnern.

Für die Einhaltung der geltenden Gesetze und internen Richtlinien ist zunächst jeder einzelne Mitarbeiter zuständig. Jeder hat sich mit den für seine tägliche Arbeit geltenden Gesetzen und Richtlinien vertraut zu machen. Um diesen Grundsatz des eigenverantwortlichen Handelns sicherzustellen, gibt es auch bei der Helvetia die drei Verteidigungslinien², die auf unterschiedlichen Stufen im Unternehmen ihren Beitrag zu einer wirksamen Compliance-Organisation leisten:

- Zunächst sind alle Mitarbeiter und Führungskräfte dafür verantwortlich, dass sie sich bei ihrer täglichen Arbeit rechtskonform verhalten und ggf. Verstöße aufgedeckt werden (erste Verteidigungslinie). Der gesunde Menschenverstand und die Beachtung der ethischen Grundsätze tragen wesentlich dazu bei, mit den gesetzlichen Vorschriften und den internen Arbeitsanweisungen in Einklang zu sein. Die Geschäftsleitung und Führungskräfte sind hier Vorbild.
- Die zweite Verteidigungslinie bildet (zusammen mit dem Risikomanagement und der versicherungsmathematischen Funktion) die Compliance-Funktion. Sie unterstützt alle Mitarbeiter und Führungskräfte im Umgang mit den rechtlichen, regulatorischen und ethischen Vorgaben und der Einschätzung von Compliance-Risiken. Sie ist ferner dafür zuständig, eine wirksame Compliance-Organisation zu schaffen und unterstützt die Geschäftsleitung im Hinblick auf ein wirksames Management der Compliance-Risiken innerhalb des jeweiligen Geschäftsbereiches.
- Die dritte Verteidigungslinie stellt als objektive und unabhängige Prüfungsinstanz die Interne Revision dar. Sie unterstützt in dieser Funktion in erster Linie die Geschäftsleitung, die operativen Manager und die Überwachungsinstanzen (wie z.B. die Comp-

² sog. "Three Lines of Defence Theory".

liance-Funktion) Ferner soll sie die Gewähr dafür bieten, dass die Risiken wirksam erkannt, bewertet und gesteuert werden.

Die Compliance-Organisation innerhalb des Helvetia Konzerns ist dezentral organisiert und gliedert sich in drei Funktionsstufen:

- An erster Stelle steht der Group Compliance Officer mit Sitz in der Schweiz. Seine Aufgabe ist es, die Voraussetzungen für ein effektives Compliance-Management auf Gruppenebene und in allen Ländermärkten zu schaffen.
- An zweiter Stelle stehen die Compliance-Beauftragten der Ländermärkte. Sie sind für die Einhaltung und Überwachung der nationalen gesetzlichen Vorgaben sowie internen Richtlinien verantwortlich. Jeder Compliance-Beauftragte ist in seinem Ländermarkt primärer Ansprechpartner für compliance-relevante Themen und berät bei der Umsetzung von Compliance-Vorgaben.
- An dritter Stelle stehen die Compliance-Spezialisten für spezifische Risiken (z.B. Datenschutz, Geldwäsche, Kartellrecht, vertriebliche Angelegenheiten). Sie unterstützen den Compliance-Beauftragten, die Mitarbeiter und Führungskräfte im Umgang mit den spezifischen Compliance-Risiken.

Der Compliance-Beauftragte der Helvetia Deutschland berichtet halbjährlich oder bei Bedarf *ad hoc* dem Group Compliance Officer über die laufenden Compliance-Aktivitäten, die wesentlichen Veränderungen von Compliance-Risiken sowie deren Bewertung.

Darüber hinaus unterhalten die Compliance-Beauftragten einen regelmäßigen Informations- und Erfahrungsaustausch mit der internen Revision, dem lokalen Risikomanagement und der Rechtsabteilung.

Eine der Hauptaufgaben der Compliance-Funktion ist das Risiko- und Kontrollmanagement. Hier arbeiten die Compliance-Funktion und das Risikomanagement bei der Identifikation risikorelevanter rechtlicher Vorgaben, bei der Definition von Maßnahmen zur Steuerung der Compliance-Risiken, bei der Überwachung der Umsetzung sowie bei der Beurteilung der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen eng zusammen.

Zusätzlich erstellt der Group Compliance Officer in Absprache mit den Compliance-Beauftragten der Ländermärkte seine eigene Risikobeurteilung für die wesentlichsten Compliance-Risiken und schlägt geeignete Maßnahmen vor. Diese Ergebnisse sind auch im jährlichen Compliance-Report an die Konzern Geschäftsleitung enthalten.

2.3 Compliance Kultur und Vorbildfunktion

Die Helvetia möchte als verlässlicher und compliance-bewusster Anbieter von Versicherungs- und Vorsorgedienstleistungen wahrgenommen werden. Eine gute Compliance-Kultur heißt für sie deshalb, alle einschlägigen Gesetze, Vorschriften, Regelungen und ethischen Prinzipien zu beachten. Nur so lassen sich wirtschaftliche Risiken, aber auch Haftungs- und Reputationsrisiken für das Unternehmen nachhaltig vermeiden.

Der Schlüssel für eine gut funktionierende Compliance-Kultur ist die Vorbildfunktion von Geschäftsleitung und Führungskräften. Diese spiegelt das Verhalten und die Äußerungen der gesamten Führungsebene der Helvetia hinsichtlich einer gelebten Compliance wieder und ist damit richtungweisend für alle Mitarbeiter (sog. "Tone at the Top"). Die Geschäftsleitungsmitglieder der Helvetia bekennen sich ausdrücklich zur Einhaltung der gesetzlichen und sonstigen internen und externen Vorschriften und erwarten dies auch von allen für die Helvetia tätigen Personen. Insbesondere müssen die Führungskräfte als Vorbilder agieren und sicherstellen, dass die in ihrem Verantwortungsbereich getroffenen Entscheidungen und Handlungen mit den rechtlichen Bestimmungen vereinbar sind.

Mit dem Code of Compliance existieren Verhaltensrichtlinien für die Helvetia Gruppe, in denen grundlegende und richtungweisende Grundsätze für einen fairen, transparenten und vertrauensvollen Umgang miteinander definiert sind. Die Verhaltensgrundsätze sind weiterhin in einer Betriebsvereinbarung verankert. Demnach ist jeder Mitarbeiter zu verantwortungsvollem Handeln, zur Einhaltung des geltenden Rechts und der Regeln des Code of Compliance verpflichtet.

Dieser für alle Mitarbeiter verpflichtende Code of Compliance ist ein wichtiger Bestandteil des gemeinsamen Bekenntnisses des Unternehmens zur Wahrung der Compliance-Kultur. Durch Informationen im Intranet, auf Vertriebsveranstaltungen und bei Schulungen stärkt die Helvetia regelmäßig das Verständnis für die Compliance-Regelungen bei den Führungskräften, Mitarbeitern und Vertriebspartnern.

2.4 Compliance-Ziele

Die Compliance-Ziele der Helvetia leiten sich aus ihren Unternehmenszielen und -werten ab. Die Einhaltung von gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen sowie internen Regeln und Weisungen ist oberstes Compliance-Ziel. Der im Unternehmensleitbild fest verankerte Wertekreis von "Vertrauen, Dynamik und Begeisterung" stellt zudem die Sicherheit und Nachhaltigkeit für die Kunden, Mitarbeiter, Vertriebspartner und die Umwelt in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns der Helvetia.

Somit sind die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse und die bedarfsgerechte Beratung sowie Betreuung jedes Kunden als Compliance-Ziele des GDV Verhaltenskodex bereits im Unternehmensleitbild der Helvetia verankert.

Für den Teilbereich Vertrieb beschreibt der GDV Verhaltenskodex weitere, insbesondere vertriebsspezifische Compliance-Ziele. Diese Anforderungen werden unmittelbar in den bereits bestehenden Prozessen umgesetzt und durch entsprechende interne Richtlinien konkretisiert:

- Es werden klare und verständliche Versicherungsprodukte angeboten, welche dem Kunden einfach und deutlich die wichtigsten Produktmerkmale aufzeigen.
- Das Vertrauen des Kunden in die Helvetia wird durch eine kundenorientierte Beratung und Vermittlung gewahrt.
- Die Mitarbeiter, Vermittler und Vertriebspartner der Helvetia ächten Korruption und vermeiden Interessenskonflikte. Sie achten ferner auf den Datenschutz, das Kartell- und Wettbewerbsrecht und verhalten sich lauter im Umgang mit Geschenken und Einladungen.
- Fester Bestandteil eines Beratungsgesprächs ist die ordnungsgemäße Dokumentation und Aushändigung des Beratungsprotokolls an den Kunden. Die Betreuung und Beratung des Kunden nach Vertragsabschluss erfolgt anlassbezogen entsprechend seinen Bedürfnissen und Wünschen. Eine Betreuung erfolgt, sobald für die Mitarbeiter oder den Vermittler ein konkreter Anlass erkennbar ist.
- Das Kundeninteresse wird bei der Abwerbung bzw. Umdeckung gewahrt.
- Der Vermittler legitimiert sich beim ersten Kontakt klar und eindeutig gegenüber dem Kunden.
- Die Helvetia misst der Vermittlerqualifikation einen hohen Stellenwert bei. Deshalb arbeitet sie nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen.
- Um das Kundeninteresse nicht zu gefährden, wahrt die Helvetia die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers und gewährt keine unzulässigen Zusatzvergütungen, die über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinausgehen.

- Der Hinweis gegenüber den Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem erfolgt in geeigneter Form auf den Visitenkarten und Druckstücken sowie im online-abrufbaren "Merkblatt für das interne Beschwerdemanagement".
- Die Helvetia arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die den GDV Verhaltenskodex als Mindeststandard anerkennen und entsprechend im Markt auftreten.

Diese vorgegebenen Ziele werden durch die unter Ziff. 3 beschriebenen konkreten Maßnahmen umgesetzt.

2.5 Compliance-Risiken

Die Helvetia handelt vorausschauend, nachhaltig und im Sinne des GDV Verhaltenskodex. Deshalb werden die Compliance-Risiken jährlich vom Group Compliance Officer und dem Compliance-Beauftragten der Helvetia genau geprüft und ggf. angepasst. Neue Compliance-Risiken können aufgrund gesetzlicher Änderungen, Entwicklungen der Rechtsprechung sowie Änderung der äußeren Umstände entstehen. Die Compliance Verantwortlichen folgen auch Hinweisen in einschlägigen Publikationen, bilden sich ständig fort und nehmen an Schulungsveranstaltungen teil.

Die Bewertung der identifizierten Risiken erfolgt nach Eintrittswahrscheinlichkeit und potentielltem Schadensausmaß. Basierend auf der Risikobewertung werden die bestehenden und ggf. zu treffenden Maßnahmen berücksichtigt und abgewogen. Die aus dieser Risikoanalyse gewonnenen Ergebnisse dienen der Compliance-Organisation im Rahmen ihres Compliance-Programms zur Schwerpunktsetzung und Maßnahmenplanung. Außerdem wird anhand dieser Ergebnisse überprüft und entschieden, ob Verbesserungen im Compliance-Programm erforderlich sind.

Strategische und unternehmerische Risiken werden bei der Helvetia in erster Linie durch die jährliche Risikoanalyse des Risikomanagers im Rahmen des "internal control system and operational risk management" (ICOR) erfasst. Das Risikomanagement orientiert sich hierbei an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Die gemeldeten Risiken werden strukturiert und nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenhöhe bewertet.

3. Vertriebs-Compliance-Programm

Das nachfolgend beschriebene Vertriebs-Compliance-Programm gibt Regeln vor und stellt Grundsätze und Maßnahmen zur Verfügung, um das Einhalten dieser Regeln sicherzustellen und um eine systematische und effiziente Prüfung zu ermöglichen.

Über die wesentlichen Inhalte des speziell für den Vertrieb entwickelten Compliance-Programms wurden alle Mitarbeiter des Innen- und angestellten Außendienstes, die Generalagenturen und deren Mitarbeiter sowie die übrigen Vertriebspartner erstmals im Frühjahr 2016 anlässlich der ersten Prüfung schriftlich (per E-Mail, über einen Newsletter im Helvetia.net und einen Artikel in der Mitarbeiterzeitung) informiert. Neben den Leitsätzen des GDV Verhaltenskodex wurden auch das Verständnis der Helvetia, die Einbindung und Integration der Vorgaben aus dem GDV Verhaltenskodex in die bestehenden Prozesse beschrieben sowie Handlungsspielräume konkretisiert.

Für die Generalagenten der Helvetia sind die Compliance-Regelungen verbindlich. Die bereits angebondenen Generalagenten wurden schriftlich mit ausdrücklichem Verweis auf die Einhaltung und Verbindlichkeit der vertrieblichen Compliance-Regeln der Helvetia und des GDV Verhaltenskodex hingewiesen. Für die Einhaltung des Compliance-Regelwerks sind die jeweiligen Führungskräfte und der Compliance-Spezialist für vertriebliche Angelegenheiten zuständig.

Die übrigen Vertriebspartner, insbesondere Makler und Mehrfachgeneralagenten, wurden ebenfalls schriftlich darüber informiert, dass die Helvetia nur noch mit Versicherungsvermittlern zusammen arbeitet, die die Vorgaben, Ziele und Anforderungen aus dem GDV Verhaltenskodex in ihrer Tätigkeit als Versicherungsvermittler beachten. Zusätzlich wurden sie darauf hingewiesen, dass die Helvetia die verbandseigenen Kodizes der großen Maklerverbände, wie z.B. VDVM, BVK, VOTUM oder Versicherungsbote anerkennt.

Der Compliance-Spezialist für den Vertrieb identifiziert seitdem insbesondere unter Berücksichtigung der Auswertung von BaFin-, Ombudsmann und Kundenbeschwerden vertriebspezifische Risiken und nimmt bei Bedarf notwendige Maßnahmen neu in das Vertriebs-Compliance-Programm auf.

Über flankierende Maßnahmen wie das interne Beschwerdemanagement oder Kennzahlen zu Stornoquoten und Umdeckungen wird die Einhaltung der vorgegebenen Regelungen ebenfalls überprüft.

Bei Verstößen sind die vertrieblichen Führungskräfte angehalten, angemessene Konsequenzen zu ziehen, die in einem mehrstufigen Verfahren unter Umständen auch zur Beendigung der Geschäftsbeziehung führen können.

Ferner wird das Thema "Vertriebs-Compliance" in den Aus- und Weiterbildungsprogrammen der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner verstärkt berücksichtigt. Zudem hat die Helvetia im Hinblick auf den GDV Verhaltenskodex einen eigenen Intranetauftritt veröffentlicht. Dieser eröffnet allen Mitarbeitenden jederzeit die Möglichkeit, sich mit den Inhalten des GDV Verhaltenskodex vertraut zu machen.

Das nachfolgende Kapitel beleuchtet die im GDV Verhaltenskodex im Einzelnen genannten Punkte und stellt dar, wie diese im Einzelnen bei der Helvetia verstanden und umgesetzt bzw. beachtet werden.

3.1 Klare und verständliche Versicherungsprodukte

Ziffer 1: "Die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – sind dem Kunden einfach und für ihn verständlich aufzuzeigen. Dem Kunden ist durch diese Information eine individuelle Entscheidung zu ermöglichen. Angaben über mögliche künftige Leistungen, insbesondere im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte, wie Annahmen zu der Entwicklung des Kapitalmarktes und zur Renditeentwicklung eines Produktes, sind transparent auf standardisierten branchenweit akzeptierten Verfahren plausibel darzustellen."

3.1.1 Verständnis der Helvetia

Der Grundsatz der klaren und verständlichen Versicherungsprodukte hat für die Helvetia eine große Bedeutung. Der Kunde soll den Umfang des Versicherungsschutzes erkennen und verstehen können. Der Nutzen des Produkts muss ihm deutlich werden. Er soll aber auch erkennen können, wann der Versicherungsschutz endet und wo etwaige Risikoausschlüsse bestehen. Da Versicherungsprodukte naturgemäß komplex sein können, werden sie dementsprechend umfassend in den Bedingungen und sonstigen Angaben (z.B. im Informations- oder Produktinformationsblatt) beschrieben. Im Rahmen der Produktentwicklung legt die Helvetia großen Wert darauf, dass die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes, einschließlich der für den Kunden bedeutenden Ausschlüsse vom Versicherungsschutz, dem Kunden einfach und für ihn verständlich dargestellt werden. Dem Kunden wird durch diese transparente Information vor Vertragsabschluss eine faire Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt.

3.1.2 Umsetzung bei der Helvetia

Verständlichkeit und Transparenz für den Endverbraucher von Versicherungsprodukten genießen bei der Helvetia anlässlich der Entwicklung neuer und bei der Weiterentwicklung bereits vorhandener Produkte (sog. "Facelift" oder "Relaunch") hohe Priorität. Deshalb muss jedes Produkt, bevor es am Markt platziert wird, einen vorgegebenen Produktentwicklungsprozess durchlaufen. Vor diesem Hintergrund ist sowohl bei der Risikoabsicherung im Schaden- und Unfallbereich als auch bei der Vorsorgefrage in der Lebensversicherung ein eigener Produktentwicklungsprozess definiert, der den Besonderheiten der jeweiligen Versi-

cherungsprodukte Rechnung trägt. Der Produktentwicklungsprozess wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

Bei der Helvetia DfD besteht dieser Prozess aus insgesamt neun³, bei der Helvetia Leben besteht er aus drei Phasen⁴. In beiden Prozessen wird sichergestellt, dass alle an der Entwicklung beteiligten Einheiten wie der jeweilige Fachbereich (sog. "Productowner"), Vertrieb, Marketing, Recht & Compliance und die IT, aber auch andere Sparten und die Schulungsabteilung frühzeitig in den Entwicklungsprozess einbezogen werden. Die einzelnen Bereiche prüfen und bewerten je nach Zuständigkeit u.a. die im Vorfeld erstellte Marktanalyse, die Tarifierung, die rechtlichen Rahmenbedingungen und erforderlichen Kundendokumente wie beispielsweise die Versicherungsbedingungen und das Produktinformationsblatt. Die Entscheidung über die Produkteinführung fällt in beiden Prozessen der Vorstand.

Um sicherzustellen, dass die Versicherungsbedingungen klar und verständlich sind, greifen die mit der Produktentwicklung betrauten Fachbereiche grundsätzlich auf die GDV-Musterbedingungen sowie Mustervorlagen für Informations- und Produktinformationsblätter zurück. Soll in Ausnahmefällen von wesentlichen Teilen der GDV-Musterbedingungen, Informations- oder Produktinformationsblätter abgewichen werden, erfolgt dies nach Prüfung und Freigabe durch den Rechtsbereich.

Die GDV-Musterbedingungen und Produktinformationsblätter entsprechen mittlerweile alle den vom Verband selbst entwickelten "Grundsätzen für die Musterbedingungsarbeit und die Musterproduktinformationsblätter". Ziel dieser verbandsinternen Regelung ist die Sicherstellung eines zukünftig spartenübergreifenden einheitlichen Formats der Bedingungswerke und Produktinformationsblätter sowie einer transparenten, für den Kunden verständlichen und rechtssicheren Sprache.

Für die Sparte der Lebensversicherung gilt zusätzlich noch Folgendes:

- Im Produktinformationsblatt werden neben den Hinweisen auf Obliegenheiten und Ausschlüsse auch die Abschluss- und Verwaltungskosten dargestellt. Bei der Erstellung des Produktinformationsblatts orientiert sich die Helvetia Leben bei zertifizierten Produkten an den einschlägigen Gesetzen⁵.
- Kunden, die eine aufgeschobene Lebens- oder Rentenversicherung abschließen, erhalten seit dem 1.1.2018 zusätzlich zum Produktinformationsblatt vor Vertragsab-

³ S1 "Ideensammlung"; S2 "Machbarkeit/Bewertung"; S3 "Analyse"; S4 "Priorisierung", S5 "Produktkonzept"; S6 "Go"; S7 "Umsetzung"; S8 "Go" und S9 "Ergebnisskontrolle".

⁴ 1. Phase "Ideenphase"; 2. Phase "Produktfindungsphase" und 3. Phase "Produktdefinitionsphase".

⁵ Gesetz über die Zertifizierung von Altersvorsorge- und Basisrentenverträge (AltZertG) und Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

schluss auch noch das sog. "Basisinformationsblatt" ausgehändigt.⁶ Die Erstellung dieses zusätzlichen Informationsblattes erfolgt im Rahmen des Produktentwicklungsprozess und orientiert sich sowohl an den gesetzlich vorgeschriebenen Angaben als auch an den GDV-Verbandsempfehlungen.

- Die Kunden der Helvetia Leben erhalten einmal jährlich (bis spätestens zu Beginn des 2. Quartals) zu ihren überschussberechtigten Verträgen eine ausführliche Information zu der erwarteten Höhe der Überschussbeteiligung und zwar mit Vertragsstand 31. Dezember des Vorjahres. Neben kapitalbildenden und fondsgebundenen Produkten werden auch bei Rentenversicherungen der aktuelle Stand der garantierten Werte und der erreichten Überschussbeteiligung sowie der zusätzlichen nicht garantierten Überschussbeteiligung dargestellt. Diese Werte werden zusätzlich zum Ablauftermin bzw. Rentenbeginn hochgerechnet sowie für den Leistungsfall im aktuellen Versicherungsjahr und für den Kündigungsfall angedruckt.
- Den zertifizierten Produkten (Riester und Basis) der Helvetia Leben wird zusätzlich ein Kontoauszug mit Stand zum 31. Dezember des Vorjahres beigelegt. Dadurch werden die Informationspflichten nach AltZertG erfüllt.
- Hat der Kunde eine dynamische Anpassung der Beiträge und Leistungen vereinbart, erhält er jedes Jahr ein sogenanntes "Dynamikschreiben". In diesem Schreiben wird er über die Erhöhung der Beiträge und Leistungen für seinen Vertrag informiert. Der Erhöhung kann der Kunde auch widersprechen.
- Bei kapitalbildenden Verträgen und Rentenversicherungsverträgen wird in jedem Angebot die Versicherungsleistung zum gewünschten Ablauftermin bzw. Rentenbeginn mit und ohne Überschussbeteiligung ausgewiesen.
- Die Mitteilung über den jeweils aktuellen Stand erfolgt bei allen Lebens-, Renten- und fondsgebundenen Versicherungsprodukten zusammen mit dem Jahresschreiben Anfang März eines jeden Jahres.

Für die Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrzeugprodukte sind jährliche Kundenbriefe dann vorgesehen, wenn z.B. Prämienanpassungen für das kommende Jahr anstehen. Im Übrigen sind alle relevanten Informationen in den Produktinformationen übersichtlich zusammengefasst und dargestellt.

⁶ Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP).

Die Marketing- und Verkaufsunterlagen in Form von Flyern oder Produktbroschüren dienen dem schnelleren und besseren Verständnis der einzelnen Produkte und sollen dem Kunden in anschaulicher Art und Weise jeweils den Versicherungsumfang des Produkts erläutern. Die Mitarbeiter des Innen- und angestellten Außendienstes werden rechtzeitig vor Einführung von neuen Produkten und den sich daraus ergebenden Besonderheiten durch Experten aus den jeweiligen Fachbereichen in Abhängigkeit zur Produktkomplexität informiert und geschult. Ebenso werden die Vermittler sowohl durch örtliche als auch online Informationsveranstaltungen (sog. "Webinare") über Produktneuheiten informiert und geschult.

Ferner sind die Generalagenten der Helvetia vertraglich angehalten, ausschließlich das von der Helvetia zur Verfügung gestellte Werbe-, Verkaufs- und Beratungsmaterial zu verwenden.

3.1.3 Monitoring

Die allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformationsblätter werden im Vorfeld einer juristischen Prüfung unterzogen. Dieses juristische Kontroll- und Freigabeverfahren gerade bei der Entwicklung neuer Produkte ist ein wichtiger Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses. Daneben stellt der Rechtsbereich auch sicher, dass bei externen Anlässen (z.B. Rechtsprechungsänderung, Beschwerdehäufung) die betroffenen Dokumente geprüft und bei Bedarf den neuen Anforderungen entsprechend überarbeitet werden.

Verbesserungsvorschläge und Anregungen für ein bestehendes oder ggf. neu zu entwickelndes Produkt erhalten die Fachabteilungen über verschiedene Kanäle, wie z.B.

- den Mitarbeitern des Innen- und Außendienstes, die in direktem Kontakt mit den Kunden stehen;
- das hausinterne Vorschlagswesen für Verbesserungen;
- den Vertriebspartnern aufgrund derer ständigen Kundenbetreuung und Marktbeobachtung.

Letztlich ermöglicht auch die Auswertung des Beschwerderegisters eine anlassunabhängige Kontrolle der Transparenz und Verständlichkeit der angebotenen Produktpalette der Helvetia.

3.2 Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt bei der Beratung und Vermittlung

Ziffer 2: "Versicherungsschutz ist für den Verbraucher eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen des Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche des Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe. Die Vertriebssteuerung unterstützt die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zum Versicherungsschutz werden vom Versicherungsvermittler ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet. Die Empfehlungen des Versicherungsvermittlers erfolgt durch Erörterung mit dem Kunden in einer für diesen verständlichen Weise."

3.2.1 Verständnis der Helvetia

Eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen der Kunden in die Produkte und den Service zu rechtfertigen und möglichst langfristig zu wahren, ist ein wesentliches Ziel der Helvetia und im Unternehmensleitbild fest verankert. Damit will die Helvetia ihrem eigenen Anspruch gerecht werden und höchste Qualität in Beratung, Produktgestaltung und Schadenregulierung gewährleisten. Individuelle Bedürfnisse und Fragen jedes einzelnen Kunden stehen bei der Produktgestaltung sowie der persönlichen Beratung im Mittelpunkt. Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen strukturierten Beratung können die Vermittler der Helvetia den individuellen Bedürfnissen, Zielen und Wünschen der Kunden Rechnung tragen.

3.2.2 Umsetzung bei der Helvetia

Der Helvetia ist es besonders wichtig, Fehlanreize durch den Verkauf ungeeigneter oder nicht benötigter Produkte zu verhindern. Ein Kernelement ist die laufende Verbesserung der Vertriebs- und Kundenorientierung mit Hilfe einer permanenten Prozessverbesserung. Aus diesem Grund gibt es zahlreiche Maßnahmen, die sicherstellen, dass das Kundeninteresse bei der Beratung und Vermittlung im Vordergrund steht.

- Kennzeichnend für die Helvetia ist die enge Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst. Dadurch möchte die Helvetia ihre Ziele, ein vertriebs- und kundenfreundliches Versicherungsunternehmen zu sein, erreichen. Für die Ausschließlichkeitsorganisation schafft die Helvetia mit serviceorientierter Betreuung, guten und wettbewerbsfähigen Produkten sowie der Bereitstellung von moderner Technik und entsprechendem Equipment die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen.
- Die Vertriebssteuerung unterstützt durch eine besondere Beratungssoftware die bedarfsgerechte Beratung. Die Wünsche und Bedürfnisse jedes Kunden zum Versiche-

rungsschutz können vom Vermittler mit dieser Software ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet werden. Insbesondere anlässlich des Erstkontaktes kann mit Hilfe dieses elektronischen Tools eine umfassende Risiko- und Bedarfsanalyse erstellt werden. Auf Basis der erfragten Ziele und Wünsche des Kunden wird vom Vermittler eine individuelle Bedarfssituation festgestellt und eine passende Bedarfsdeckung ermittelt, die mit dem Kunden erörtert wird. Zu Beginn ihrer Tätigkeit bei der Helvetia erhalten alle Vermittler Schulungen zu den Produktangeboten und den einzusetzenden EDV-Systemen.

- Damit die Vermittler der Helvetia immer auf dem aktuellsten Stand der Produktangebotspalette sind, um so ihre Kunden optimal beraten zu können, erhalten sie regelmäßige Informationen in Form von Newslettern, Vertriebsinformationen oder persönlich bei Tagungen und in Gesprächen mit ihren Betreuern.

Um auch im Maklervertrieb sicherzustellen, dass die Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt von Beratung und Vermittlung stehen, prüft die Helvetia vor Beginn einer jeden Geschäftsbeziehung entsprechend der aufsichtsrechtlichen Vorgaben seine Qualifikation und Legitimation. Zudem schafft die Helvetia auch für die Makler durch gute und wettbewerbsfähige Produkte, die Bereitstellung von besonderer Software und durch persönliche Betreuung durch den angestellten Außendienst die entsprechenden Rahmenbedingungen.

3.2.3 Monitoring

Neben dem vom Vertriebs-Controlling vorgegebenen Prozess, welcher auf die bedarfsgerechte Beratung der Kunden durch die Vermittler abzielt, können auch über das interne Beschwerdemanagement der Helvetia Auffälligkeiten identifiziert und Maßnahmen ergriffen werden, die geeignet sind, eventuelle Missstände bei der Beratung zu beseitigen.

3.3 Compliance

Ziffer 3: "Die Versicherungsunternehmen geben sich für ihre Mitarbeiter und Vermittler Compliance-Vorschriften. Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstigen Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen. Sie definieren weiterhin klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften."

3.3.1 Verständnis der Helvetia

Für die Helvetia bedeutet Compliance nicht nur das Einhalten von gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen und ethischen Regeln, sondern bildet die Grundlage aller geschäftspolitischer Entscheidungen und Aktivitäten. Die Gesamtheit der getroffenen Maßnahmen bildet das Helvetia Compliance-Programm, welches darauf abzielt, den guten Ruf der Helvetia bei ihren Geschäftspartnern und in der breiten Öffentlichkeit sicher zu stellen sowie die Helvetia vor wirtschaftlichem Schaden zu bewahren. Um dem gerecht zu werden, sind alle Mitarbeiter der Helvetia angehalten, diese Regeln bei ihren täglichen Arbeitsprozessen einzuhalten. Verstöße gegen compliance-relevante Bestimmungen sind keine "Kavaliersdelikte" und werden von der Geschäftsleitung nicht geduldet. Neben arbeitsrechtlichen Konsequenzen können Verstöße auch zu einer strafrechtlichen Verurteilung führen und letztendlich die Reputation des Unternehmens langfristig schädigen.

3.3.2 Umsetzung bei der Helvetia

Schon in den vergangenen Jahren hat die Helvetia unternehmensweit geltende Verhaltensleitlinien für ihre Mitarbeiter im Innen- und angestellten Außendienst aufgestellt. Sie sind fester Bestandteil der Arbeitsverträge. Zu diesen Verhaltensrichtlinien zählen insbesondere solche, die im Zusammenhang mit dem Kartellrecht, dem fairen Wettbewerb, dem Datenschutz und der Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit erlassen wurden.

- In einer internen Richtlinie werden grundsätzliche Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie sonstiger Zuwendungen aufgestellt. Die Helvetia toleriert keine Form von Bestechung und Bestechlichkeit. Sie hat deshalb in dieser Richtlinie sozial adäquate Obergrenzen festgelegt und Leitlinien für den Umgang mit Geschenken und Einladungen erlassen. Ebenso enthält die Richtlinie klare Regeln für Unternehmensveranstaltungen (sog. "Incentives") und die Teilnahme an Veranstaltungen Dritter. Ziel dieser Regelungen ist es, den Mitarbeitern klare Orientierungshilfen bei möglichen Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen zu

geben. Entscheidend ist hier die Schaffung von Transparenz durch die Offenlegung möglicher Konflikte.

Durch Betriebsvereinbarungen sind diese Verhaltensgrundsätze verbindlicher Bestandteil der Arbeitsverträge aller Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes geworden.

Bei Zweifelsfragen über die Zulässigkeit des Verhaltens gegenüber Geschäftspartnern oder im Wettbewerb haben die Mitarbeiter stets die Möglichkeit, sich vertrauensvoll an den Compliance-Beauftragten zu wenden.

- Das Kartellrechts-Compliance-Programm der Helvetia weist auf die Einhaltung der kartellrechtlichen Vorgaben hin. Zentraler Ansprechpartner für alle Fragestellungen rund um dieses Thema ist der Compliance-Spezialist für Kartellrecht. Ein ausführlicher "Kartellrechtsleitfaden", Beispielfälle aus der Praxis, sowie die aktuellen Schulungsunterlagen stehen allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung.
- 2006 haben die Verbände der Versicherungswirtschaft⁷ mit den Verbänden des Versicherungsaußendienstes⁸ die sog. "Wettbewerbsrichtlinien für die Versicherungswirtschaft" vereinbart. Sie enthalten u.a. Regelungen zum Schutz des Verbrauchers vor unlauterem Wettbewerbsverhalten insbesondere unlauterer Werbung, vor unlauterem Geschäftsgebahren sowie Regeln zur Gewährleistung der Qualität der Vermittlung und Beratung. Die Verpflichtung auf diese Wettbewerbsrichtlinien ist Bestandteil der Agentur- und Vermittlerverträge. Ergänzt und konkretisiert werden sie durch Helvetia interne Vorgaben, wie z.B. durch die Hausmitteilung zum Thema "neue gesetzliche Anforderungen für die Telefonwerbung", oder die Bestimmungen zur Nutzung des Werbeshops für regionale Vermittlerwerbung, sowie die Gruppenrichtlinie "Corporate Design".
- Neben der Wahrung des fairen Wettbewerbs spielt auch der Datenschutz bei der Helvetia eine wichtige Rolle. Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist der Helvetia besonders wichtig. Sie ist zum 2. April 2013 dem Code of Conduct Datenschutz des GDV (CoC Datenschutz) beigetreten. Der CoC Datenschutz regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten in Versicherungsunternehmen. Entwickelt wurde er vom GDV mit Daten- und Verbraucherschützern. Die Regeln und Vorgaben, die sich die Helvetia Rahmen dieser freiwilligen Selbstver-

⁷ Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) und Verband der Deutschen Krankenversicherung e.V. (PKV).

⁸ Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e.V. (VGA) und dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK).

pflichtung auferlegt hat, erhöhen den Datenschutz und schaffen gleichzeitig mehr Transparenz für den Kunden.

Alle Vertriebspartner und Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes werden nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet und bestätigen dies auch durch ihre Unterschrift. Ein umfangreiches Merkblatt mit allen relevanten datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie eine eigens aufgelegte Broschüre zum "Datenschutz" sind Bestandteil der Arbeits- und Vermittlerverträge.

- Entsprechend den gesetzlichen Anforderungen wurde für die Helvetia Leben ein System zur "Geldwäschebekämpfung und Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung" etabliert. Um den weitreichenden gesetzlich vorgeschriebenen Identifizierungs- und Meldepflichten gerecht zu werden, hat die Helvetia Leben einen Geldwäschebeauftragten ernannt. Er ist Ansprechpartner bei Verdachtsfällen, erlässt interne Richtlinien und schult regelmäßig die betroffenen Mitarbeiter.

Alle Kodizes, interne Richt- und Leitlinien zum Thema Compliance sind für die Mitarbeiter über das Helvetia-Intranet einsehbar und abrufbar. Der Compliance-Beauftragte informiert und schult regelmäßig die leitenden Angestellten des Innen- und Außendienstes zu aktuellen und bereichsrelevanten Compliance-Themen. Ferner können sich alle Mitarbeiter über das webbasierte Compliance-Schulungsprogramm in Eigeninitiative weiterbilden und ihr Wissen testen. Die Geschäftsleitung und der Compliance-Beauftragte halten alle Mitarbeiter nachdrücklich an, das eigens zum Thema Compliance entwickelte Online-Schulungsprogramm zu absolvieren.

3.3.3 Monitoring

Über flankierende Maßnahmen wie das interne Beschwerdemanagement, stichprobenartige Kontrollen durch den Compliance-Beauftragten und regelmäßige Überprüfung der Prozesse durch die interne Revision können Verstöße aufgedeckt und entsprechend geahndet werden.

3.4 Beratungsdokumentation bei Abschluss

Ziffer 4: "Die ordnungsgemäße Dokumentation eines gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsgesprächs ist von besonderer Bedeutung. Versicherungsunternehmen und ihre Vermittler gehen hierbei mit besonderer Sorgfalt vor. Das Dokument ist dem Kunden bei persönlicher Beratung im Falle des Abschlusses auszuhändigen. Zu beachten ist, dass der Gesetzgeber die Möglichkeit des Verzichts auf Dokumentation als Ausnahme vorgesehen hat."

3.4.1 Verständnis der Helvetia

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt der Helvetia erwirbt, soll auch eine entsprechende Beratungsdokumentation auf Basis des persönlichen Gesprächs mit dem Vermittler erhalten. Im Mittelpunkt dieses Beratungsgesprächs steht die Ermittlung des individuellen Kundenbedürfnisses. Auf dieser Grundlage erfolgt dann die Produktempfehlung. Das individuelle Kundenbedürfnis wird entweder im Rahmen einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen Beratung ermittelt.

3.4.2 Umsetzung bei der Helvetia

Im Zusammenhang mit der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie wurden die Vermittler erstmals 2006 über die geänderten Beratungspflichten und die Entwicklung eines entsprechenden Analyse- und Beratungsprogrammes informiert.

Über ihre Beratungssoftware stellt die Helvetia ihrer Ausschließlichkeitsorganisation einen standardisierten Prozess zur Verfügung, der sicherstellt, dass jede Beratung auch dokumentiert werden kann. Die Beratungsprotokolle werden den Kunden bei Abschluss ihres Versicherungsantrages ausgehändigt.

Die Option einer Verzichtserklärung des Kunden über die Beratung oder Dokumentation gemäß § 61 Abs.2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) durch gesonderte schriftliche Erklärung findet bei der Vermittlung durch die Generalagenten nur in begründeten Ausnahmefällen statt. Diese gesetzlich geregelte Ausnahme wird von der Helvetia nicht unterstützt und ist im standardisierten Angebots- und Beratungsprozess nicht vorgesehen.

In den Agenturverträgen verpflichten sich die Generalagenten der Helvetia der ihnen obliegenden Beratungspflicht nachzukommen, die entsprechenden Beratungsprotokolle anzufertigen und ordnungsgemäß zu archivieren. Auf Verlangen müssen die Beratungsprotokolle der Führungskraft bzw. zuständigen Fachabteilung vorgelegt werden. Die interne Revision darf im Rahmen ihrer Kompetenzen Prüfungen in den Agenturen durchführen.

Auf von Maklern erstellte Beratungsprotokolle hat die Helvetia keinen direkten Zugriff. Insofern ist es originäre Aufgabe des Versicherungsmaklers als Vertreter der Bedürfnisse und Wünsche eines Kunden, diesen zu beraten und die dabei erstellte Beratungsdokumentation aufzubewahren. Bei Falsch- oder Nichtberatung treffen allein den Versicherungsmakler etwaige bestehende Schadensersatzansprüche seines Kunden.

3.4.1 Monitoring

Im Rahmen von stichprobenartigen Kontrollen werden sowohl das Vorliegen der Beratungsdokumentation als auch die ordnungsgemäße Archivierung geprüft. Ferner werden Verstöße gegen die den Vermittlern gesetzlich obliegenden Beratungs- und Dokumentationspflichten über das eingerichtete interne Beschwerdemanagementsystem, in welchem auch Beschwerden über Vermittler erfasst werden, bekannt. Wiederholte Verstöße können vertragliche Konsequenzen nach sich ziehen.

3.5 Beratung des Kunden auch nach Vertragsschluss

Ziffer 5: "Die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers nach Maßgabe seiner Wünsche und Bedürfnisse ist auch nach Vertragsschluss die Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung. Aus diesem Grund erfolgt, soweit ein Anlass für eine Beratung oder Betreuung des Versicherungsnehmers erkennbar ist, eine solche auch nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall."

3.5.1 Verständnis der Helvetia

Auch während der Laufzeit des Versicherungsvertrages stehen die individuellen Vorsorgeziele und Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden im Mittelpunkt des Handelns der Helvetia. Als Vertragspartner der Kunden stellt die Helvetia sicher, dass eine anlassbezogene Beratung des Kunden während der Vertragslaufzeit gewährleistet ist. Regelmäßig erfolgt diese Beratung durch den zuständigen Vermittler. Es ist seine Pflicht und Verantwortung, auf Wunsch oder bei erkennbarem Anlass – mit Unterstützung durch den Versicherer – den Kunden anlassbezogen und interessensgerecht zu beraten und zu betreuen. Sie kann aber auch durch die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes erfolgen, wenn diese bei Kundenkontakten, z.B. am Telefon, um Beratung ersucht werden oder feststellen, dass der Kunde falsche Vorstellung vom Umfang des Versicherungsschutzes hat. Das kann z.B. dann der Fall sein, wenn

- der Versicherungsnehmer ausdrücklich bei einem Mitarbeiter nachfragt, was in einer ganz bestimmten und konkreten Situation zu beachten ist (z.B. wie sich ein längerer Auslandsaufenthalt auf die Hausrat- und/oder private Haftpflichtversicherung auswirkt);
- der Versicherungsnehmer Umstände anzeigt, die für den Vertrag wesentlich sind (z.B. Mitteilung einer neuen Adresse, der Heirat, der Geburt eines Kindes etc.);
- der Versicherungsnehmer konkrete, erhebliche und objektive Umstände anzeigt, die Auswirkungen auf den Vertrag haben können;
- speziell im Bereich der Lebensversicherung der Versicherungsnehmer seinen Vertrag kündigen möchte.

3.5.2 Umsetzung bei der Helvetia

Entsprechend der Vielschichtigkeit des Kundenstammes und der Mehrgleisigkeit der Vertriebswege setzt die Helvetia eine Vielzahl von unterschiedlichen Methoden für die Betreuung ihrer Kunden ein:

- Im Rahmen des Betreuungsauftrages ist der Vertriebspartner in sämtlichen Belangen des laufenden Geschäftes grundsätzlich der erste Ansprechpartner für den Kunden. Grundsätzlich ist es seine Aufgabe, diese Kontakte möglichst pro aktiv zu gestalten.
- Zur Kontaktpflege sind in einem speziell für die Generalagenten entwickelten Außendienstsystem Musterbriefe hinterlegt. Mitarbeiter des Ressorts Vertrieb unterstützen bei Bedarf, indem sie individuell für das jeweilige Geschäftsgebiet die Musterbriefe an den konkreten Anlass anpassen können (z.B. bei Bestandsaktionen).
- Die Helvetia respektiert die exklusive Kundenbindung des Maklers uneingeschränkt. Sie informiert deshalb ihre Makler über wesentliche Korrespondenzen zwischen ihr und dem Kunden (z.B. Vertragsänderungen, Information zu Schadenfällen etc.) mit im Außendienstsystem hinterlegten Kopien der geführten Korrespondenz.⁹ Hieran können die Makler selbständig prüfen, ob weiterer bzw. aktueller Beratungsbedarf auf Seiten des Kunden besteht.
- Eine Auswahl von Beratungsanlässen wurde für den angestellten Innen- und Außendienst in einer internen Richtlinie und für die Vertriebspartner in der eingesetzten Beratungssoftware vordefiniert und festgelegt. Sobald einer dieser Anlässe für die Mitarbeiter erkennbar ist, wird der Kunde beraten. Diese Regelungen sind dokumentiert und veröffentlicht, um die durchgehende Beratung der Kunden sicherzustellen.

3.5.3 Monitoring

Werden der Helvetia über ihr eingerichtetes internes Beschwerdemanagementsystem, das auch Vermittlerbeschwerden erfasst, Verstöße gegen die gesetzlichen Beratungs- und Dokumentationspflichten eines mit ihr zusammen arbeitenden Vermittlers (unabhängig vom Vertriebsweg) bekannt, sind Maßnahmen definiert, um zukünftige Verstöße zu vermeiden. Ebenso können anhand dieser Auswertung Handlungsempfehlungen für den Vertrieb zur Verbesserung formuliert werden.

⁹ Über dieses System werden auch allen anderen Vertriebspartner über die laufende Korrespondenz mit dem Kunden informiert

3.6 Bei Abwerbung bzw. Umdeckungen von Versicherungsverträgen ist das Kundeninteresse zu beachten

Ziffer 6: "Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist nur mit wettbewerbskonformen Mitteln zulässig. Der Kunde ist zu bereits bestehenden Versicherungsverträgen zu befragen. Besonders im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung kann eine Abwerbung von Versicherungsverträgen oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden sein. Der Kunde ist in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation."

3.6.1 Verständnis der Helvetia

Nachhaltige und auf gegenseitigem Vertrauen basierende Kundenbeziehungen stehen im Zentrum des unternehmerischen Denkens und Handelns der Helvetia. Deshalb hat sie es sich zum Ziel gesetzt, durch regelmäßige und persönliche Kontakte die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kunden zu erfahren, um entsprechend zuverlässig und weitsichtig handeln zu können. Die Helvetia strebt grundsätzlich langfristige Kundenbeziehungen an. Besondere Bedeutung hat hierbei die Kundenzufriedenheit. Durch einen guten Service, will die Helvetia sicherstellen, dass der Kunde einen bedarfsgerechten Versicherungsschutz hat. Zu den Aufgaben der Vermittler in der Kundenbetreuung gehört deshalb auch eine grundsätzliche und umfassende Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Vermittlungen erfolgen mit Rücksicht auf die bereits abgesicherten Risiken und stets wettbewerbskonform. Die Helvetia erwartet von ihren Vertriebspartnern, dass der Kunde, insbesondere in der Lebensversicherung, rechtzeitig und ausdrücklich auf wesentliche Nachteile eines Versicherer- bzw. Anbieterwechsels hingewiesen wird. Die Beratungsdokumentation enthält insoweit ein entsprechendes Hinweisfeld.

3.6.2 Umsetzung bei der Helvetia

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen erfolgt bei der Helvetia nur mit wettbewerbskonformen Mitteln. Hierzu werden die General- und Mehrfachgeneralagenten in den Agentur- bzw. Vermittlerverträgen auf die Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft (s. auch Ziffer 3 des GDV Verhaltenskodex) verpflichtet. Die Courtagevereinbarung für Makler enthält eine Verpflichtung auf die Einhaltung des "Punktekatalogs zur Vermeidung einer missbräuchlichen Ausgestaltung von Maklerverträgen". Ebenso wird von allen Vertriebspartnern bei der Neueindeckung bzw. Umdeckung besondere Sensibilität für das individuelle Kundenbedürfnis sowie eine ausführliche Beratung der Vor- und Nachteile erwartet.

Die von der eingesetzten Beratungssoftware zur Verfügung gestellten Beratungsleitfäden zur Risikoabsicherung und Vorsorgeoptimierung enthalten insoweit auch Fragen nach etwaigen

Vorversicherern. Hier können die Vermittler entsprechende Angaben zu Vorverträgen eintragen. Im Falle der Abwerbung oder Umdeckung erwartet die Helvetia, dass ihre Vermittler dem Kunden die wesentlichen Veränderungen erläutern. Hierbei sind besonders die spartenspezifischen Nachteile und etwaige zusätzliche Kosten zu erwähnen. Eine entsprechende Dokumentation dieses Gesprächs erfolgt im Beratungsprotokoll.

3.6.3 Monitoring

Das standardisierte zentrale Beschwerdemanagement und das Ombudsmann-Verfahren stehen den Kunden zur Verfügung, wenn sie sich bei einer Bestandsübertragung als nicht ausreichend oder falsch aufgeklärt fühlen. Ebenso ermöglichen stichprobenartige Kontrollen der Beratungsprotokolle die Prüfung, ob die Kunden über etwaige Nachteile bei einem Versichererwechsel auf Vor- und Nachteile des jeweiligen Produkts hingewiesen wurden.

3.7 Eindeutige und klare Legitimation von Vertretern gegenüber dem Kunden

Ziffer 7: "Alle Vermittler haben ihren Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Versicherungsvertreter haben gegenüber dem Kunden das bzw. die Auftrag gebende Versicherungsunternehmen bzw. die Vertriebsorganisation, in deren Namen sie tätig werden, zu benennen."

3.7.1 Verständnis der Helvetia

Die eindeutige und klare Legitimation des Vermittlers beim Erstkontakt mit dem Kunden entspricht der gesetzlich vorgeschriebenen statusbezogenen Unterrichts- bzw. Informationspflicht. Dem Kunden muss klar sein, ob der Vermittler Versicherungsprodukte vom gesamten Versicherungsmarkt oder nur von einem bzw. mehreren ausgewählten Versicherungsunternehmen anbieten kann. Insbesondere, ob er als Makler nach § 34 d Abs.1 GewO, als Versicherungsvertreter mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 2 GewO oder als gebundener Versicherungsvertreter (Generalagent) nach § 34 d Abs. 4 Nr.1 GewO oder als produktakzessorischer Versicherungsvertreter mit Erlaubnisbefreiung nach § 34 d Abs. 3 GewO gemeldet und tätig ist. Das Ziel der Helvetia ist es, von Anfang an vollumfängliche Transparenz zwischen den Gesprächs- bzw. Geschäftspartnern sicherzustellen.

3.7.2 Umsetzung bei der Helvetia

Jeder Generalagent der Helvetia hat die Verpflichtung, dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen. Die Verpflichtung zur Legitimation ist sowohl im Agenturvertrag über die Verpflichtung zur Einhaltung der Wettbewerbsrichtlinie enthalten als auch mit entsprechender interner Richtlinie kommuniziert.

Die Legitimation der Generalagenten erfolgt vorrangig durch Übergabe der Visitenkarte beim Erstkontakt mit dem Kunden. Zusätzlich enthalten in der Regel die E-Mail-Signaturen und Homepages der Vermittler die erforderlichen Informationen. Auf den Inhalt und die Bedeutung der Legitimationspflicht werden die Vermittler bei Informations- und Schulungsveranstaltungen, Seminaren, Tagungen und über die zuständigen Führungskräfte des angestellten Außendienstes regelmäßig hingewiesen.

Um sicherzustellen, dass alle notwendigen Informationen auf den Visitenkarten, Homepages und in den E-Mail-Signaturen enthalten sind, sind die Generalagenten der Helvetia verpflichtet, ausschließlich die von der Helvetia zur Verfügung gestellten Materialien und Musterblätter zu verwenden. Sie können über den von der Marketingabteilung verwalteten "Online Werbeshop" in vorgegebenem Rahmen individualisiert und bestellt werden. Die Inhalte der

Legitimationsunterlagen sind vorgegeben. Sie werden bei Bedarf entsprechend der gesetzlichen Vorgaben aktualisiert. Die Visitenkarten enthalten folgende Angaben:

- Namen des Vermittlers
- Anschrift
- Registernummer des Vermittlers
- Status des Vermittlers (Ausschließlichkeitsvermittler)
- Wort- bzw. Bildmarke der Helvetia
- Hinweis auf den Ombudsmann

Versicherungsmakler haben eigenverantwortlich die Informationspflichten nach § 11 VersVermVO (Versicherungsvermittlerverordnung) zu beachten. Sie erfüllen diese Pflichten in der Praxis regelmäßig auch durch die Überlassung ihrer Visitenkarten an den Kunden. Hierbei ist insbesondere wichtig, dass der Status als Makler wie auch seine IHK-Registernummer abgedruckt sind.

3.7.3 Monitoring

Die Führungskräfte des angestellten Außendienstes sind angehalten, die Einhaltung oben genannter Vorgaben stichprobenartig zu überprüfen.

Ferner stehen den Kunden das standardisierte interne Beschwerdemanagementsystem sowie das Versicherungsombudsmann- und BaFin-Beschwerdeverfahren zur Verfügung, um darauf aufmerksam zu machen, dass sie – aus ihrer Sicht – nicht richtig über den Status des Vermittlers aufgeklärt wurden.

3.8 Hoher Stellenwert der Vermittlerqualifikation

Ziffer 8: "Die Versicherungsunternehmen stellen eine hochwertige Ausbildung der Vermittler sicher. Sie arbeiten nur mit qualifizierten und gut beleumundeten Vermittlern zusammen. Die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle für den Versicherungsaußendienst (AVAD) ist Pflicht. Über die gesetzlich vorgeschriebene Qualifizierung selbständiger Versicherungsvermittler hinaus haben sich die Versicherungsunternehmen im Manteltarifvertrag verpflichtet, auch den angestellten Werbeaußendienst durch die Ablegung einer IHK-Prüfung entsprechend zu qualifizieren. Die stetige Weiterbildung der Versicherungsvermittler ist in der Versicherungswirtschaft Standard. Die Versicherungsunternehmen arbeiten nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die sich laufend fortbilden und dies auch nachweisen."

3.8.1 Verständnis bei der Helvetia

Eine gute Aus- und Weiterbildung sowie die Zuverlässigkeit von Vermittlern sind essentiell für eine gute Kundenberatung. Deshalb sind Zuverlässigkeit, eine fundierte Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung bei allen Vermittlern Voraussetzung für eine Zusammenarbeit mit der Helvetia. Dass diese Kriterien eingehalten werden, stellt zu Beginn der Zusammenarbeit die sorgfältige Auswahl der Vertriebspartner sicher. Während der Zusammenarbeit unterstützt die Helvetia ihre Vertriebspartner durch ein breit gefächertes Schulungs- und Weiterbildungsangebot.

3.8.2 Umsetzung bei der Helvetia

Die Helvetia bindet nur solche Vertriebspartner an sich, die über einen guten Leumund verfügen. Hierfür wurden – je nach Vertriebsweg – Regelungen und Prozesse zur Zuverlässigkeitsprüfung von Vermittlern implementiert. Hierzu gehört u.a., dass bei der Neuanbindung bestimmte Nachweise vom Vertriebspartner zwingend erbracht werden müssen, die seine Zuverlässigkeit nachweisen. Art, Inhalt und Umfang der Prüfung orientieren sich hierbei an den aufsichtsrechtlichen Vorgaben der BaFin. Bei der Neuanbindung eines Generalagenten bedeutet das zwingend:

- Einholung der AVAD-Auskunft;
- Auszug aus dem Gewerbezentralregister;
- Vorlage eines polizeilichen Führungszeugnisses;
- Bonitätsprüfung durch eine Auskunft (z.B. Creditreform)

Ergeben sich aus den oben genannten, zwingend einzureichenden Unterlagen im Einzelfall Unregelmäßigkeiten auf Seiten des neu anzubindenden Vertriebspartners, wird zur weiteren Prüfung auch eine entsprechende Anfrage an das Schuldnerregister geschickt.

Bei der Neuanbindung von Maklern und Mehrfachgeneralagenten reicht zunächst die Nennung bzw. Vorlage der IHK- bzw. Versicherungsvermittlernummer aus. Diese wird einem Makler oder Mehrfachgeneralagenten nur dann erteilt, wenn er gegenüber der zuständigen IHK seine persönliche Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse und entsprechende Sachkunde nachgewiesen hat.

Unabhängig vom Vertriebsweg muss jeder neu anzubindende Vertriebspartner einen Vermittlerfragebogen ausfüllen, der u.a. auch Fragen zu den Vermögensverhältnissen oder der erworbenen Sachkunde enthält. Erkennt die für den Einstellungsprozess zuständige Führungskraft Unregelmäßigkeiten oder Unstimmigkeiten, muss sie vor Unterzeichnung der Vermittlervereinbarungen weitere Unterlagen und Dokumente für eine weitergehende Prüfung und abschließende Entscheidung einholen.

Die Mitarbeiter der Zentralen Vertriebsorga und in Einzelfällen auch die verantwortlichen Mitarbeiter der HLM Service GmbH prüfen die Vollständigkeit der oben aufgezählten Dokumente. Für jeden eingestellten Vermittler erfolgt diese Dokumentation in der digitalen Vermittlerakte. Erst wenn alle erforderlichen Dokumente vorliegen und keine Unregelmäßigkeiten zu erkennen sind, wird die Vermittlervereinbarung unterzeichnet.

Die Helvetia arbeitet nur mit Vermittlern zusammen, die über eine ausreichende und nachgewiesene Qualifikation verfügen. Das heißt, dass jeder Vermittler in der Lage sein muss, mindestens den IHK-Sachkundenachweis vorweisen zu können. Ist ein entsprechender Nachweis nicht möglich, kann das intern aufgelegte Ausbildungsprogramm zum Erwerb dieser Mindestqualifikation durchlaufen werden, um die notwendige Sachkunde zeitnah zu erwerben.

Auch nach der Einstellung des jeweiligen Vermittlers hat die Helvetia ein großes Interesse an dem Fortbestehen der Zuverlässigkeit. Zum einen werden anlassbezogene Prüfungen vorgenommen. So führen z.B. persönliche Veränderungen in der Person des jeweiligen Vermittlers (beispielsweise Veränderungen der Vermögensverhältnisse) zu einer Neubewertung des Vermittlerrisikos. Diese Prüfung liegt insoweit in der Verantwortung der jeweiligen Führungskraft. Zum anderen erfolgt ein regelmäßiger maschineller Abgleich der Informationen aus dem Versicherungsvermittlerregister (sog. "Löschlisten") mit dem Vertriebspartnerbestand der Helvetia. Auffälligkeiten und Nachrichten zu einem Helvetia Vermittler werden an die Sachbearbeiter der Zentralen Vertriebsorga und im Einzelfall auch an die entsprechende Abteilung bei der HLM Service GmbH weitergeleitet und dort entsprechend weiter bearbeitet.

Um Fehlberatungen oder den Verkauf ungeeigneter Produkte aufgrund mangelnder Qualifizierung zu minimieren, hält die Helvetia ebenfalls geeignete Maßnahmen vor, um auch wäh-

rend der Zusammenarbeit ein möglichst hohes und einheitliches Niveau bei der Vermittlerqualifikation aufrecht zu erhalten.

Als akkreditierter Bildungsdienstleister der Brancheninitiative "gut beraten" bietet die Helvetia allen Vermittlern – ungeachtet des Vertriebsweges – für die laufende Weiterbildung eigene Schulungsveranstaltungen in Form von Präsenzveranstaltungen oder Webinaren zu unterschiedlichsten Themen zur Erreichung der geforderten Weiterbildungspunkten an. Zusätzlich können die Vermittler auch bei externen Bildungsanbietern punktfähige Weiterbildungskurse besuchen.

Für die Mitarbeiter des Außendienstes existiert mit den speziell für die Makler- und Agenturbetreuer entwickelten Weiterbildungsprogrammen der Deutschen Versicherungsakademie (DVA) ein besonderer Schulungskatalog. Mittelfristig soll jeder angestellte Außendienstmitarbeiter die DVA-Qualifikation zum "Vertriebsmanager im Agenturvertrieb" erwerben. Dank dieser Qualifikation können die Betreuer individuell die Generalagenten der Helvetia insbesondere in den Bereichen der Agenturentwicklung, dem Agenturmarketing sowie in rechtlichen Vermittlerfragestellung fortlaufend unterstützen und weiter qualifizieren.

3.8.3 Monitoring

Die vor Aufnahme einer Vermittlertätigkeit zu erfolgende Zuverlässigkeitsprüfung wird anhand einer Checkliste in der Vermittlerakte dokumentiert und archiviert. Ergeben sich aus den eingereichten Unterlagen Unregelmäßigkeiten, wird eine Entscheidung über die Aufnahme eines Agentur- oder Maklerverhältnisses durch das Vertriebscontrolling geprüft und die Entscheidungsgründe in der Vermittlerakte dokumentiert.

Was die regelmäßige Weiterbildung der Vermittler betrifft, so sind die Führungskräfte angehalten, hier stichprobenartig zu prüfen, ob die erforderlichen jährlichen Weiterbildungspunkte erreicht wurden.

3.9 Zusatzvergütungen mit Versicherungsmaklern

Ziffer 9: "Vereinbarungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen, d.h. Vergütungen über die vertragsgemäße Courtagevereinbarung hinaus, können die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers tangieren. Es ist daher darauf zu achten, dass solche Vereinbarungen die Unabhängigkeit des Maklers und das Kundeninteresse nicht beeinträchtigen."

3.9.1 Verständnis der Helvetia

Die Unabhängigkeit der Makler ist für eine objektive und bedarfsgerechte Beratung der Kunden Grundvoraussetzung und wird von der Helvetia gewahrt und respektiert. Eine wie auch immer ausgestaltete Einflussnahme auf Maklerverbindungen, die darauf abzielt, die Unabhängigkeit des Maklers in der Produkt- bzw. Versichererempfehlung zu steuern, entspricht nicht den Grundsätzen und dem Selbstverständnis der Helvetia.

3.9.2 Umsetzung bei der Helvetia

Die Vergütungsmodelle der Helvetia sind nicht geeignet, die Unabhängigkeit des Maklers zu tangieren. Die Zusammenarbeit mit Maklern findet auf der Basis von standardisierten Courtagevereinbarungen statt. Zusagen über umsatzabhängige Zusatzvergütungen bestehen nicht. Ferner werden seit dem Jahr 2014 keine Vorschüsse mehr auf nicht poliziertes Geschäft gewährt. Das bedeutet, dass es neben den vertraglich vereinbarten Courtagesätzen keine weiteren finanziellen unzulässigen Zuwendungen gibt. Diese Vorgaben sind in entsprechenden internen Richtlinien dokumentiert und wurden an die zuständigen Mitarbeiter kommuniziert.

Darüber hinaus veranstaltet die Helvetia keine Wettbewerbe oder Incentivereisen für Makler.

3.9.3 Monitoring

Die Einhaltung dieser Regelungen wird u.a. dadurch gewährleistet und kontrolliert, dass es eine Funktionstrennung zwischen der Vertragsunterzeichnung, Rechnungsprüfung und Zahlungsfreigabe gibt.

3.10 Hinweis auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen

Ziffer 10: "In der Versicherungswirtschaft besteht ein Ombudsmannsystem. Hiermit bietet die Branche ihren Kunden ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Der Kunde ist auf das bestehende Ombudsmannsystem in geeigneter Form hinzuweisen."

3.10.1 Verständnis der Helvetia

Für die Helvetia ist es wichtig, dass Konflikte mit ihren Kunden zeitnah im gegenseitigen Einvernehmen gelöst werden. Gelingt dies nicht, können sich die Kunden für eine außergerichtliche Streitschlichtung mit ihrem Anliegen an den Versicherungsombudsmann, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin), in Einzelfällen auch an die von der Europäischen Kommission bereitgestellte OS-Plattform¹⁰ oder direkt an die Helvetia wenden. Innerhalb der Helvetia wurde 2014 eine zentrale Beschwerdestelle im Rahmen eines unternehmensweiten Projekts zum internen Beschwerdemanagement geschaffen. Neben den üblichen Wegen des Beschwerdebriefs oder der Vorstandsbeschwerde kann seitdem eine Beschwerde auch über das Online-Formular "Ihr Anliegen ist uns wichtig" direkt an die Helvetia gesendet werden.

3.10.2 Umsetzung bei der Helvetia

Die Helvetia ist von Beginn an Mitglied im Verein des Versicherungsombudsmannes. An verschiedenen Stellen wird auf dieses bewährte System der außergerichtlichen Schlichtung hingewiesen.

Zunächst enthält die Erstinformation, in der Regel die Visitenkarte des Vermittlers, einen entsprechenden Hinweis auf den Ombudsmann. Um zu gewährleisten, dass die Visitenkarten der Helvetia-Generalagenten alle notwendigen Informationen enthalten, werden Bestellung und Druck der Visitenkarten zentral über die Helvetia gesteuert (vgl. Ziff. 7 des GDV Verhaltenskodex).

Ferner findet sich ein entsprechender Hinweis gemäß § 1 Ziff. 19 VVG-InfoVO im Dokument "Versicherungsinformation nach der Informationspflichtenverordnung" wieder. Diese "Versicherungsinformation" ist fester Bestandteil der Helvetia "Kundendokumente", die jedem Versicherungsnehmer zusammen mit den Antragsunterlagen und später nochmals mit dem Versicherungsschein ausgehändigt und überlassen werden. Mit seiner Unterschrift auf dem Antrag bestätigt der Kunde den Erhalt dieser Unterlagen. Schließlich enthält auch das "Merkblatt zum internen Beschwerdemanagement" einen Hinweis auf den Versicherungsombuds-

¹⁰ Gesetzliche Grundlage ist die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung (OS) in Verbraucherangelegenheiten.

mann. Dieses Merkblatt ist auf der Homepage der Helvetia im Bereich "Service / Beschwerde" zum Herunterladen hinterlegt.

Sowohl in der "Versicherungsinformation" als auch im "Merkblatt zum internen Beschwerdemanagement" wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich der Kunde bei Meinungsverschiedenheiten auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin), im Einzelfall auch an die europäische Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) oder direkt an das Unternehmen, nämlich an die Zentrale Beschwerdestelle, wenden kann.

Innerhalb des internen Beschwerdemanagements wird eine zügige und kompetente Bearbeitung der eingehenden Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden sowie der sonstigen an den Vorstand oder die Geschäftsleitung gerichteten Beschwerden durch die Abteilung "Recht & Compliance" gewährleistet. Der Beschwerdemanager stellt durch regelmäßige Analysen, die Einleitung erforderlicher Gegenmaßnahmen, sowie Dokumentation und Reporting an die BaFin und die Geschäftsleitung eine faire und korrekte Bearbeitung aller bei der Helvetia eingehenden Beschwerden sicher. Werden Mängel in den Prozessen festgestellt, werden Maßnahmen eingeleitet, um diese zu beseitigen und zukünftig zu vermeiden.

3.10.3 Monitoring

Durch regelmäßiges Auswerten der Erkenntnisse aus dem unternehmensinternen Beschwerdemanagements wird das Einhalten dieses Grundsatzes sichergestellt.

3.11 Verbindlichkeit des Kodex und Evaluierung

Ziffer 11: "Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. bekennen sich zu diesem Kodex und machen ihn für sich und die Beziehungen zu ihren Vertriebspartnern verbindlich. Sie arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern.

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

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

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

3.11.1 Verständnis der Helvetia

Die Helvetia ist dem GDV Verhaltenskodex aus Überzeugung beigetreten und erklärt dieses Regelwerk auch für die nicht beigetretenen Gesellschaften für verbindlich. Sie arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des GDV Verhaltenskodex akzeptieren und auch praktizieren. Alle Mitarbeiter und Vertriebspartner der Helvetia kennen das Vertriebs-Compliance-Programm und arbeiten im Geschäftsverkehr nach dessen Vorgaben und Rahmenbedingungen.

3.11.2 Umsetzung bei der Helvetia

Die Generalagenten der Helvetia wurden von der Geschäftsleitung über den Beitritt der beiden oben genannten Gesellschaften und den sich daraus für sie ergebende Verpflichtungen informiert. Dabei wurden der GDV Verhaltenskodex sowie das in dieser CMS-Beschreibung dargestellte Vertriebs-Compliance-Programm explizit zur Grundlage der Zusammenarbeit mit

den bestehenden Generalagenturen gemacht. Bei der Neuanbindung von Generalagenturen wird der GDV Verhaltenskodex sowie die hierauf basierende CMS-Beschreibung als Anlage dem Agenturvertrag beigelegt.

Die Makler und Mehrfachgeneralagenten wurden ebenfalls von der Geschäftsleitung über den Beitritt zum Verhaltenskodex und den sich daraus ergebenden Konsequenzen informiert. Insbesondere wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Helvetia nur mit Vermittlern zusammenarbeitet, die die Leitgedanken des GDV Verhaltenskodex akzeptieren und sich in der täglichen Arbeit entsprechend verhalten. Wiederholt festgestellte Verstöße können in letzter Konsequenz auch zur Beendigung der Zusammenarbeit führen.

Ebenso wurden allen Führungskräften und Mitarbeitern des Innen- und angestellten Außendienstes darauf hingewiesen, dass sie den GDV Verhaltenskodex und die Vorgaben des darauf basierenden internen Vertriebs-Compliance-Programmes der Helvetia bei der Ausübung ihrer Tätigkeit beachten und einhalten müssen. Zu diesem Personenkreis gehören auch die Mitarbeiter der HLM Service GmbH und der HV-AG. Die Helvetia DfD und die Helvetia Leben haben sich erstmals zum 31. Dezember 2015 einer Prüfung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer unterzogen. Zum 31. Januar 2018 erfolgt zum ersten Mal die im Turnus von zwei Jahren vorgeschriebene Folgeprüfung.

4. Beschwerdemanagement

Die Helvetia Deutschland versteht sich als ausgewiesener Serviceversicherer. Daher hält die Helvetia seit dem Jahr 2014 ein unternehmensweit geltendes einheitliches Beschwerdemanagement vor. Die aufsichtsrechtlichen Vorgaben werden eingehalten.¹¹ Hierzu gehört es auch, neben der Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle einen Beschwerdemanager sowie dezentral zuständige Beschwerdeverantwortliche zu benennen sowie jede eingehende Beschwerde im Beschwerderegister aufzunehmen. Eine schnelle und kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden ist so sicher gestellt worden und leistet einen erheblichen Beitrag dazu, die Anliegen der Kunden in den Mittelpunkt des Handelns der Helvetia zu stellen.

Neben der einheitlichen Bearbeitung der Beschwerden werden die zusätzlich zu den einzelnen Beschwerden erhobenen Daten analysiert und ausgewertet. So können wiederholt auftretende oder systematische Probleme früh erkannt und durch die Einleitung entsprechender Maßnahmen beseitigt werden.

Ferner dient das Beschwerdemanagement dazu, die Qualität der Produkte und des Service ständig weiterzuentwickeln, um dadurch den sich wandelnden Kundenbedürfnissen entsprechen und Arbeitsabläufe optimieren zu können.

¹¹ Sammelverfügung der BaFin betreffend die "Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion in Versicherungsunternehmen" vom 20.09.2013; BaFin-Rundschreiben 3/13.

5. Compliance-Überwachung und Verbesserung

Bei der Helvetia Deutschland orientieren sich die Kontroll- und Überwachungshandlungen an dem Modell der drei Verteidigungslinien (s. hierzu Ziff. 2.2 "Compliance-Organisation").

Auch die Interne Revision ist nach dem neuen Aufsichtsregime eine Schlüsselfunktion. Eine ihrer Kernaufgaben ist, unabhängige und objektive Prüfungen von Geschäftsabläufen vorzunehmen. Aus den Prüfungsergebnissen und Prüfungshinweisen können Mehrwerte für das Unternehmen geschaffen und Geschäftsprozesse verbessert werden. Die Revision unterstützt die Fachbereiche bei der Erreichung ihrer Ziele, indem sie mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz das Risikomanagement und die Prozesse des "internal control system and operational risk management" (ICOR-Prozesse) beurteilt und bei Bedarf Verbesserungsvorschläge unterbreitet. Die Interne Revision ist direkt dem Hauptbevollmächtigten unterstellt.

Teil eines funktionierenden CMS ist die regelmäßige und standardisierte Überwachung der ergriffenen und vorgegebenen Maßnahmen. Gemäß Solvency II hat die Compliance-Funktion die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen sicherzustellen. Die Kontrollinstrumente im Bereich Vertriebs-Compliance sollen eine regelmäßige und anlassbezogene Überwachung des Vertriebs ermöglichen. Diese Überwachung soll zukünftig durch Compliance und die Interne Revision erfolgen.

Die oben beschriebenen Überwachungshandlungen zielen alle darauf ab, dass sich die Helvetia Deutschland gesetzeskonform verhält. Mögliche Verstöße gegen Compliance-Vorgaben sollen möglichst früh aufgedeckt werden, um durch die Einleitung entsprechender Maßnahmen den Schaden für das Unternehmen und die Kunden möglichst gering zu halten. Auch Reputationsschäden für das Unternehmen sollen vermieden werden.

Die Helvetia hat Compliance dauerhaft zu einem festen Bestandteil ihrer Geschäftsprozesse gemacht. Die Arbeit am internen Vertriebs-Compliance-Programm wird laufend fortgeführt. Seine Effizienz und Praxistauglichkeit wird fortlaufend weiter verbessert und neuen rechtlichen Anforderungen angepasst.

Frankfurt am Main, im Januar 2018



Volker Steck



Jürgen Horstmann



Dr. Peter Reusch

Allgemeine Auftragsbedingungen

für
Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften
vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

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

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

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

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

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

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

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

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

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

4. Sicherung der Unabhängigkeit

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

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

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

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

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

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

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

7. Mängelbeseitigung

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

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

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

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

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

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

9. Haftung

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

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, 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.