

## **BDVM Code of Conduct** **Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung**

### **Präambel**

*Der BDVM-Makler wird sich stets dafür einsetzen, dass das Ansehen des Berufsstandes des Versicherungsmaklers in der Öffentlichkeit gefördert wird. Er richtet sein Handeln am bestmöglichen Interesse des Versicherungsnehmers aus und handelt dabei stets ehrlich, redlich und professionell. Zur Professionalität seines Handelns gehört auch der professionelle Umgang mit Beschwerden. Der BDVM-Makler verpflichtet sich deshalb selbst zur Einhaltung der Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung. Der Umfang der betrieblichen Beschwerdemanagementfunktion hängt gleichwohl von der Größe und dem Umfang des Maklerunternehmens ab.*

### **1. Begriffsdefinition und Abgrenzung: Beschwerde, Beschwerdeführer**

Die BDVM-Makler geben sich einen Rahmen für einen einheitlichen Umgang mit Beschwerden. Eine Beschwerde ist eine von einer Person gegenüber einem Versicherungsvermittler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeiten des BDVM-Maklers. Die Beschwerde kann daher auf folgende Bereiche der Tätigkeit gerichtet werden:

1. die Beratungsleistung des BDVM-Maklers,
2. die Vorbereitung von Versicherungsverträgen einschließlich Vertragsvorschlägen,
3. den Abschluss von Versicherungsverträgen,
4. sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadensfall.

Eine Beschwerde gegenüber einem BDVM-Makler liegt vor, sofern sich die Beschwerde auf ein Handeln oder Unterlassen bezieht, das der BDVM-Makler zu verantworten hat. Beispielsweise begründet die bloße Ablehnung eines Versicherers einen Schaden zu regulieren keine Beschwerde gegen den BDVM-Makler.

Auch bei einem einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, von Informationen oder Klärung handelt es sich um keine Beschwerde. Beschwerden, die nicht direkt gegen den BDVM-Makler gerichtet sind, sondern beispielsweise einem Versicherungsunternehmen gelten, sind nicht als eine Beschwerde gegen den BDVM-Makler anzusehen.

Als Beschwerdeführer gilt eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass ein BDVM-Makler ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, beispielsweise ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und, in einigen Rechtsordnungen, ein geschädigter Dritter.

## **2. Transparenz der Beschwerdebearbeitung, Benachrichtigungen an den Beschwerdeführer und Weiterleitung bei Nichtzuständigkeit**

Der BDVM-Makler wird in der gesamten Kommunikation mit dem Beschwerdeführer eine klare, eindeutige und verständliche Sprache verwenden. Sofern es der Beschwerdeführer wünscht, erfolgt die Kommunikation in schriftlicher Form.

BDVM-Makler bestätigen den Eingang von Beschwerden und informieren den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung. Beschwerden werden umfassend und ohne unnötige Verzögerung geprüft und beantwortet. Hierfür ist es notwendig, dass sich BDVM-Makler bemühen, sämtliche relevanten Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen, um die vorgebrachte Beschwerde beurteilen zu können.

Insbesondere aufgrund der Ausforschung des zugrundeliegenden Sachverhalts kann es sein, dass die Beurteilung und Beantwortung der Beschwerde längere Zeit als normalerweise üblich in Anspruch nimmt. In solchen Fällen gibt der BDVM-Makler dem Beschwerdeführer eine Zwischennachricht, aus welchen Gründen sich die Beantwortung verzögert und wann die Beschwerde voraussichtlich beantwortet werden kann.

BDVM-Makler sind die natürlichen Ansprechpartner der von ihnen betreuten Versicherungsnehmer in allen Versicherungsangelegenheiten. Folglich werden Beschwerdeführer oft direkt den BDVM-Makler ansprechen, obwohl dieser im Zweifel nicht der richtige Adressat für die Beschwerde ist. In solchen Fällen unterrichtet der BDVM-Makler den Beschwerdeführer, dass er nicht der richtige Adressat für die Beschwerde ist. Soweit möglich erläutert der BDVM-Makler den Beschwerdeführer in solchen Fällen, warum er nicht der richtige Adressat für die Beschwerde ist. Sofern der BDVM-Makler den richtigen Adressaten für die Beschwerde bestimmen kann, bietet er dem Beschwerdeführer die Weiterleitung der Beschwerde unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Aspekte an und informiert den Beschwerdeführer über die erfolgte Weiterleitung der Beschwerde. Eine darüberhinausgehende Weiterverfolgung ist in solchen Fällen nicht gefordert.

BDVM-Makler veröffentlichen – soweit es aufgrund von Umfang und Größe des Geschäftsbetriebes angemessen ist – Angaben über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist. Die entsprechenden Angaben erfolgen in der Regel auf der Internetseite des BDVM-Maklers.

### **3. Der interne Umgang mit Beschwerden**

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden ist nur mit klaren Verantwortlichkeiten möglich. Ein Geschäftsführer des BDVM-Maklers ist deshalb für die Bestimmung, Umsetzung und Überwachung der Einhaltung der Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verantwortlich. Die unternehmenseigenen Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung werden allen mit der Beschwerdebearbeitung befassten Beschäftigten des BDVM-Maklers schriftlich zugänglich gemacht. Auf die Geltung des BDVM-Code of Conducts werden die entsprechenden Mitarbeiter hingewiesen.

Soweit es dem Umfang und der Größe des Geschäftsbetriebs angemessen ist, führt der BDVM-Makler ein internes Beschwerde-Register und gewährt der für die Versicherungsmakler zuständigen Aufsichtsbehörde – hierbei handelt es sich bei Verabschiedung der BDVM-Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung um die für den BDVM-Makler zuständige Industrie- und Handelskammer – jederzeitige Einsichtnahme.

Beschwerden werden – soweit dies für den Umfang und Größe des BDVM-Maklers angemessen ist – untersucht und bewertet. Bei der Analyse wird versucht, mögliche Grundursachen für die Beschwerde zu ermitteln. Bei der Bewertung von Beschwerden lässt der BDVM-Makler auch Überlegungen einfließen, ob die Ursache für die Beschwerde auch andere Prozesse beeinflussen könnte, auch solche, über die keine direkte Beschwerde vorliegt. Sofern es möglich und erforderlich erscheint, werden diese Ursachen beseitigt.

### **4. Behandlung von Interessenkonflikten bei der Beschwerdebearbeitung**

Sofern die Analyse der Beschwerde einen Interessenkonflikt bei denen bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden oder in leitender Position verantwortlichen Personen oder anderen Personen, die mit ihnen unmittelbar oder mittelbar durch Kontrolle verbunden sind, offenbart, ist dieser Interessenkonflikt schriftlich festzuhalten und künftig möglichst zu vermeiden.

Insbesondere trifft der BDVM-Makler organisatorische und administrative Vorkehrungen, um Interessenkonflikte bei der Vermittlung oder Beratung von Versicherungsanlagenprodukten zu vermeiden. Reichen die bei der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten getroffenen organisatorischen oder administrativen Vorkehrungen zur Regelung von Interessenkonflikten nicht aus, um nach vernünftigem Ermessen zu gewährleisten, dass keine Beeinträchtigung der Kundeninteressen riskiert wird, legt der BDVM-Makler dem Kunden die allgemeine Art oder die Quellen von Interessenkonflikten rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrags eindeutig offen. Diese Offenlegung muss auf einen dauerhaften Datenträger, beispielsweise auf Papier, erfolgen, und ist je nach Status des Kunden so ausführlich zu halten, dass dieser seine Entscheidung über die Versicherungsvertriebstätigkeiten, in

deren Zusammenhang der Interessenkonflikt auftritt, in voller Kenntnis der Sachlage treffen kann.

#### **5. Bescheid und Teilbescheid über Beschwerden**

Sofern die Prüfung der Beschwerde ergibt, dass der BDVM-Makler der Beschwerde ganz oder teilweise nicht nachkommen kann, erläutert er den Beschwerdeführer die Gründe dafür und weist den Beschwerdeführer auf die grundsätzlichen Möglichkeiten hin, um das Anliegen weiter zu verfolgen. Diesbezüglich weist der BDVM-Makler auch auf die Möglichkeiten einer Beschwerde beim Versicherungsombudsmann hin.

Der BDVM-Makler antwortet den Beschwerdeführer, wie in der übrigen Kommunikation auch, in klarer und verständlicher Sprache. Sofern der Beschwerdeführer es wünscht, erfolgt die Antwort in schriftlicher Form.

*Hamburg, 02. Januar 2019*