

Das Selbstverständnis des BGV / Badische Versicherungen zum Vertrieb von Versicherungsprodukten im inländischen Privatkundengeschäft:

1. Die Bedürfnisse des Kunden stehen immer im Mittelpunkt.

Hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das Vertrauen unserer Kunden zu rechtfertigen ist unser Anspruch. Wir sind nah bei unseren Kunden und sehen eine langfristige und beiderseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung als die Maxime unseres Handelns. Mögliche Interessenskonflikte werden durch geeignete Maßnahmen vermieden.

Verbraucherschutz ist beim BGV, der als Dienstleister, Arbeitgeber und sozialer und gesellschaftlicher Förderer in seinem Geschäftsgebiet tätig ist, fest in der Geschäftspolitik verankert. Dies kann durch Bewertungen von unabhängigen Organisationen und Versicherungsmarktstudien belegt werden.

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Mit Hilfe einer ganzheitlichen oder anlassbezogenen, strukturierten Beratung können wir die individuellen Bedürfnisse, Ziele und bestehende Absicherungen unserer Kunden erfassen.

Auf dieser Basis bieten wir ihm geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Die Einbindung von Vertriebsmitarbeitern in die Produktentwicklung unterstützt dies. Ein Produktverkauf unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kunden gehört zur Philosophie des BGV und hat Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vermittlers. Versicherungsschutz ist für den Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um diese zu wahren, orientieren sich der BGV und seine Vertriebsmitarbeiter an den Belangen des Kunden und stellen diesen in den Mittelpunkt ihres Handelns. Diese Bemühungen um unsere Kunden spiegeln sich auch im Unternehmensleitbild des BGV wieder. Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein stehen im Vordergrund. Das dahingehende Unternehmensverständnis sorgt dafür, dass die Vertriebssteuerung nicht der bedarfsgerechten Beratung des Kunden widerspricht.

Ziel unseres Versicherungsvertriebs ist es, die Versicherungsdienstleistungen für unsere Kunden in einem integren Umfeld anzubieten.

Es gilt insoweit die Prämisse, dass durch Vertriebsvergütung, Verkaufsziele oder in anderer Weise keine Anreize dafür geschaffen werden, einem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl ein anderes, den Bedürfnissen des Kunden besser entsprechendes Versicherungsprodukt anzubieten wäre.

Um sicherzustellen, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln, hat der BGV Regelungen getroffen, um die unterschiedlichen Interessenkonfliktebenen zu bewerten, etwaige Risiken hieraus zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu deren Vermeidung einzuleiten. Die Vertriebsvergütung ist mithin unter dem Gesichtspunkt der Auskömmlichkeit gestaltet, sodass sie nicht mit der Pflicht kollidiert, das Kundeninteresse als maßgeblichen Beweggrund für die Beratungsempfehlung heranzuziehen.

2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Der BGV und unsere Vertriebspartner informieren zu Beginn der Kundenbeziehung über ihren Vermittlerstatus und im Auftrag welchen Versicherungsunternehmens bzw. welcher Vertriebsorganisation sie tätig werden sowie über ihre Vergütungsgrundlage.

Der BGV betrachtet diese Informationen auch im Sinne des Verbraucherschutzes als wichtige Hinweise für den Kunden. Sie sind unserem Anspruch an Transparenz geschuldet und dienen dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu unseren Kunden.

Die Legitimation erfolgt mit Hilfe geeigneter Unterlagen oder Maßnahmen (z. B. der standardisierten Visitenkarte, E-Mail-Signaturen und standardisierte Briefbögen). Über die BGV-Marketingplattform wird sichergestellt, dass solche Unterlagen alle gesetzlichen Pflichtangaben korrekt und vollständig enthalten und als eindeutige und klare Legitimation der Vertreter des BGV gegenüber dem Kunden fungieren.

Mit Hilfe von Stichproben wird dies überprüft.

3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

Alle relevanten Informationen werden in verständlicher Form den Kunden dargelegt und zur Verfügung gestellt. Im Kundengespräch oder bei einem Online-Abschluss werden anlassbezogen neben den Vorteilen auch die möglichen Ausschlüsse aufgezeigt und Rückfragen umfassend beantwortet.

Kundenzufriedenheit und Transparenz sind für uns eng miteinander verbunden. Daher werden alle relevanten Informationen dem Kunden dargelegt, um so eine kundengerechte und individuelle Produktauswahl zu gewährleisten. Ergänzend werden die gesetzlichen Produktinformationen ausgehändigt, die sich an den Empfehlungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) orientieren und auf diesem Weg die wichtigsten Informationen zu dem in Aussicht genommenen Vertrag übersichtlich und klar zusammenfassen.

Durch die Beratung (persönlich oder digital) werden die Kunden in die Lage versetzt, eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können. Hierzu erläutern wir das empfohlene Produkt in einer Art und Weise, dass dieses in seiner Wirkung, den Chancen und Risiken verstanden werden kann. Wir vermeiden die Verwendung von Fachjargon in der Beratung. Falls es nicht anders möglich ist, erfolgt die verständliche Erläuterung seiner Bedeutung.

Aufgrund unseres ganzheitlichen oder anlassbezogenen, strukturierten Beratungsprozesses gewährleisten wir auch über diesen, dass die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt stehen. Den Vermittlern stehen dabei Verkaufsunterlagen zur Verfügung, die diesen Beratungsprozess unterstützen.

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

Jeder Kunde, der ein Versicherungsprodukt des BGV erwirbt, erhält eine Beratungsdokumentation auf Basis der persönlichen Beratung.

Im Fokus der Gespräche mit unseren Kunden stehen die ganzheitliche oder anlassbezogene Beratung und die Ermittlung der individuellen Kundenbedürfnisse. Auf dieser Basis erfolgt eine Produktempfehlung. Im Sinne der Transparenz wird das Beratungsergebnis bei Abschluss dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Die ordnungsgemäße Dokumentation des Beratungsgespräches ist ungeachtet der gesetzlichen Verpflichtung von immanenter Bedeutung, um innerhalb der Kundenbeziehung belegen zu können, dass eine bedarfsgerechte Beratung stattgefunden hat, die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ermittelt, strukturiert analysiert und bewertet wurden. Der BGV und seine Vermittler gehen insoweit mit besonderer Sorgfalt vor. Bei Onlineprozessen wird die Einhaltung des Grundsatzes und damit die Zusteuerung der Beratungsdokumentation bei Abschluss eines Versicherungsvertrages deshalb durch technische Mittel sichergestellt.

Der strukturierte Beratungsprozess wird durch regelmäßige Stichproben überprüft. Über das Beschwerdemanagement erhält der BGV Indizien zur Qualität der Beratungsdokumentation. Angebotene Schulungen sowie Vertriebstagungen beinhalten die Dokumentation des Beratungsgesprächs als integralen Bestandteil des Beratungsprozesses.

5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben.

Zur Gewährleistung eines Angebots von verständlichen, transparenten und am jeweiligen Zielmarkt orientierten Versicherungsprodukten umfasst die Produktentwicklung des BGV einen Prozess, der Wert auf bedarfsgerechte und verbraucherfreundliche Gestaltung legt. Die diesbezüglichen Anforderungen sind im Produktentwicklungshandbuch und der Prüfdokumentation für verbraucherfreundliche Verkaufsunterlagen festgeschrieben; hierüber sind die für die Produktentwicklung zuständigen Mitarbeiter angehalten, bei ihrer Tätigkeit diese Anforderungen im Sinne des Kunden zu berücksichtigen. Grundlage für die Allgemeinen Versicherungsbedingungen des BGV bilden darüber hinaus die jeweiligen Musterbedingungen des GDV, die per se dem Interesse der Verbraucher an klare und verständliche Regelungen Rechnung tragen.

Ferner werden die Außendienstmitarbeiter des BGV in die Gestaltung von Versicherungsprodukten eingebunden – so werden sogenannte Vertriebspaten als Bindeglied zwischen der Produktentwicklung und dem Vertrieb eingesetzt; aufgrund ihrer direkten Kundennähe werden auf diese Weise die Bedürfnisse des Kunden unmittelbar berücksichtigt und in den Produktentwicklungsprozess aufgenommen.

Bei der regelmäßigen Überprüfung, ob unsere Produkte dem Selbstverständnis an klare und verständliche Versicherungsprodukte oder dem festgelegten Zielmarkt noch entsprechen, nutzen wir die Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement-System, einschließlich etwaiger Rückmeldungen seitens der BaFin oder des Ombudsmanns.

6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Nach einer ganzheitlichen oder einer anlassbezogenen strukturierten Beratung ist es Pflicht und Verantwortung des Vermittlers - unterstützt durch den Versicherer - den Kunden weiterhin anlassbezogen zu beraten und zu betreuen.

Auch während der Laufzeit des Versicherungsvertragsverhältnisses stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt. Auf seinen Wunsch oder bei erkennbarem Anlass wird der Versicherungsnehmer erneut interessengerecht beraten.

Versicherungen bieten den Kunden bedarfsgerechte Risikoabsicherung. Dennoch können auch passgenaue Lösungen für den Kunden im Laufe der Zeit durch sich ändernde Rahmenbedingungen, Ereignisse und neue Lebensabschnitte des Kunden eine Überprüfung und Veränderung des Versicherungsschutzes erforderlich machen. Daher ist die Kundenzufriedenheit und die nachhaltige Kundenbetreuung – nach Maßgabe des Kundenwunsches – Grundlage unseres Handelns.

Hierbei werden die Vermittler des BGV durch gezielte Informationen unterstützt. Durch ein elektronisch gestütztes Vertriebsauftragssystem wird der Vermittler über Lebenssituationen des Kunden informiert, die Handlungs- bzw. Beratungsbedarf auslösen. Das Vertriebsauftragssystem enthält zeitliche Rahmenvorgaben und Controllingfunktionen.

Auch unsere Vertriebssteuerung berücksichtigt, dass unsere Außendienstmitarbeiter auf eine dauerhafte Betreuung des Kunden im Sinne einer nachhaltigen Kundenbeziehung hinwirken.

Außerdem ist die Betreuung und Beratung der Kunden im Schaden- und Leistungsfall eine Selbstverständlichkeit für den BGV und seine Vermittler. Wir sind schnell und zuverlässig erreichbar. In Notsituationen oder im Schadenfall unterstützen wir bei Bedarf vor Ort.

Das Beschwerdemanagement-System unterstützt eine ausreichende Kundenberatung auch nach Vertragsabschluss.

Zu der von uns in der Kundenberatung angestrebten Risikobewertung gehört auch eine Abfrage im Hinblick auf bereits bestehende Versicherungen. Zu bestehendem Versicherungsschutz erfolgt eine angemessene und sachgerechte Beratung, sofern der Kunde eine Beratung hierzu wünscht. Vermittlungen erfolgen mit Rücksicht auf bereits abgesicherte Risiken und stets wettbewerbskonform, insbesondere sofern damit die Aufgabe von Versicherungsschutz bei einem fremden Risikoträger verbunden ist. Der Kunde wird rechtzeitig und im Rahmen der Beratungsdokumentation auf wesentliche Nachteile eines Versichererwechsels, besonders in der Kranken- und Lebensversicherung, hingewiesen.

Durch interne Arbeitsanweisungen und Richtlinien stellt der BGV sicher, dass Abwerbungen von Versicherungsverträgen nur mit wettbewerbskonformen Mitteln und letztlich ohne Nachteile für den Kunden erfolgen. Die Geeignetheit und Funktionsfähigkeit aller Maßnahmen wird auf geeignete Weise durch regelmäßige Stichproben überprüft. Auch aus dem Beschwerdemanagement gewonnene Erkenntnisse dienen der weiteren Optimierung unserer Prozesse.

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

Zuverlässigkeit, eine hochwertige Ausbildung und eine regelmäßige Weiterbildung sind bei allen Vermittlern Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit dem BGV.

Wir arbeiten nur mit zuverlässigen Vermittlern zusammen, die gut qualifiziert sind und stellen dies durch die sorgfältige Wahl der Vertriebspartner sicher.

Gegenstand des Compliance-Programms Vertrieb ist die Berücksichtigung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorgaben bei der Auswahl der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner.

Der BGV versetzt seine Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner in die Lage, die jeweils von ihnen angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen zu können. Wir arbeiten nur mit Vermittlern zusammen, die sich regelmäßig und zumindest nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden. Dazu bieten wir unterstützend ein regelmäßiges Schulungs- und Weiterbildungsangebot an, das in den Vertriebsalltag integriert ist. Nur so gelingt es, den komplexen Arbeitsanforderungen und den gestiegenen Kundenerwartungen gerecht zu werden.

Entsprechend steht beim BGV ein speziell an die vertrieblichen Bedürfnisse zugeschnittenes Bildungsprogramm zur Verfügung. Neben der Fortbildung zum zertifizierten Verkäufer umfasst es u.a. umfangreiche Weiterqualifizierungsmaßnahmen, um zum einen einen hochwertigen Standard, aber auch die Einhaltung der hierfür maßgeblichen rechtlichen Anforderungen zu gewährleisten.

In diesem Zusammenhang wurden Mindestanforderungen zur regelmäßigen Teilnahme von Fortbildungsveranstaltungen definiert und im Vertrieb in die Führungssystematik eingebunden. Die Teilnahme an hausinternen Fortbildungsveranstaltungen wird erfasst und dokumentiert.

Der Qualifikations- und Fortbildungsgrad bei externen Vertriebspartnern wird durch eine turnusmäßige Berichterstattung der Maklerbetreuer ermittelt und mittels standardisierter Erhebungen dokumentiert.

Vor der Zusammenarbeit des BGV mit Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern ist die Einholung einer AVAD-Auskunft obligatorisch.

8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt.

Eine Einflussnahme jedweder Art auf unsere Maklerverbindungen, die darauf zielt, deren Unabhängigkeit in der Produktempfehlung bzw. Versichererempfehlung zu steuern, entspricht nicht unseren Grundsätzen.

Die unabhängige Stellung des Versicherungsmaklers als Sachwalter des Kunden wird respektiert und in den Prozessen, die die gemeinsame Zusammenarbeit ausgestalten, berücksichtigt.

Dienstleistungen, die ein Makler für den BGV übernimmt, beschränken sich auf eng umgrenzte Einzelfälle, etwa zur Unterstützung bei der Produktgestaltung, und unter Wahrung der hierfür maßgeblichen (aufsichts)-rechtlichen Anforderungen; etwaige Interessenskonflikte werden ermittelt und über die Form bzw. den Umfang der Zusammenarbeit vermieden. Schadenregulierungen durch Makler erfolgen generell nicht.

Sollten Zusatzvergütungen vereinbart werden, sind diese so gestaltet, dass davon auszugehen ist, dass die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers gewahrt bleibt und er nicht in Konflikt zum Kundeninteresse gerät. Die Vorgaben für Zusatzvergütungen sind dazu in internen Richtlinien für den Maklervertrieb festgeschrieben und werden von den für die Maklerbetreuung zuständigen Mitarbeitern angewendet.

9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Kundenbeschwerden nehmen wir erst und bearbeiten diese transparent und gewissenhaft über das Beschwerdemanagement-System. Des Weiteren wird im Rahmen des Geschäftskontakts auf das bestehende Ombudsmannsystem für Versicherungen hingewiesen.

Für den BGV ist es von hoher Bedeutung, dass Konflikte zeitnah im gegenseitigen Einverständnis zufriedenstellend gelöst werden. Als organisatorischer Rahmen stehen hierfür dem Kunden das Beschwerdemanagement-System des BGV sowie das Ombudsmannsystem für Versicherungen zur Verfügung.

Über unser eigenes Beschwerdemanagement-System tragen wir unserem Anspruch Rechnung, unseren Kunden gegenüber ein fairer, konstruktiver und rechtlich korrekter Vertragspartner zu sein. Unzufriedenheit oder Interessenkonflikte versuchen wir auf diesem Weg bestmöglich zu vermeiden und Konflikte neutral und sachlich zu lösen – ohne auch die Interessen unserer Versichertengemeinschaft insgesamt zu berücksichtigen.

Das Ombudsmannsystem ist ein unabhängiges und für Verbraucher kostenfreies Schlichtungsverfahren, das als unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern eingerichtet wurde. Es hat für Verbraucher große Bedeutung, da es schnelle, außergerichtliche und für den BGV verbindliche Streitentscheidungen bzw. Handlungsempfehlungen ermöglicht und damit auch im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten für alle Parteien vorteilhaft ist. Damit der Kunde umfassend und in geeigneter Weise auf das bestehende Ombudsmannsystem in Kenntnis gesetzt und informiert wird, enthalten sowohl die Verbraucherinformationen in den einzelnen Sparten als auch sämtliche Versicherungsscheine des Kunden einen entsprechend ausführlichen Hinweis auf das außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren.

Darüber hinaus werden auch die weitergehenden Hinweispflichten nach den Mindestanforderungen der BaFin an die Beschwerdebearbeitung sowie die Vorgaben des § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt.

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

Um das Vertrauen unserer Kunden, Eigentümer, Träger, Vertriebspartner, Mitarbeiter und der Öffentlichkeit zu festigen, geben wir unseren Vertriebsmitarbeitern und Vertriebspartnern Verhaltensregeln verbindlich vor oder verpflichten diese, sich solche selber zu geben.

Der BGV und alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner beachten alle einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften, die internen Vereinbarungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien zum Umgang mit Geschäftspartnern ebenso wie mit Kunden und untereinander.

Insbesondere dulden der BGV und seine Vertriebspartner Diskriminierung, Korruption, Verstöße gegen Datenschutzvorschriften und sonstige illegalen Handlungen nicht. Das Einhalten wettbewerbsrechtlicher Vorgaben ist selbstverständlich. Für den Vertrieb wichtige Compliance-Regelungen stehen im Intranet und in den Vermittlerportalen zur jederzeitigen Einsicht zur Verfügung. Über grundlegende Neuerungen in der Compliance-Organisation oder Anpassungen bzw. Änderungen der Compliance-Regelungen werden die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner umgehend informiert.

Die personenbezogenen Daten unserer Kunden sind für uns ein hohes Gut und wesentliche Grundlage unserer Geschäftstätigkeit. Der Schutz dieser Daten und Informationen hat für den BGV daher seit jeher eine hohe Priorität. Um dieses Verständnis auch nach außen hin zu dokumentieren, ist der BGV dem Code of Conduct des GDV, der den Umgang mit personenbezogenen Daten der Kunden durch Versicherungsunternehmen regelt, beigetreten und uns insoweit verpflichtet, einen strengen Datenschutzstandard zu gewährleisten. Darüber hinaus steht unsere tägliche Praxis des Datenschutzes im Einklang mit den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) und des BDSG).

Vorstand und Führungskräfte üben in diesem Zusammenhang eine Vorbildfunktion aus. Sie verantworten auch das Beobachten der sich ständig weiterentwickelnden Rechtslage sowie das Einleiten und Umsetzen geeigneter Maßnahmen, wenn sich Handlungsbedarf ergibt. Für alle Fragen steht der Compliance-Beauftragte beratend zur Verfügung.

Über ein systematisch aufgebautes und dokumentiertes Internes Kontrollsystem (IKS) ist der BGV in die Lage zu beurteilen, ob der geltende Rechtsrahmen über externe und interne Vorgaben eingehalten werden, ob die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Geschäftstätigkeit gewährleistet ist und ob durch die Organisation der Geschäftsprozesse Fehlentwicklungen rechtzeitig erkannt werden können, um Steuerungsmaßnahmen in die Wege zu leiten.

Im Maklervertrieb akzeptieren wir Compliance-Regelungen unserer Vertriebspartner, sofern sie im Einklang mit unseren Regelungen stehen und vertrauen auf deren Umsetzung. Über flankierende Maßnahmen, wie das Beschwerdemanagement oder vertriebliche Kennzahlen, können Verstöße erkannt und bei Bedarf entsprechend sanktioniert werden.

_____ Ende des Selbstverständnisses _____

11. Der Kodex ist verbindlich und transparent

Der BGV ist dem GDV-Verhaltenskodex für die Versicherungsvermittlung aus Überzeugung beigetreten. Wir arbeiten daher nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, die die Grundsätze des Verhaltenskodex anerkennen und praktizieren.

Alle Vertriebsmitarbeiter und Vertriebspartner des BGV kennen unser Selbstverständnis zum Vertrieb von Versicherungsprodukten und arbeiten im Geschäftsverkehr nach dessen Maßgaben und Rahmenbedingungen.

Bei Verstößen wird der BGV unter Berücksichtigung sämtlicher Umstände individuelle Maßnahmen ergreifen, die in letzter Konsequenz auch zur Beendigung der Zusammenarbeit führen können.

Im Sinne der Transparenz und zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse lassen wir unsere CMS-V-Beschreibung, deren Eignung zur Erkennung und Vermeidung des Risikos von Rechtsverletzungen und die praktische Implementierung unseres CMS-V, im Dreijahresturnus von unabhängigen Stellen prüfen. Dies kann auf der GDV-Homepage öffentlich und transparent nachvollzogen werden.