

Grundsätze für eine verbraucherfreundliche Beratungs- bzw. Vermittlungstätigkeit in Finanzangelegenheiten

Vorbemerkung

Die GELD UND VERBRAUCHER Interessenvereinigung der Versicherten, Sparer und Kapitalanleger e.V. (GVI) in Heilbronn sieht ihre Hauptaufgabe in der allgemeinen Verbraucherberatung und -aufklärung in Finanz- und Versicherungsfragen sowie in der Förderung und Wahrnehmung berechtigter Interessen ihrer Mitglieder gegenüber sämtlichen Teilnehmern des Finanz- und Versicherungsmarktes.

Die GVI ist der festen Überzeugung, dass gerade auf dem Finanz- und Versicherungsmarkt Verbraucheraufklärung durch verständliche und für Verbraucher nutzbare Informationen dringend geboten ist. Denn kaum ein anderer Bereich zeigt sich so vielschichtig wie dieser. Deshalb sind auch nur die wenigsten Verbraucher ohne weiteres in der Lage, sich eine Übersicht über die vielfältigen Angebote des Marktes, ihre Art und Funktion sowie ihre Vor- und Nachteile zu verschaffen. Von daher sind sie auf eine sachkundige, faire Beratung und auf unabhängige, verständliche Informationen angewiesen.

Die Beratungsleistung kann jedoch nicht allein von Institutionen wie der GVI, anderen Verbraucherverbänden oder den staatlichen Verbraucherzentralen erbracht werden. Es ist u.E. vielmehr so, dass bei der Bewältigung dieser Aufgabe der Berater-/Vermittlerseite des Vertrauens eine entscheidende Bedeutung zukommt, da sie in der Praxis über den Vertragsabschluss hauptsächlich mitentscheiden. Doch egal, ob diese Leistung nun von einseitig institutsabhängigen oder von freien Vermittlern erbracht wird, oberstes Ziel der Beratung hat immer das Wohl und die Interessenlage des Sparers, Versicherten und Kapitalanlegers zu sein.

Die GVI fordert daher – auch angesichts der bisherigen Erfahrungen und Kenntnisse – alle im Finanz- und Versicherungsbereich tätigen Vermittler dazu auf, sich bei Ausübung ihrer Tätigkeit auf die folgenden Grundsätze für eine verbraucherfreundliche Beratung/Vermittlung zu stützen:

Grundsatz 1:

Die individuellen Bedürfnisse des Klienten genießen oberste Priorität!

Im Vordergrund der Beratung steht immer die persönliche Situation und Zielsetzung des Klienten und seiner Familie. Zu diesem Zweck erstellt der Vermittler/Berater eine Analyse der Finanz- bzw. Versicherungssituation sowie der Vermögensaufbau- bzw. Vermögenssicherungsziele des Klienten. Die empfohlene Anlage- bzw. Sparform und die Einzahlungshöhe sind grundsätzlich von den finanziellen Notwendigkeiten aufgrund des Analyseergebnisses abzuleiten; keinesfalls dürfen sie die finanzielle Gegebenheiten und Möglichkeiten des Klienten übersteigen. Dabei sind sinnvolle staatlichen Vergünstigungen, auf die der Klient einen Anspruch hat, optimal zu nutzen. Auch Versicherungen sind auf die persönliche Situation bedarfsgerecht abzuschließen.

Grundsatz 2:

Die Beratung hat wahrheitsgemäß und unter Darstellung relevanter Angaben zu erfolgen!

Der Vermittler/Berater unterrichtet seinen Klienten über die Vor- und Nachteile sowie die Chancen und Risiken eines von ihm empfohlenen Angebots. Dabei macht er gegenüber seinem Klienten keine unwahrheitsgemäßen Angaben hinsichtlich der Sicherheit, Rendite, Laufzeit, Liquidität und Leistung seiner Empfehlung sowie der mit ihr verbundenen Kosten und Gebühren. Desweiteren enthält er seinem Klienten auch keine sonstigen, für die Anlageentscheidung möglicherweise wichtigen und ihm bekannten Informationen vor.

Grundsatz 3:

Der Anspruch des Klienten auf Qualität der Angebote hat grundsätzlich Vorrang vor den Provisionsinteressen des Vermittlers!

Unter Berücksichtigung der persönlichen Situation des Klienten, seiner Ziele und nach Erörterung einzelner Anlageformen/Versicherungen, empfiehlt der Vermittler/Berater nicht unbedingt die Angebote mit den für ihn höchsten Provisionssätzen, sondern nur die, die in den einzelnen Angebotsbereichen zu den Guten gehören, die durch einen Vermittler/Berater vermittelbar sind.

Grundsatz 4:

Der Klient verdient laufende Betreuung!

Der Vermittler/Berater stellt sicher, dass nach der Erstberatung eine laufende Betreuung des Klienten erfolgt. Er informiert seinen Klienten über wichtige Neuerungen im Rahmen des Finanz- und Versicherungsmarktes und der Gesetzgebung, gibt die erforderlichen Entscheidungshilfen für Änderungen, Anpassung und Ergänzungen seines finanziellen Gesamtprogramms, vertritt die berechtigten Interessen seines Klienten gegenüber den einzelnen Produktpartnern, kümmert sich um die betreffenden Angelegenheiten der vermittelten Verträge und steht ihm auch sonst zur Verfügung, wenn fachlicher Rat gebraucht wird. Gibt der Vermittler/Berater seine vermittelnde Tätigkeit auf, so unterrichtet er seine Klienten unverzüglich darüber und versucht gegebenenfalls einen geeigneten Nachfolger zu finden.

Grundsatz 5:

Eine gute Beratung setzt entsprechende fachliche Kompetenz voraus!

Der Vermittler/Berater unternimmt alles, um sich in den Bereichen seiner beruflichen Tätigkeit die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen. Er vervollständigt sein Wissen und Können laufend durch die Teilnahme an von kompetenter Seite ausgerichteten Aus- und Fortbildungsveranstaltungen und die Lektüre entsprechender Fachliteratur und Fachzeitschriften. Der Vermittler/Berater berät seinen Klienten ausschließlich in den Bereichen, in denen er über genügend Fachkenntnisse verfügt. Soweit diese nicht ausreichen, um den Bedürfnissen und Belange seines Klienten gerecht zu werden, verweist er unaufgefordert auf den Rat und die Hilfe anderer kompetenter Stellen und Personen. Dies gilt auch für die Bereiche, in denen nach geltendem Recht Auskunft und Beratung ausschließlich bestimmten Personen oder Institutionen vorbehalten sind wie z. B. in der Rechts-, Renten- und Steuerberatung.

Grundsatz 6:

Vertraulichkeit und Stillschweigen müssen gewahrt bleiben!

Der Vermittler/Berater behandelt alles, was ihm von seinem Klienten anvertraut oder ihm über seinen Klienten bekannt geworden ist, vertraulich. Dies gilt auch für Unterlagen, die dem Vermittler/Berater von seinem Klienten zu treuen Händen überlassen wurde. Und nicht zuletzt behandelt er auch den Inhalt der an seinen Klienten vermittelten Verträge vertraulich.

Für die Einhaltung dieser Grundsätze stehe ich mit meinem Namen:

Stempel und Unterschrift der VermittlerIn/BeraterIn,
Ort und Datum