

Das neue Berufsbild des Versicherungsvermittlers



Ausgangssituation

Das Berufsbild des Versicherungs- und Bausparvermittlers ist in den letzten Jahrzehnten umfangreichen und tiefgreifenden gesetzlichen Regulierungen unterzogen worden. Begründet wurde dies teilweise durch die Wirtschafts- und Finanzkrise, teilweise durch die Notwendigkeit der Bekämpfung einzelner abzulehnender Exzesse in der Branche.

Die Folgen sind für den Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) als berufsständische Vertretung aller Vermittler nicht akzeptabel:

- Die eklatante Diskrepanz zwischen dem positiven Nahbild des Vermittlers bei seinen Kunden und dem negativen Ansehen des Berufsstandes in seiner Gesamtheit zeigt ein grundsätzliches Wahrnehmungsproblem in der Öffentlichkeit.
- Politik und Presse haben offensichtlich Schwierigkeiten, eine sehr heterogen strukturierte Vermittlerschaft nach Vermittlerstatus, Vertriebskanal und Vermittlungsschwerpunkt zu unterscheiden.

- Die selbständigen Vermittler stoßen aufgrund der aktuellen Entwicklungen an Grenzen der wirtschaftlichen Tragfähigkeit ihrer Existenz und erkennen aufgrund der negativen Reputation, verstärkt durch den demografischen Wandel, ein spürbares Mitarbeitergewinnungs- und Nachwuchs-Problem.
- Mit der Bedrohung des Berufsstandes der Vermittler mit ihrer unersetzlichen Leistung wird das gesamte Geschäftsmodell der deutschen Assekuranz bedroht. Das hat unmittelbare Folgen für einen der volkswirtschaftlich bedeutendsten Wirtschaftszweige und nicht zuletzt für das Versicherungs- und Vorsorgeniveau der deutschen Bevölkerung.

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK) erkennt die Notwendigkeit eines Gegensteuerns und übernimmt mit

dem als Gegenmodell zum aktuellen Zustand formulierten neuen Berufsbild die Initiative und die Meinungsführerschaft.



Qualifikation

- Grundlage des unternehmerischen Handelns des Versicherungsvermittlers ist eine grundlegende und weiterführende Qualifikation seiner Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz.
- Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V. fordert den konsequenten und weitreichenden Ausbau dieser Grundvoraussetzung für die Berufsausübung, fördert und beteiligt sich aktiv an entsprechenden Brancheninitiativen:



Bildungsakademie



Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V. hat sich immer konsequent für eine Erfüllung der gesetzlich vorgegebenen Mindest-Qualifikationsstandards eingesetzt und eine weit darüber hinausgehende Qualifikation als eine der Grundvoraussetzungen für eine verbraucherfreundliche Kundenberatung erkannt. Er wird sich auch in Zukunft vehement für den jeweils höchstmöglichen Standard engagieren.

Dies geschieht durch eine inhaltlich führende und politisch treibende Arbeit in den zuständigen Branchengremien, öffentlichen und privatwirtschaftlichen Initiativen.

Für den BVK ist das Selbstverständnis einer hervorragenden Basisausbildung und einer Weiterbildung auf ständig aktuellem

Niveau ein nicht verhandelbarer Grundbaustein des neuen Berufsbilds des Vermittlers.

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V. hat mit seinem Leitbild des Ehrbaren Kaufmanns, das auf den selbstverständlichen kaufmännischen Tugenden aufbaut, einen weithin anerkannten Standard definiert. Dieses Leitbild greift die identitätsstiftende Klammer aller Kaufleute auf, deren Handeln seit Jahrhunderten eine verlässliche Basis für den Wohlstand unseres Landes darstellt.

Der BVK unterstützt und fördert die Aktivitäten des von ihm initiierten Vereins Ehrbare Versicherungskaufleute e.V. (VEVK)





10 Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns

- Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V. formuliert die ethischen Leitlinien für die Vermittler in Deutschland als Mindeststandard.
- Um Vermittlern die Möglichkeit zu geben, sich öffentlich zu den Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns zu bekennen, hat der BVK den Verein Ehrbarer Versicherungskaufleute VEVK e.V. initiiert.



Die 10 Tugenden

1. Der Ehrbare Kaufmann ist sich seiner politischen und sozialen Verantwortung bewusst.
2. Der Ehrbare Kaufmann nimmt seine sozialpolitische Aufgabe aktiv und verantwortlich an.
3. Der Ehrbare Kaufmann bekennt sich zu ethischem Handeln.
4. Der Ehrbare Kaufmann handelt nachhaltig.
5. Der Ehrbare Kaufmann steht für Identifikation und bürgerschaftliches Engagement.
6. Der Ehrbare Kaufmann verpflichtet sich dem Interesse seines Kunden.
7. Der Ehrbare Kaufmann versteht Vertrauen als Grundlage seines Handelns.
8. Der Ehrbare Kaufmann setzt seine Wertestandards und sein Handeln ständig einer kritischen Selbstreflexion aus.
9. Der Ehrbare Kaufmann erfüllt hohe Standards im Umgang mit seinen Mitarbeitern.
10. Der Ehrbare Kaufmann steht für Qualifikation und Kompetenz.

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V. sieht neben der Qualifikation und den Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns die Eigenschaft des Vermittlers als Unternehmer als dritten Baustein für ein neues Berufsbild. Er tut dies aus der Grundüberzeugung heraus, dass nur der Vermittler, der aus dem Selbstverständnis

eines freien Unternehmers heraus denkt und handelt, zukunftsfähig ist. Diese innere Grundhaltung ist sinn- und existenzstiftend und ermöglicht das selbstbewusste Auftreten als wirtschafts- und sozialpolitisch wichtiger, kundenorientierter Akteur, der seinen Berufsstand mit dem ihm zukommenden positiven Image versieht.



10 Eigenschaften des Vermittlers als Unternehmer

- Vermittler denken, handeln und entscheiden aus ihrem Selbstverständnis als freie Unternehmer und bekennen sich zum Leistungsprinzip.
- Sie treten ihrer gesamtwirtschaftlichen Bedeutung entsprechend selbstbewusst und mit einem klar erkennbaren Unternehmerprofil am Markt auf.
- Sie übernehmen Verantwortung für die Führung ihres Unternehmens und ihrer Mitarbeiter.
- Sie pflegen ihr privates, soziales und wirtschaftliches Umfeld und engagieren sich solidarisch für ihre Berufsstandsinteressen.

1. Der Versicherungsvermittler denkt, entscheidet und handelt als selbständiger Unternehmer.
2. Der Versicherungsvermittler führt sein Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen.
3. Der Versicherungsvermittler bekennt sich als Unternehmer zum Leistungsprinzip.
4. Der Versicherungsvermittler ist als Unternehmer Träger und Treiber von Innovationen seiner Dienstleistung.
5. Der Versicherungsvermittler tritt mit einem klaren und wiedererkennbaren Unternehmerprofil am Markt auf.
6. Der Versicherungsvermittler begibt sich bei der Finanzierung seiner unternehmerischen Tätigkeit nicht in Abhängigkeiten von seinen Produktgebern.
7. Der Versicherungsvermittler stellt sich der Verantwortung, sein Unternehmen und seine Mitarbeiter zu führen und sorgt rechtzeitig für eine Agenturnachfolge.
8. Der Versicherungsvermittler tritt seiner wirtschafts- und sozialpolitischen Bedeutung angemessen selbstbewusst auf und handelt auch so.
9. Der Versicherungsvermittler pflegt sein persönliches, unternehmerisches und gesellschaftliches Umfeld und positioniert sich dort bewusst und gezielt.
10. Der Versicherungsvermittler bekennt sich zur berufsständischen Interessenvertretung.

BVK-Compliance – Neues Berufsbild

von BVK-Vizepräsident Andreas Vollmer, Bielefeld

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat seinen Mitgliedsunternehmen empfohlen, mit Wirkung vom 1. 7. 2013 nur noch mit Versicherungsvermittlern zusammenzuarbeiten, die ihren Beruf auf Basis eines Verhaltenskodex (Compliance) ausüben. Wir nehmen für uns in Anspruch, selbst eine Verhaltensvorschrift zu entwickeln und uns nicht von Versichererseite vorschreiben zu lassen, wie eine solche Regelung aussehen soll. In der Sommerklausur des Präsidiums wurde ein BVK-Verhaltenskodex (neudeutsch: Code of Conduct) entwickelt, der die Anforderungen an ein BVK-Mitglied für die künftige Berufsausübung eines professionell agierenden Versicherungsvermittlers beschreibt. In diesem Zusammenhang wurde auch eine neue Berufsbilddefinition des nachhaltig, qualifiziert und unternehmerisch agierenden Versicherungsvermittlers entwickelt.

Auf der Präsidialratssitzung im September stimmten die Mitglieder des Präsidialrates der vom Präsidium vorgeschlagenen BVK-Compliance-Vorschrift einstimmig zu. Unser Code of Conduct schreibt die Leitlinien zur ordentlichen und gesetzeskonformen Berufsausübung unter Berücksichtigung der Tugenden eines Ehrbaren Kaufmanns fest. Mit diesem Verhaltenskodex machen wir insbesondere gegenüber der interessierten Öffentlichkeit deutlich, wie wir uns das neue Berufsbild des künftigen Versicherungsvermittlers vorstellen.

Um sich beim Wettbewerb im Markt der Versicherungsvermittlung erfolgreich zu behaupten, gehen wir in unserer künftigen Berufsbilddefinition von drei strategischen Erfolgsfaktoren aus:

- **Qualifikation** durch eine sehr gute Aus- und insbesondere nachhaltige Weiterbildung
- **Unternehmertum** für ein selbstbewusstes kaufmännisches Auftreten
- **Ehrbares Handeln** (nachhaltiges Wirtschaften) nach den Tugenden eines Ehrbaren Kaufmanns

Diese Eckpfeiler unserer künftigen Berufsausübung kommunizieren wir ab sofort intensiv im Markt und in der Öffentlichkeit (s. Seite 362 ff.).

Der BVK ist Initiator und Träger der größten Brancheninitiative der letzten Jahre: „gut beraten“ und hat sich hier massiv für eine Ausweitung der Weiterbildungsaktivitäten der deutschen Versicherungsvermittler eingesetzt (vgl. VersVerm 05/13, Seite 182 und VersVerm 09/13, Seite 320).

Wir sind der Auffassung, dass sowohl für die Vermittler in der Exklu-



sivität als auch im Markt der Makler und Mehrfachagenten der unternehmerisch agierende Vermittler hervorragende Zukunftschancen hat. Die Unternehmerkompetenz erlangt mittlerweile im Alltag vieler Betriebe eine große Bedeutung.

Mit den Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns reklamiert der Vermittler selbstbewusst sein Interesse an einer auf Langfristigkeit hin ausgerichteten Geschäftsbeziehung zum Kunden. Dazu steht den deutschen Vermittlern der Verein Ehrbare Versicherungskaufleute e.V. (VEVK) als anerkannte Institution zur Verfügung. Ergreifen auch Sie die Chance, Ihren Kunden und der Öffentlichkeit deutlich zu machen, für welche Tugenden Sie im Geschäftsalltag stehen. Den BVK-Vermittlern sind kurzfristige Provisions- oder Courtageinteressen fremd. Sie arbeiten gut beleumundet in ihrem Kundenkreis und wirken im öffentlichen Ansehen weit darüber hinaus.

BVK-Mitglieder qualifizieren sich durch die BVK-Compliance (s. Kasten rechts). Der GDV akzeptiert die BVK-Compliance-Vorschrift. Versicherungsvermittler, die nicht Mitglied im BVK sind, müssen sich in Zukunft eine eigene Compliance-Vorschrift geben. Dazu kann eine Verhaltensvorschrift des eigenen Unternehmens herangezogen werden. Auf dem diesjährigen Spitzentreffen des BVK mit den Vorständen der Vertretervereinigungen im Arbeitskreis Vertretervereinigungen der Deutschen Assekuranz e.V. (AVV) haben wir den anwesenden Vertretervereinigungen empfohlen, die BVK-Compliance als Grundlage zur künftigen Compliance in ihrer Organisation heranzuziehen. Makler und Mehrfachagenten, die ohne Verbandszugehörigkeit im Markt aktiv sind, müssen für ihre künftige Berufsausübung selbst einen Code of Conduct zu Grunde legen. Auch hier nehmen wir – an dieser Stelle gemeinsam mit dem geschäftsführenden Präsidiumsmitglied des VDVM, Dr. Hans-Georg Jenssen – Verantwortung für den gesamten Berufsstand der unabhängigen Versicherungsvermittler im deutschen Markt wahr und haben uns mit den Kollegen im VDVM auf einen



Compliance- und Verhaltensregeln für Versicherungsvermittler

Für die Ausübung meiner Tätigkeit als Versicherungsvermittler lege ich die nachfolgenden Regeln zugrunde:

1. Die Tätigkeit als Versicherungsvermittler erfolgt auf der Basis von Vertrauen, Integrität und der Bindung an die Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns*.
2. Die Vermittlungstätigkeit orientiert sich an den Bedürfnissen des Kunden. Das Interesse des Kunden hat Vorrang vor dem eigenen Vergütungsinteresse.
3. Die allgemeinen Compliance-Regeln finden Beachtung. Hierzu zählen insbesondere die Einhaltung der relevanten Regelungen zu Bestechung und Bestechlichkeit, der transparente Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen sowie Regeln zur Vermeidung von Kollisionen von privaten und geschäftlichen Interessen.
4. Beim Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten werden die gesetzlichen Vorschriften beachtet. Des Weiteren werden die datenschutzrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften eingehalten.
5. Die ordnungsgemäße Dokumentation einer gesetzlich vorgeschriebenen Beratung erfolgt mit besonderer Sorgfalt. Es wird dabei beachtet, dass der Gesetzgeber einen Verzicht auf Beratung und / oder Dokumentation nur als Ausnahme vorgesehen hat.
6. Zu den Grundlagen der Tätigkeit eines Versicherungsvermittlers gehört die Beratung und Betreuung des Versicherungsnehmers insbesondere im Antrags-, Schadens- und Leistungsfall.
7. Die Abwerbung bzw. Umdeckung 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. Das ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.
8. Die stetige Weiterbildung ist Grundlage der geschäftlichen Tätigkeit als Versicherungsvermittler. Nachweise der Weiterbildung werden stets vorgehalten.
9. Bei Vergütungsregelungen mit Versicherungsunternehmen, insbesondere über Sondervergütungen etc., wird beachtet, dass die Unabhängigkeit des Vermittlers als Unternehmer keine Beeinträchtigung erfahren darf.

* Siehe die 10 Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns auf Seite 363

Basic Code of Conduct zur Compliance verständigt. In der Oktoberausgabe der Zeitschrift AssCompact wurde auf Seite 142 der Text dazu veröffentlicht und vom Autor dieses Artikels, der die Verhandlungen dazu mit dem VDVM führte, kommentiert.

Wer in Zukunft ohne eine entsprechende Verhaltensvorschrift tätig wird, wird nach dem Willen der Versicherer keine Zusammenarbeit mit

einem Versicherer aufnehmen oder fortsetzen können. Da die Einhaltung des Verhaltenskodex für den Vertrieb auf Versicherer-Seite durch unabhängige Wirtschaftsprüfer mit einem Testat belegt werden muss, erwarten wir eine ernsthafte Umsetzung dieses Themas im deutschen Markt. Der BVK gestaltet hier die Zukunft des Versicherungsvertriebs in führender Rolle aktiv mit. ■