



VOTUM

Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V.

Das VOTUM Gütesiegel



Die ordentlichen Mitglieder des VOTUM Verbands haben sich im Wege einer freiwilligen Selbstverpflichtung in Ergänzung und Erweiterung der künftig durch die Umsetzung der Vermittlerrichtlinie im deutschen Recht geltenden Vorschriften weitergehende Pflichten im Interesse des Verbraucherschutzes und mit dem Ziel einer weiteren Verbesserung des Kundenservices auferlegt. Dabei sollen insbesondere

- **die Transparenz der Beratung,**
- **die Qualifikation der Berater und schließlich auch**
- **die Sicherheit des Kunden**

in den Vordergrund gerückt werden. Im Einzelnen umfasst die Selbstverpflichtung folgende Qualitätsversprechen:



Transparenz der Beratung

1. Unabhängigkeit

Unsere Kunden dürfen die Empfehlung der individuell passenden Produkte aus einer Vielzahl verschiedener Produkthanbieter erwarten.

Die Gütesiegel-Unternehmen werden – über ihre Verpflichtung aus dem Bereich der Versicherungsvermittler-Richtlinie hinaus – ihre wesentlichen Vertragspartner auf dem Gebiet der Kapitalanlagevermittlung und der Erbringung weiterer Finanzdienstleistungen benennen. Zusätzlich werden jeweils mehrere Alternativangebote pro Sparte aufgezeigt.

2. Umfassende Dokumentation des Beratungsprozesses

Unsere Kunden legen Wert auf eine detaillierte und standardisierte Dokumentation des Beratungsprozesses.

Die Gütesiegel-Unternehmen sorgen im Interesse der Kunden dafür, dass die einzelnen Schritte der Finanzberatung stets dokumentiert werden. Der Kunde hat aber jederzeit das Recht, ausdrücklich auf die Dokumentation zu verzichten.

3. Ganzheitliche Erläuterung komplexer Produkte in mehreren Terminen

Unseren Kunden wird ausdrücklich die Zeit eingeräumt, wichtige finanzielle Entscheidungen ganzheitlich und detailliert zu treffen.

Die Gütesiegel-Unternehmen implementieren bei komplexen Produkten einen mehrstufigen Beratungsprozess. Dies gilt insbesondere bei Produkten, für die ein Verkaufsprospekt verpflichtend ist oder bei denen der Kunde eine langfristige Bindung mit erheblichen finanziellen Auswirkungen eingeht. Dem Kunden steht es frei, in einer gesonderten Erklärung auf einen weiteren Beratungstermin zu verzichten.



Qualifikation der Berater

4. Aus- und Fortbildung unserer Berater

Unsere Kunden haben Anspruch auf eine Beratung durch auf hohem Qualitätsniveau ausgebildete Berater.

Die Gütesiegel-Unternehmen stellen die Qualifizierung ihrer Berater durch gezielte und nachhaltige Aus- und Fortbildungsmaßnahmen sicher. Die Berater können die erfolgreiche Teilnahme an Aus- und Fortbildungsmaßnahmen im gesamten Leistungsspektrum der privaten Finanzberatung nachweisen.

5. Regelmäßige Marktbeobachtung

Unsere Kunden haben Anspruch auf eine regelmäßige Marktbeobachtung.

Die Gütesiegel-Unternehmen verpflichten sich, im Bereich der von ihnen angebotenen Finanzdienstleistungsprodukte eine regelmäßige Marktbeobachtung unter Auswertung von Ratings, Rankings und Leistungsbilanzen vorzunehmen.

6. Sicherheit bei unternehmerischen Beteiligungen

Unsere Kunden dürfen höchste Qualitäts- und Sicherheitskriterien bei unternehmerischen Beteiligungen erwarten.

Die Gütesiegel-Unternehmen verpflichten sich, unternehmerische Beteiligungen nur bei Existenz eines Prospektprüfungsberichtes nach IDW S 4 für die Vermittlung zuzulassen.



Sicherheit des Kunden

7. Bestehen einer Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für das gesamte Leistungsspektrum

Unsere Kunden sind auch im Falle eines Beratungsunfalls abgesichert.

Die Gütesiegel-Unternehmen halten – über den Bereich der Versicherungsvermittlung hinaus – auch für den Bereich der Kapitalanlagevermittlung eine Mindestdeckungssumme vor, und zwar in Höhe von € 250.000,00 pro Schadenfall.

8. Einrichtung einer Kundenservice-Stelle mit Beschwerdemanagement

Unseren Kunden steht ein qualifizierter Ansprechpartner im Unternehmen für Qualitätsfragen zur Verfügung.

Die Gütesiegel-Unternehmen verpflichten sich, eine zentrale Servicestelle als qualifizierten Anlaufpunkt in allen Qualitätsfragen für ihre Kunden einzurichten.

9. Kooperation mit allen offiziell eingerichteten Schlichtungsstellen

Unsere Kunden dürfen schnelle, unbürokratische und kundenfreundliche Lösungen im Falle von Meinungsverschiedenheiten voraussetzen.

Die Gütesiegel-Unternehmen arbeiten zur Beilegung von Streitigkeiten mit den zentral eingerichteten Schlichtungsstellen zusammen. Mit dem Ombudsmann für Versicherungen, dem PKV-Ombudsmann, der Ombudsstelle Geschlossene Fonds und der BVI-Schlichtungsstelle existieren bewährte Anlaufstellen für Beschwerden von Kunden.

10. Freiwillige Selbstkontrolle

Unsere Kunden dürfen die strikte Einhaltung der Gütesiegel-Standards erwarten.

Die Gütesiegel-Unternehmen unterwerfen sich einer freiwilligen Selbstkontrolle. VOTUM wird Beschwerden über Gütesiegel-Unternehmen prüfen und in regelmäßigen Gesprächen mit der Unternehmensleitung die Umsetzung der Gütesiegelkriterien nachvollziehen.