

Leitlinien für die Mitgliedsunternehmen des BITMA e.V. zur Förderung der professionellen, unabhängigen und verbraucherfreundlichen Finanz- und Versicherungsberatung.

Die Leitlinien beschreiben die qualitativen und fachlichen Ideale, an denen sich die BITMA-Mitglieder orientieren, um der Brancheninitiative höchstmögliche Integrität und Glaubwürdigkeit zu garantieren und damit das Ziel und den Zweck der Brancheninitiative bestmöglich zu fördern.

Kollegialität und Fairness: Die Unternehmen pflegen in ihrem geschäftlichen Alltag und den damit verbundenen vertrieblichen und kommunikativen Maßnahmen gegenüber den Endkunden und anderen Wettbewerbsteilnehmern ein kollegiales, sachliches und ethisch einwandfreies Verhalten.

Maklerorientierung: Die Unternehmen sehen im unabhängigen Finanz- und Versicherungsvermittler einen wichtigen Garanten zur bedarfsgerechten finanziellen Grundversorgung und Absicherung von Verbrauchern, Unternehmen und Institutionen in Deutschland und verpflichten sich im Rahmen der Initiative und in ihrem geschäftlichen Alltag, den Berufsstand, sein Ansehen und die fortlaufende Qualifizierung und Weiterentwicklung der unabhängigen Finanz- und Versicherungsberatung zu fördern.

Endkundenorientierung: Die Zufriedenheit des Endkunden durch eine professionelle, sachgerechte und personengerechte Lösung seiner Finanz- und Versicherungsbedürfnisse ist das Zentrum aller Bemühungen und die alleinige Basis einer nachhaltigen positiven Entwicklung der unabhängigen Finanz- und Versicherungsberatung. Die konsequente Endkundenorientierung gilt für die Produktentwicklung, Produktkommunikation sowie Vermittlerservices wie die Beratung, Betreuung und Abwicklung.

Offenheit: Die Mitgliedsunternehmen suchen im Rahmen der Brancheninitiative und in ihrem geschäftlichen Alltag den offenen, ehrlichen und sachlichen Dialog mit allen Interessierten und Bezugsgruppen. Kritik wird als gewünschte Beteiligung akzeptiert und eingefordert und mit konstruktiven und sachlichen Argumenten aufgenommen und als wichtige Grundlage für den angestrebten Weiterentwicklungsprozess und die Zwecke und das Ziel der Brancheninitiative eingesetzt.

Transparenz: Die Unternehmen sehen Transparenz und Berechenbarkeit als wesentliche Grundlagen für Kundenzufriedenheit (Endkunden und/oder Vermittler) und Erfolg an und bemühen sich, diesem Anspruch in ihrem Auftreten und ihrem geschäftlichen Alltag ganzheitlich nachzukommen.

Zusammenarbeit und Innovation: Geist der Initiative ist die stetige Reflektion und Diskussion mit dem Ziel der Weiterentwicklung und Förderung der unabhängigen Finanz- und Versicherungsberatung. Passive Besitzstandswahrung und unkooperatives Verhalten gegenüber Kollegen und den Bezugsgruppen sind mit diesem Leitbild nicht vereinbar.

Verantwortung: Die Mitgliedsunternehmen bekennen sich ausdrücklich zu ihrer Verantwortung für die Förderung der unabhängigen Finanz- und Versicherungsberatung und damit auch zu Verbraucherschutz und bedarfsgerechter Beratung sowie zu finanzieller Aufklärung und dem Abbau von inhaltlichen, technischen und organisatorischen Hindernissen auf dem Weg zu einer endkundenorientierten und unabhängigen Beratung. Sie sind in ihrem jeweiligen Bereich innerhalb der Prozess- und Beratungskette bestrebt, ihren Beitrag zu Erreichung und Einhaltung der hier niedergeschriebenen Leitbilder und Ideale zu leisten und dem Berater als Umsetzer der unabhängigen, professionellen und bedarfsgerechten Beratung bestmöglich zu unterstützen.

im Dezember 2009

Das Präsidium und der geschäftsführende Vorstand des BITMA e.V.