

# Erstinformation zum Vermittlerstatus



## 1. Vermittlungsgesellschaft

### 1. Angaben zur Vermittlungsgesellschaft:

Phönix Maklerverbund GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Lothar Nast, Heidestraße 38, 53773 Hennef,  
Tel: 02242/904 13 15, Fax 02242/904 13 14, E-Mail [info@phoenix-maklerverbund.de](mailto:info@phoenix-maklerverbund.de), Registergericht Amtsgericht Siegburg HRB 12038

Die Vermittlungsgesellschaft ist Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO und Finanzanlagenvermittler mit Erlaubnis nach § 34f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 GewO sowie Immobiliendarlehensvermittler mit Erlaubnis nach § 34i Abs. 1 S. 1 GewO.

### 2. Erlaubnisbehörde:

Behörde für die Erteilung der Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO, nach § 34f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 GewO und nach § 34i Abs. 1 S. 1 GewO:  
Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg, Bonner Talweg 17, 53113 Bonn, Tel: 0228/22 84-0, Fax: 0228/22 84-170,  
Internet: [www.ihk-bonn.de](http://www.ihk-bonn.de)

### 3. Vermittlerregister:

Die Vermittlungsgesellschaft ist im Versicherungsvermittlerregister unter der Registrierungs-Nr.: D-DINE-6SMPN-85 und im Finanzanlagenvermittlerregister unter der Registrierungs-Nr.: D-F-110-A8PP-97 sowie im Immobiliendarlehensvermittlerregister unter der Registrierungs-Nr.: D-W-110-SQY3-64 registriert.

### 4. Beteiligungsverhältnisse:

Die Gesellschaft hält keine unmittelbare Beteiligung von mehr als 10% der Stimmrechte oder des Kapitals an einer Versicherungsgesellschaft.

### 5. Angebot Beratung:

Die Tätigkeit des Versicherungsmaklers beinhaltet die Beratung.

### 6. Art und Quelle der Vergütung:

Der Makler erhält seine Vergütung von den Versicherungsgesellschaften in Form einer Courtage, die in der Versicherungsprämie des Kunden enthalten ist.

## 2. Vermittler

### 1. Angaben zum Vermittler:

Firmenname, Name: \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_ PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon/Telefax: \_\_\_\_\_

E-Mail/Homepage: \_\_\_\_\_

### 2. Erlaubnisbehörde:

Behörde für die Erteilung der Erlaubnis gem.  § 34d Abs. 1 GewO,  § 34f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 GewO,  § 34i Abs. 1 S. 1 GewO:

Industrie- und Handelskammer: \_\_\_\_\_

### 3. Registrierung:

Der Vermittler ist ausschließlicher Handelsvertreter des Versicherungsmaklers.

Er ist registriert als  Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO unter der Registrierungs-Nr.: \_\_\_\_\_

Finanzanlagenvermittler mit Erlaubnis nach § 34f Abs. 1 S. 1 Nr. 1 GewO unter der Registrierungs-Nr.: \_\_\_\_\_

Immobiliendarlehensvermittler mit Erlaubnis nach § 34i Abs. 1 S. 1 GewO unter der Registrierungs-Nr.: \_\_\_\_\_

## 3. Vermittlerregister

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V., Breite Straße 29, 10178 Berlin  
Tel.: 0180-600585-0 (20 Cent/Anruf aus dem dt. Festnetz, höchstens 60 Cent/Anruf aus Mobilfunknetzen), Fax: 030-20308-1000, E-Mail: [infocenter@berlin.dihk.de](mailto:infocenter@berlin.dihk.de),  
Registerabruf: [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info)

## 4. Schlichtungsstelle

### Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage und Kreditvermittlung

Glockengießerwall 2, 20095 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 696508-90, Telefax: +49 (0)40 696508-91

E-Mail: [kontakt@schlichtung-finanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtung-finanzberatung.de), Internet: [www.schlichtung-finanzberatung.de](http://www.schlichtung-finanzberatung.de).

# Einrichtung eines Beschwerdemanagements nach VersVermV §17

## I. Erläuterungen

### II. „Interne Leitlinie zum Beschwerdemanagement“

#### III. Muster der Kundeninformation

##### I. Erläuterung zur Umsetzung des gesetzlich vorgeschriebenen Beschwerdemanagementsystems für kleinere Versicherungsvermittlerunternehmen

Versicherungsvermittler sind aufgrund der IDD dazu verpflichtet, über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung zu verfügen, diese umzusetzen und ihre Einhaltung zu überwachen. Die Einzelheiten hierzu sind im neu gefassten § 17 der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) geregelt, die in der veränderten Fassung am 20.12.2018 in Kraft getreten ist.

Sofern der Gewerbetreibende Beschäftigte mit der Beschwerdebearbeitung betraut, hat er diesen Personen die Leitlinien schriftlich zugänglich zu machen. Da im Verordnungstext nicht der Begriff „Schriftform“ gebraucht wird, sondern von nur „schriftlich“ die Rede ist, müssen die Leitlinien nicht zwingend in Papierform vorliegen. Es ist namentlich auch zulässig, die verschriftlichten Leitlinien digital zu speichern.

Eine Beschwerdemanagementfunktion als gesonderte Institution ist nur von größeren Betrieben einzurichten. Unter eine Beschwerdemanagementfunktion ist eine Person oder eine Gruppe von Personen zu verstehen, der die Aufgabe zugewiesen ist, eingehende Beschwerden zu untersuchen und dabei mögliche Interessenkonflikte festzustellen und zu vermeiden. Eine feste Betriebsgröße, ab der der Umfang des Gewerbebetriebs eine solche Einrichtung erfordert, hat der Gesetzgeber nicht vorgegeben. Zumindest Betriebe mit weniger als zehn Mitarbeitern dürfte eine Verpflichtung zur Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion nicht treffen.

Eingehende Beschwerden sind vom Vermittler zu registrieren. Der zuständigen Industrie- und Handelskammer ist jederzeit Einsicht in dieses Register zu gestatten. Eine konkrete Form, die das Register haben muss, ist nicht vorgeschrieben. Denkbar wäre, eine Art Registrierbuch zu verwenden oder die Beschwerden digital in einer Excel-Tabelle zu erfassen, versehen mit einer laufenden Nummer, dem Datum des Beschwerdeeingangs, dem Namen des Beschwerdeführers und einer knappen, stichwortartigen Angabe des Beschwerdegrunds.

Der Gewerbetreibende hat Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist, in geeigneter Weise zu veröffentlichen. Da die meisten Vermittler heute über eine eigene Website verfügen, bietet es sich an, diese Informationen dort auf einer verlinkten Unterseite zu veröffentlichen, wie dies beispielsweise schon mit den Impressumsangaben oder den Datenschutzhinweisen geschieht.

Nachfolgend wird ein Vorschlag unterbreitet, wie die Leitlinien und die zu veröffentlichenden Angaben bei kleineren Vermittlerbetrieben mit bis zu zehn Mitarbeitern ausgestaltet werden könnten. Der hier unterbreitete Vorschlag ist naturgemäß allgemein gehalten und berücksichtigt nur die gesetzlichen Mindestvorgaben. Bei den Stellen mit den Auslassungszeichen sind konkretisierende Angaben erforderlich. Der hier gemachte Vorschlag kann selbstverständlich weitergehend an die individuellen Verhältnisse angepasst werden.

#### Interne Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung:

Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung:

Mit der Bearbeitung von Beschwerden ist

betraut. Kundenbeschwerden sind nach

Maßgabe der folgenden Leitlinien zu bearbeiten:

1. Jede eingehende Beschwerde wird im Beschwerde-Registers (Kunde / Partner) registriert. Der zuständigen Industrie- und Handelskammer wird jederzeit gestattet, Einsicht in dieses Register zu nehmen und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu untersuchen und zu bewerten.
2. Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer unverzüglich zu bestätigen. Gleichzeitig ist der Beschwerdeführer über den Gang des Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung zu unterrichten. Dabei ist ihm auch die voraussichtliche Dauer der Bearbeitungszeit mitzuteilen. Der Beschwerdeführer ist darauf hinzuweisen, dass er auch die Möglichkeit hat, eine Beschwerde bei der in der Kundenerstinformation genannten Schlichtungsstelle einzulegen. Dem Beschwerdeführer sind die Adresse, die Fax- und die Telefonnummer der Schlichtungsstelle mitzuteilen.
3. Sollte die Beschwerde einen Gegenstand betreffen, für den unser Unternehmen nicht zuständig ist, ist der Beschwerdeführer hierüber unter Erläuterung der Gründe umgehend zu unterrichten. Soweit möglich, ist dem Beschwerdeführer die zuständige Stelle bekannt zu geben. Zuständig ist unser Unternehmen für alle Beschwerden, die unsere gesamte Vermittlungstätigkeit betreffen, einschließlich der Beratung vor und nach Versicherungsvertragsschluss, sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadenfall.
4. Die Beschwerde ist umfassend zu prüfen und in klarer, verständlicher Sprache zu beantworten.
5. Die Beschwerde ist grundsätzlich unverzüglich zu beantworten. Sollte eine unverzügliche Antwort nicht möglich sein, ist der Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, zu unterrichten.“

## **II. Zu veröffentlichende Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung:**

Informationen zum Umgang mit Beschwerden:

Sehr geehrte(r) Kundin / Kunde,

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch einmal nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden sein sollten, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.

Die Beschwerde kann schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail eingereicht werden. Sie können dazu die im Impressum unserer Internetseite angegebenen Adress- und Kontaktdaten verwenden.

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die ungefähre Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend hierrüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und uns bemühen, diese schnellstmöglich zu beantworten. Sollte dies einmal nicht möglich sein, unterrichten wir Sie über die Gründe der Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf etwaig bestehende Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können.