

Branchenstandard für angemessenes und diskriminierungsfreies Verhalten

A. Präambel

Der Verband deutscher Kreditplattformen ist die zentrale Interessenvertretung des alternativen Online-Fremdfinanzierungsökosystems. Die ihm angeschlossenen Plattformen stehen für die professionelle, integre und transparente Betreuung ihrer Marktplätze sowie die Erfüllung höchster Qualitätsstandards im Interesse von Schuldnern, Investoren und Geschäftspartnern. Mit der Verabschiedung der „Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln“ durch die Mitgliederversammlung am 4. Juni 2019 wurde dieser Selbstanspruch kodifiziert. Satzungsgemäß verpflichtet sich jedes Ordentliche Mitglied zur Einhaltung dieser Grundsätze und Regeln.

Per Vorstandsbeschluss vom 29. Mai 2020 wurde entschieden, diese durch die Entwicklung von Einzelstandards zu konkretisieren und damit Maßstäbe für die gesamte Branche zu setzen. Die Kompetenz zur Annahme als „Branchenstandards“ liegt bei der Mitgliederversammlung.

Gegenstand des vorliegenden Standards ist die Konkretisierung der Abschnitte III/1 bis III/4 sowie IV/1 der Allgemeinen Verbandsgrundsätze und Verhaltensregeln. Diese lauten:

III. Integrität

Plattformen handeln stets ehrlich, fair und im Interesse ihrer Kunden und unserer Branche. Sie verpflichten sich zur Gleichbehandlung von Mitarbeitern und Kunden.

1. Ehrlich, fair, verlässlich

Mitglieder kommunizieren mit und verhalten sich gegenüber Kunden stets ehrlich, fair und verlässlich.

2. Keine Diskriminierung

A. Allen Investoren sollen, im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben, grundsätzlich die gleichen Auswahlmöglichkeiten in Bezug auf die auf den Plattformen vermittelten Kredite angeboten werden. Besondere Aufmerksamkeit gilt den Privatanlegern.

B. Mitglieder stellen durch geeignete Maßnahmen die faire und diskriminierungsfreie Behandlung von Kunden, Investoren wie Kreditnehmern, sicher.

3. Verständliche und ausgewogene Marketingkommunikation

Marketing- und Werbematerialien müssen eindeutig, ausgewogen und nicht irreführend formuliert und gestaltet sein. Sie müssen neben den Vorteilen auch die Risiken von Online-Kreditmarktplätzen, insbesondere für Privatanleger wiedergeben.

4. Renditen

Mitglieder klären ihre Investoren darüber auf, dass eine Rendite nicht garantiert ist. Sie erklären Privatanlegern das Zustandekommen der Nettorendite auf ihrer Plattform in verständlicher Sprache und Weise und setzen keine unrealistischen Erwartungen.

IV. Transparenz

Plattformen verpflichten sich dazu, ihren Kunden aktuelle und korrekte Informationen zur Verfügung zu stellen, die geeignet für eine fundierte Kreditaufnahme -oder Anlageentscheidung sind.

1. Ehrlich, fair, verlässlich

Mitglieder verpflichten sich, eindeutige und geeignete Informationen bereitzustellen, die es Kunden und Interessenten auf Kreditnehmer-wie Investorenmenseite ermöglichen, eine fundierte Kreditaufnahme -oder Anlageentscheidung zu treffen

B. Definitionen

1. Diskriminierung: Das ist jede Ungleichbehandlung aus Gründen der ethnischen Herkunft, wegen des Geschlechts, insbesondere wegen der Eigenschaft Mutter zu sein oder zu werden, der Religion, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität (Diskriminierungsmerkmale), die nicht durch einen sachlichen Grund gerechtfertigt ist.
2. Kunden: Das sind Investoren und Kreditnehmer sowie potentielle Investoren und Kreditnehmer.
3. Geschäftspartner: Das ist jeder Dritte, zu dem das Mitglied eine Geschäftsbeziehung pflegt, und der insoweit nicht Kunde ist.
4. Mitarbeiter: Das ist eine Person, die beim Mitglied fest angestellt oder frei beschäftigt ist. Auch Praktikanten sind Mitarbeiter in diesem Sinne.
5. Verhalten: Das ist jedes Handeln, Dulden oder Unterlassen.
6. Kommunikation: Das sind Informationen (Sprache; Zeichen) in mündlicher Form oder in Textform (gedruckt; geschrieben; online). Kommunikation ist ein Unterfall von Verhalten.

C. Verbandsgrundsatz für angemessenes Verhalten

Integres und angemessenes Verhalten haben für den Verband und seine Mitglieder oberste Priorität. Jedes Mitglied handelt entsprechend stets ehrlich, fair und verlässlich nach innen und nach außen. Als Verhaltensmaßstab gilt jeweils für

1. Ehrlichkeit: Das Mitglied orientiert sich am Leitbild des redlichen Kaufmanns. Es verhält sich gewissenhaft und kommuniziert wahrheitsgemäß. Form und Inhalt von Kommunikationsmaterialien sind aktuell, eindeutig, nicht irreführend und widersprechen nicht sonstigen Informationen des Mitglieds.
2. Fairness: Das Mitglied berücksichtigt bei allen operativen Entscheidungen die Interessen seiner Kunden und Mitarbeiter. Es stellt den Kunden alle Informationen zur Verfügung, die diesen ermöglichen, eine informierte, eigenständige Entscheidung zu treffen. Es sichert und fördert Chancengleichheit und verhindert jede Form der

Ausbeutung von Mitarbeitern. In Konfliktsituationen wirkt das Mitglied auf schnelle und konstruktive Lösungen hin. Es unterstützt Kunden und Mitarbeiter aktiv und frühzeitig, wenn konkret Anlass hierzu besteht. Es respektiert den fairen Wettbewerb und seine Geschäftspartner.

3. Verlässlichkeit: Das Mitglied fühlt sich an sein Wort gebunden. Ziel ist, nachhaltige, langfristige und vertrauensvolle Beziehungen zu Kunden und Mitarbeitern aufzubauen und zu pflegen. Es übernimmt Verantwortung für seine Leistungen und Produkte. Es etabliert Strukturen, mit denen die Resilienz und Transparenz des Produktzyklus gesichert wird.

Das Mitglied richtet alle seine Geschäftsaktivitäten und internen Prozesse sowie insbesondere die interne und externe Kommunikation an diesem Verhaltensmaßstab aus.

D. Verbandsgrundsatz für diskriminierungsfreies Verhalten

Das Mitglied hat Prozesse, durch die Diskriminierung von Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern beschrieben und verhindert wird. Darüber hinaus existieren Prozesse oder Verhaltensgrundsätze, mit denen eine eingetretene Diskriminierung festgestellt werden kann und deren Folgen beseitigt werden können. Das Mitglied schafft regelmäßige Gelegenheiten zur internen Besprechung und Aufarbeitung von Diskriminierungen mit Vertretern aus den relevanten Geschäftsbereichen.

E. Mindestanforderungen im Verhältnis zu Kunden

Nachfolgend werden die Mindestanforderungen zur Vermeidung von unfairem Verhalten und Diskriminierung im Verhältnis zu Kunden entlang des Produktzyklus beschrieben - losgelöst von einzelnen Instrumenten oder Produktkategorien. Hier unterschieden wird der vorvertragliche und vertragliche Bereich sowie das Ende des Vertragsverhältnisses.

1. Vorvertragliche Phase

Die vorvertragliche Phase beginnt mit der Idee, Kunde des Mitglieds werden zu wollen. Sie umfasst den Prozess der Erstinformation, die Auswahl der konkreten Plattform und des konkreten Produkts sowie alle den Vertragsabschluss vorbereitenden Handlungen im Einklang mit den rechtlichen Anforderungen an die vorvertragliche Information.

a. Erstinformation, Marketing/Werbung und Zugang zu Online-Inhalten

Das Mitglied wirbt nicht mit diskriminierenden, irreführenden, wettbewerbsverzerrenden oder beleidigend Gestaltungen oder Formulierungen.

Online-Inhalte sind übersichtlich gestaltet und ermöglichen ein schnelles Auffinden der relevanten Informationen.

Der Vertragsprozess ist so darzustellen, dass Kunden ihn vollständig nachvollziehen können. Alle Kunden erhalten zu einem Produkt ausführliche und transparente Informationen. Chancen und Risiken sind insbesondere im Falle von Privatanlegern ausgewogen darzustellen.

Bietet das Mitglied eine vollautomatische Kreditprojektzuteilung an, sind die Funktionsweise, die möglichen Zinsspannen, die möglichen Risikokategorien sowie die Verteilung über diese darzustellen.

Das Mitglied klärt, soweit zutreffend, die Privatinvestoren in leicht erkennbarer Weise darüber auf, dass ihre Anlagegelder weder durch einen Einlagensicherungsfonds (Richtlinie 2014/49/EU) noch durch Anlegerentschädigungssysteme (Richtlinie 97/9/EC) gesichert sind. Darüber hinaus ist auf das Risiko des Renditeausfalls sowie Totalverlustes hinzuweisen.

b. Registrierung und Identifizierung

Formulare und Registrierungsmasken sind neutral und übersichtlich zu gestalten. Auf Fußnoten, die auf gesetzliche Normen verweisen, sollte nach Möglichkeit verzichtet werden.

Ein Augenmerk ist auf die Auswahlmöglichkeiten zur Bestimmung der sexuellen Identität zu legen.

2. Vertragliche Phase

Die vertragliche Phase umfasst die Angebotsabgabe und den Vertragsschluss, Aus-, Ein- sowie Rückzahlung (Zinszahlung und Tilgung). Daneben sind die begleitenden Informationsprozesse gegenüber dem Kunden im Einklang mit den rechtlichen Anforderungen relevant.

a. Vertragsschluss

Das Mitglied bietet allen Kunden im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben die gleichen Produktauswahlmöglichkeiten an.

Den Privatinvestoren werden Informationen über die einzelnen Kreditprojekte in sorgfältiger, objektiver, gleicher und leicht nachvollziehbarer Art und Weise zur Verfügung gestellt. Niemand wird bevorzugt behandelt oder benachteiligt.

3. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Bei vollständiger Rückzahlung von Zins- und Tilgungsraten enden die Vertragsverhältnisse durch Erfüllung. Kunden erhalten unverzüglich eine transparente und schlüssige Abrechnung.

Weitere Einzelheiten zum Umgang mit Kunden in Zahlungsschwierigkeiten sind dem Branchenstandard Forderungsmanagement zu entnehmen.

F. Mindestanforderungen im Verhältnis zu Mitarbeitern

Das Mitglied bekennt sich zu Vielfalt und zur Chancengleichheit für alle Mitarbeiter – unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion, Hautfarbe oder sexueller Orientierung. Ausschlaggebend sind Können und das individuelle Potenzial.

Mit wachsender Unternehmensgröße liegt ein Augenmerk auf der Förderung der Vielfalt der Mitarbeiter. Das Mitglied entwickelt damit einhergehend Ziele für alle Geschäftsbereiche.

G. Mindestanforderungen im Verhältnis zu Geschäftspartnern

Das Mitglied verhält sich gegenüber Geschäftspartnern stets ehrlich, fair und verlässlich. Die Erbringung von Leistungen oder Gegenleistungen wird nicht vorsätzlich verschleppt.

Im Falle einer Auslagerung von geschäftlichen Tätigkeiten an Dritte ist das Mitglied verpflichtet, auf die Einhaltung der Bestimmungen dieses Branchenstandards zu achten.

Weitere Einzelheiten zum Thema Auslagerung sind dem entsprechenden Branchenstandard Auslagerung zu entnehmen.

H. Schulung der Mitarbeiter

Die Mitarbeiter werden einmal jährlich zu den Themen Diskriminierung und angemessenes Verhalten beschult und getestet. Die Schulungs- und Testpflicht umfasst auch die Mitglieder der Geschäftsleitung.

Das Mitglied schult sein Personal mit Kundenkontakt zusätzlich im Hinblick auf die Bedürfnisse von Kunden mit persönlichen Einschränkungen und individuellen Schwächen sowie im Umgang mit Kunden, die sich in einer besonderen Situation befinden (vulnerable customer). Schulungsziel ist, Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, entsprechende Bedürfnisse zu erkennen, Lösungen anzubieten und dabei einen rücksichtsvollen und angemessenen Umgangston zu pflegen.

Weitere Einzelheiten zum Thema Schulung von Mitarbeitern sind dem Branchenstandard für kompetente Kundenbetreuung zu entnehmen.

I. Kontrollen

Das Mitglied kontrolliert regelmäßig die Einhaltung der Bestimmungen dieses Branchenstandards. Über die Ergebnisse ist der Geschäftsleitung Bericht zu erstatten.

J. Key Performance Indikatoren

Das Mitglied entwickelt Key Performance Indikatoren (KPI) zur Messung von unangemessenem Verhalten und Diskriminierungen.

K. Abweichungen von den Bestimmungen dieses Branchenstandards

Von den Bestimmungen dieses Branchenstandards soll grundsätzlich nicht abgewichen werden. In begründeten Fällen sind Abweichungen jedoch ausnahmsweise möglich. Hierfür ist ein begründeter Antrag in Textform an die Mitgliederversammlung zu richten. Die Entscheidung wird gemäß Satzung mit qualifizierter Mehrheit getroffen.

Einem Mitglied, das das Gütesiegel verliehen bekommen hat, kann das Recht zum Tragen von der Mitgliederversammlung mit einfacher Mehrheit entzogen werden, wenn das Mitglied

von den Bestimmungen dieses Branchenstandards abweicht, ohne zuvor die Zustimmung der Mitgliederversammlung beantragt zu haben.

L. Revisionsklausel

Dieser Branchenstandard ist im Abstand von zwei Jahren einer Revision durch den Ausschuss für Rechtsfragen und Europa und den Ausschuss für Kommunikation zu unterziehen. Allfällige Änderungen und/oder Ergänzungen verabschiedet die Mitgliederversammlung mit qualifizierter Mehrheit.