

# W Beschwerdemanagement

## Interne Leitlinie zum Umgang mit Beschwerden

### Präambel

Basierend auf der EIOPA-BoS-13/164, EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler [Bei Vermittlung von LV's zusätzlich; sowie Art. 19 der Verordnung (EU) 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte („PRIIP-Verordnung“)], hat jeder Versicherungsvertreter in Abhängigkeit von Art und Größe ein geeignetes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden einzurichten.

Auf Basis dessen legt die Agentur nachfolgende Leitlinie zum Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement) fest.

### Versicherungsvermittler

**Agentur XY, FN 123123** (folgend „Agentur“)

### Verantwortliche Person

Für die Umsetzung und periodische Überprüfung dieser Leitlinie und der Verpflichtung der betreffenden Personen ist folgende Person verantwortlich:

**Max Mustermann** (folgend „Verantwortlicher“)

### Periodische Überprüfung

Eine periodische Überprüfung dieser Leitlinie wird zumindest **in Intervall der Überprüfung z.B. einmal jährlich** durchgeführt. Je nach Ausgang der Überprüfung wird der Verantwortliche diese Richtlinie erforderlichenfalls anpassen.

### Beschwerdestelle und Beschwerderegister

Der Verantwortliche fungiert als Beschwerdestelle und dokumentiert jede Beschwerde in angemessener Weise in einem Beschwerderegister und bewahrt dieses für eine allfällige Prüfung seitens der Behörde auf.

Beschwerden können per E-Mail an die Beschwerdestelle unter **beschwerde@agenturxy.at** gerichtet bzw. weitergeleitet werden.

### Betreffende Personen

Diese Leitlinie betrifft alle Personen, insbesondere Mitarbeiter und Vertriebspartner der Agentur, die am Vertrieb von Versicherungsprodukten beteiligt sind (folgend „betreffende Personen“).

Der Verantwortliche stellt sicher, dass alle betreffenden Personen laufend über den aktuellen Stand dieser Leitlinie unterrichtet werden.

Betreffende Personen haben bei Beschwerden unverzüglich den Verantwortlichen zu unterrichten, bzw. diese (ggf. per E-Mail) an die Beschwerdestelle weiterzuleiten.

### Beschwerde und Beschwerdeführer

Eine qualifizierte Beschwerde ist eine von einer Person geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeiten der Agentur gegenüber der Agentur bzw. den betreffenden Personen. Eine qualifizierte Beschwerde ist von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung zu unterscheiden.

Beschwerdeführer ist eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass die Agentur ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat. (z. B. ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und, in einigen Rechtsordnungen, ein geschädigter Dritter.)

### Zuständigkeit

Wenn bei der Agentur eine Beschwerde eingeht, für die ein anderes Finanzinstitut zuständig ist, und wenn die Agentur die Beschwerde nicht im Namen dieses Finanzinstituts bearbeitet, unterrichtet der Verantwortliche den Beschwerdeführer und leitet die

Beschwerde an das entsprechende Finanzinstitut, soweit dieses feststellbar ist, weiter.

### Beschwerdebearbeitung

Der Verantwortliche wird die Daten aus der Beschwerdebearbeitung fortlaufend analysieren, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden. Folgende Maßnahmen werden dabei ergriffen:

**BEISPIELE: Bei den nachfolgenden Punkten handelt es sich um Beispiele aus den EIOPA-Leitlinien, wie die Agentur getroffene Maßnahmen beschreiben könnten**

- Erfassung und Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
- Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.

### Bereitstellung von Informationen

Die Agentur wird Angaben zur Ihrem Beschwerdeverfahren bzw. der Beschwerdestelle leicht zugänglich im Rahmen der **Basisinformation** veröffentlichen.

Auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde informiert der Verantwortliche den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung.

Der Verantwortliche informiert den Beschwerdeführer über die Weiterbearbeitung der Beschwerde, falls eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann.

### Beschwerdeverfahren

Der Verantwortliche wird

... sich darum bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;

... in klarer, eindeutig verständlicher Sprache kommunizieren;

... ohne unnötige Verzögerung eine Antwort erteilen. Sofern er innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben kann, so informiert er auf adäquate Weise den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die Agentur voraussichtlich abgeschlossen sein wird;

... bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt der Agentur hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen (z.B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, alternative Streitbelegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden, usw.);

### Überprüfung

---

(Datum der Überprüfung und Unterschrift des Verantwortlichen)