

## Beschwerdemanagement Policy

Die proMakler e.G. hat Maßnahmen zum Beschwerdemanagement eingeführt. Diese Maßnahmen wurden von der Geschäftsleitung festgelegt und gebilligt. Die Geschäftsleitung ist auch für ihre Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung verantwortlich.

Die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden allen betroffenen Mitarbeitern der proMakler e.G. und ihren Maklerpartnern sowie allen Kunden über geeignete Kommunikationswege und auf der Website der proMakler e.G. zugänglich gemacht.

Für die nachstehenden Leitlinien wurden die folgenden Definitionen festgelegt:

- **Beschwerde** bedeutet: Eine von einer Person gegenüber dem Versicherungsmakler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungs- und Beratungstätigkeiten des Maklers. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung.
- **Beschwerdeführer** bedeutet: Eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass der Makler ihre Beschwerde prüft und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, z.B. ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und ein geschädigter Dritter.

Die proMakler e.G. hat eine **Beschwerdemanagement Funktion** eingerichtet, mit der Beschwerden auf faire Weise untersucht und mögliche Interessenskonflikte festgestellt werden können. Zuständig für das Beschwerdemanagement ist Herr Karl Kainerstorfer, Tel. ..., E-Mail ...

Bereits beim Abschluss des Maklervertrages wird dem Kunden der proMakler e.G. die zuständige **Beschwerdestelle** des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit in 1010 Wien, Stubenring 1 zur Kenntnis gebracht. Die Anschrift der Beschwerdestelle ist im Maklervertrag zusätzlich angeführt.

Kunden, die sich beschweren wollen sind auf Nachfrage oder bei Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde über das **Verfahren zur Beschwerdebearbeitung** zu informieren. Sie erhalten u.a. Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist, die Identität und Kontaktdaten der Person oder Abteilung an die die Beschwerde zu richten ist, jenes Verfahren, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird, ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden und Ombudsstellen sowie Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens.

Wird von einem Kunden eine Beschwerde zur Kenntnis gebracht, sind vom kontaktierten Ansprechpartner der proMakler Gruppe jedenfalls die folgenden **Informationen** einzuholen:

- **Grund der Beschwerde** (z.B. Vertragsinhalt falsch, Deckung im Schadensfall nicht gegeben usw.)
- Betroffener Vertrag mit Polizzenummer
- Datum von der Beschwerde zugrundeliegenden Ursachen
- Kopien von Bezug habenden Unterlagen

Der Beschwerdeführer erhält eine **Eingangsbestätigung** seiner Beschwerde in schriftlicher Form, beispielsweise per E-Mail mit Lese-/Empfangsbestätigung. Die Beschwerde ist gleichzeitig und unverzüglich an den Beschwerdemanager weiterzuleiten, beispielsweise in dem dieser bei einem Bestätigungsmail in cc gesetzt wird.

Falls die Weiterbearbeitung der Beschwerde nicht unverzüglich erfolgen kann so ist der Beschwerdeführer darüber zu informieren.

Die Beschwerde ist in ein elektronisches **Beschwederregister** einzutragen, in dem folgenden Informationen anzuführen sind:

- Datum
- Name des Kunden
- Polizzen- oder Schadennummer, wenn vorhanden
- Kurzbeschreibung der Beschwerde
- Maßnahmen für die Erledigung
- Datum der Erledigung

Die Verantwortung für die Führung des Beschwerderegisters liegt beim Geschäftsführer.

Die proMakler e.G. ist darum bemüht,

- sämtliche relevante Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammen zu tragen und zu prüfen;
- mit dem Beschwerdeführer in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren;
- ohne unnötige Verzögerung eine Antwort zu erteilen. Kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiert die proMakler e.G. den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die Verantwortlichen voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Bei Erteilen einer endgültigen **Entscheidung**, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig nachkommt, ist die proMakler e.G. bemüht, den Standpunkt der Betroffenen hinsichtlich der Beschwerde eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur **Aufrechterhaltung der Beschwerde** darzulegen. Beispiele dafür sind die Möglichkeit, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden oder eine Schlichtungsstelle anzurufen.

Wenn bei der proMakler e.G. eine Beschwerde eingeht, für die ein anderes Institut bzw. ein anderes Unternehmen als die proMakler e.G. zuständig ist, und wenn pro Makler diese Beschwerde nicht im Namen dieses Betroffenen bearbeitet, unterrichtet die proMakler e.G. den Beschwerdeführer über diesen Umstand und leitet die Beschwerde an die richtige Stelle weiter, sofern diese festgestellt werden kann.

Rohr, 25.07.2017