

Merkblatt zum

Beschwerdeprozess und Beschwerdemanagement der Vermögensschutz Gierhake AG

(vorgesehen zur Veröffentlichung auf der Website der Vermögensschutz Gierhake AG

www.vermoegenschutz.info)

(Gültig als Teil der allgemeinen Politik der fairen Behandlung von potentiellen und tatsächlichen Kunden und weiteren an Versicherungsverträgen beteiligten Personen)

Schritt 1: Prüfung, ob es sich bei einem Kommunikationseingang um eine Beschwerde eines berechtigten Beschwerdeführers handelt.

Eine **Beschwerde** ist dabei eine gegenüber der Vermögensschutz Gierhake AG und/oder seinen Mitarbeitern geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeit (iSv. Art. 3 Abs. 3 Insurance Mediation Directive), die sich klar von einem Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Sachverhaltsklärung unterscheiden lässt.

Eine Beschwerde kann der Vermögensschutz Gierhake AG schriftlich zuhänden der Geschäftsleitung (Briefpost oder Email an olaf.gierhake@stiftungsmanagement.li) unter Angabe des Beschwerdeführers, des Geschäftsvorfalles, des Grundes der Beschwerde und der gewünschten Kommunikationsmittel zur Kontaktaufnahme (Email-Adresse, Telefonnummer) mitgeteilt werden.

Ein **berechtigter Beschwerdeführer** ist eine natürliche Person, die mutmasslich einen Anspruch darauf hat, dass die Vermögensschutz Gierhake AG ihre Beschwerde prüft und die bereits eine Beschwerde im obigen Sinne eingereicht hat. Zu berechtigten Beschwerdeführern bei privat platzierten Lebens- und Rentenversicherungsverträgen zählen insbesondere Interessenten im Vorfeld eines Vertragsabschlusses, Versicherungsnehmer, versicherte Personen und Begünstigte.

Schritt 2: Prüfung der Zuständigkeit der Vermögensschutz Gierhake AG für die Beschwerde und ggf. Unterrichtung des Beschwerdeführers.

Sollte sich herausstellen, dass die eingegangene Beschwerde sich nicht gegen die Vermögensschutz Gierhake AG, sondern ein anderes Finanzinstitut (etwa eine Versicherungsgesellschaft) richtet, ist der Beschwerdeführer diesbezüglich zu unterrichten, idealerweise unter Angabe der Geschäftsadresse des Finanzinstitutes und eines persönlichen Ansprechpartners, sofern bekannt. Die Beschwerde ist in der Folge an das betroffene Finanzinstitut weiterzuleiten.

Nach Ablauf von einer Woche nach Übermittlung erfolgt ein telefonisches Nachfassen bei einem Ansprechpartners des Finanzinstituts, um eine tatsächliche Bearbeitung dort sicherzustellen. Mit der Weiterleitung der Beschwerde an das zuständige Finanzinstitut ist der Beschwerdeprozess abgeschlossen.

Schritt 3: Prüfung der Vollständigkeit und ggf. Ergänzung der für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlichen Informationen ggf. im Austausch mit dem Beschwerdeführer.

Nach Vorliegen aller zur Beschwerdebearbeitung als notwendig und/oder sinnvoll erachteter Informationen erfolgt eine entsprechende schriftliche Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer unter der Angabe, innerhalb welchen Zeitraums mit der Klärung der Beschwerde zu rechnen ist bzw. aus welchen Gründen eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann.

Schritt 4: Eine Beschwerde ist unmittelbar nach Eingang unter fortlaufender Numerierung, Angabe des Eingangsdatums, Name und Wohnsitzland des Berufungsführers und der ermittelten Zuständigkeiten im Beschwerdenverzeichnis der Vermögensschutz Gierhake AG zu registrieren (vgl. Anhang 1) (D:\\VermögensschutzGierhakeAG\FMA\Beschwerdenverzeichnis\beschwerden.xls).

Im Rahmen des Beschwerdemanagements sollte – wenn möglich – das vier-Augen Prinzip gewahrt werden um möglichst zu vermeiden, dass Interessenkonflikte auftreten. Interessenskonflikte können insbesondere dann auftreten, wenn derjenige Mitarbeiter oder dasjenige Geschäftsleitungsmitglied, gegen den eine Beschwerde gerichtet ist, die Bearbeitung der Beschwerde allein durchführt.

Schritt 5: Die Beschwerde wird weiterverfolgt, bis – falls möglich – die Ursachen der Beschwerde beseitigt werden konnten und dies dem Beschwerdeführer schriftlich kommuniziert wurde.

Im Verlaufe der Bearbeitung tabellarisch im Beschwerderegister zu erfassen sind die Hintergründe der Beschwerde, die Grundursachen der Beschwerde, Anregungen zu Prozess- oder Produktverbesserungen.

Sämtliche etwa relevanten Beweismittel und Informationen zur Beschwerdebearbeitung werden während der Bearbeitung zusammengetragen und geprüft.

Sofern sinnvoll und zielführend, ist auch während der Prozessbearbeitung kontinuierlich mit dem Beschwerdeführer hinsichtlich des Fortschritts der Bemühungen mündlich und schriftlich in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren. Sollten sich Verzögerungen in der Bearbeitung der Beschwerde ergeben, die zu einer über die nach Eingang der Beschwerde avisierte Bearbeitungszeit voraussichtlich hinausreicht, so ist der Beschwerdeführer zu informieren und ein neues voraussichtliches Abschlussdatum für die Beschwerdebearbeitung zu kommunizieren.

Schritt 6: Abschluss des Beschwerdeprozesses

Das Beschwerdeverzeichnis ist entsprechend zu aktualisieren und zu vermerken, wann und mit welchem Ergebnis der Beschwerdeprozess abgeschlossen wurde und wann dies dem Beschwerdeführer kommuniziert wurde.

Der Beschwerdeführer ist über den Abschluss des Beschwerdeprozesses und dessen Ergebnis schriftlich zu informieren. Kann den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollumfänglich nachgekommen werden, so wird der Standpunkt der Vermögensschutz Gierhake AG hinsichtlich der Beschwerde eingehend schriftlich erläutert.

Hierbei wird auch auf die weitere Beschwerdemöglichkeit über Versicherungsvermittler gemäss Art. 24 VersVermG hingewiesen, die bei der FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstr. 109, 9490 Vaduz erfolgen kann.

Der vorliegende Beschwerdeprozess wurde inhaltlich durch die Geschäftsleitung der Vermögensschutz Gierhake AG definiert und neu eintretende Mitarbeiter werden über diese Inhalte von der Geschäftsleitung in der ersten Woche nach Beschäftigungsbeginn informiert. Die laufende Überwachung der Einhaltung der Abläufe geschieht laufend durch die Geschäftsleitung und wird im Rahmen der Jahresberichtserstattung an die FMA rückwirkend für das abgelaufene Jahr geprüft (vgl. Anhang 2).