

# Beschwerdeleitlinie der ANCORA Vers.-Verm. GmbH

Datum: 08.02.2018

## Allgemeines

Eine Beschwerde ist jede von einer Person gegenüber dem Vermittler deutlich geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf seine Dienstleistung oder die des Versicherers. Beschwerden sind immer ernst zu nehmen. Sie stellen eine wertvolle Möglichkeit dar, um Schwachstellen oder Interessenkonflikte in betrieblichen Abläufen festzustellen und Verbesserungspotential auszuschöpfen.

## Entgegennahme von Beschwerden

Beschwerden können über alle Zugangswege (persönlich, schriftlich, telefonisch, per Fax, Mail etc.) angenommen werden. Bei der Entgegennahme von Beschwerden werden Name und Anschrift des Beschwerdeführers sowie der Inhalt der Beschwerde notiert. Wer mit einer Beschwerde konfrontiert wird, kümmert sich persönlich um die korrekte Beschwerdebearbeitung.

## Bearbeitung von Beschwerden

Eingehende Beschwerden werden umfassend überprüft und schnellst möglich beantwortet. Die Bearbeitung einer Beschwerde kann erfolgen durch

- sofortige Abhilfe und Erledigung,
- Nachbesserung des monierten Sachverhaltes nach Beschwerdeaufnahme, oder
- Ablehnung der Beschwerde nach Prüfung.

Falls die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, für den der Vermittler nicht zuständig ist, wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet und der Beschwerdeführer über die Weiterleitung informiert.

Falls die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, für den der Vermittler auch weitere Stellen zuständig sind, z. B. der Versicherer, werden diese unverzüglich informiert. Die weitere Beschwerdebearbeitung und die Kundenkommunikation werden mit diesen Stellen, möglichst mit deren Beschwerdemanager, abgestimmt.

Im Falle einer ganzen oder teilweisen Ablehnung wird dies begründet und der Beschwerdeführer erhält einen Hinweis, dass er sich an eine Beschwerdestelle richten kann. Zu diesem Zweck wird dem Kunden die Visitenkarte des Vermittlers ausgehändigt, die in den Pflichtangaben den Namen und die Anschrift des Versicherungsombudsmannes enthält.

Beschwerdeführer erhalten immer eine Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung. Außerdem erhalten sie immer eine individuelle Rückmeldung. Die Rückmeldung erfolgt innerhalb einer Frist von höchstens 5 Arbeitstagen persönlich, telefonisch oder schriftlich. Bei Fristüberschreitung erhält der Beschwerdeführer eine Nachricht über die Gründe der Verzögerung und den voraussichtlichen Erledigungstermin.

Wenn der Beschwerdeführer dies wünscht, ist er schriftlich über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren.

Dies kann durch Übergabe eines Exemplars dieser Beschwerdeleitlinien erfolgen.

## Dokumentation und Ablage

Bearbeitete Beschwerden werden kalenderjährlich gesammelt und dokumentiert. Hierzu wird ein Ordner auf dem Server mit Jahresregister geführt.

**Analyse**

Die abgelegten Beschwerden werden von der Geschäftsführung laufend, mindestens aber einmal jährlich gesichtet und auf Verbesserungspotential zur künftigen Vermeidung von Fehlern und zur kundenorientierten Optimierung der betrieblichen Abläufe analysiert.

**Veröffentlichung**

Die Veröffentlichung dieser Leitlinie erfolgt durch deutlich sichtbaren Aushang in den Verkaufsräumen des Vermittlers.

**Beschwerdemanagementfunktion**

Vermittler: ANCORA Vers.-Verm. GmbH

Ansprechpartner: Andreas Kaerger

Datum der Aushändigung an den/die Mitarbeiter/innen: Februar 2018