

# Richtlinie Beschwerdemanagement

VAV Versicherungs-AG

Klassifizierung: Intern

Version 22.0

## Dokumentenübersicht

|   |  |
|---|--|
| Titel   | Beschwerdemanagement Richtlinie                  |
| Version                                       | 22.0   |
| Geltungsbereich                               | VAV Versicherungs- Aktiengesellschaft            |
| Erstmalige Freigabe                           | 01.03.2014                                       |
| Verabschiedet durch                           | Vorstand am 20.12.2022                           |
| Klassifizierung                               | intern   |
| Verantwortlicher<br>Verantwortliche Abteilung | Bibiana Stremnitzer<br>CO & RM                   |
| Fachlicher Ansprechpartner                    | Bibiana Stremnitzer (bibiana.stremnitzer@vav.at) |
| Letztes Review                                | 12.12.2022                                       |
| Wiedervorlage                                 | Dezember 2023                                    |

## Version

| Version | Datum      | Geänderte Seiten   | Art / Grund der Änderung                       | Ersteller           |
|---------|------------|--------------------|--|---------------------|
| 2.0     | 01.03.2014 | Alle               | Anpassung der V 1.0                            | Bibiana Stremnitzer |
| 3.0     | 24.10.2016 | Alle               | Anpassung der V 2.0 (siehe Seite 3 im Detail)  | Bibiana Stremnitzer |
| 4.0     | 30.11.2017 | S. 15              | Anpassung der V3.0 (Pkt. 3.3.4)                | Bibiana Stremnitzer |
| 18.0    | 22.11.2018 | S. 5, 6, 9, 11, 19 | Anpassung der V4.0 (Pkt. 1. und Pkt. 4)        | Bibiana Stremnitzer |
| 19.0    | 02.12.2019 | S 5, 6, 10         | Anpassung der V18.0 (siehe Änderungen S. 4)    | Bibiana Stremnitzer |
| 20.0    | 01.12.2020 | S 6                | Anpassung der V19.0 (siehe Änderung S. 4)      | Bibiana Stremnitzer |
| 21.0    | 13.12.2021 | S. 12 - 14         | Anpassung der Prozesse (siehe Änderungen S. 4) | Bibiana Stremnitzer |
| 22.0    | 12.12.2022 | S. 6 - 14          | Anpassung der V21.0 (siehe Änderungen S. 4)    | Bibiana Stremnitzer |

### Genehmigungsstatus – VAV

| Version | Datum      | Genehmigt durch    |
|---------|------------|--------------------|
| 2.0     | 01.03.2014 | Vorstandsbeschluss |
| 3.0     | 24.10.2016 | Vorstandsbeschluss |
| 4.0     | 30.11.2017 | Vorstandsbeschluss |
| 18.0    | 28.11.2018 | Vorstandsbeschluss |
| 19.0    | 05.12.2019 | Vorstandsbeschluss |
| 20.0    | 09.12.2020 | Vorstandsbeschluss |
| 21.0    | 16.12.2021 | Vorstandsbeschluss |

## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Allgemeines .....</b>  | <b>6</b>  |
| 1.1 Inhalt der Richtlinie .....  | 6         |
| 1.2 Empfängerkreis und Wiedervorlage.....  | 6         |
| 1.3 Definitionen .....   | 6         |
| 1.4 Erst- und Folgebeschwerden.....  | 7         |
| <b>2. Beschwerdemanagement in der VAV.....</b>                                   | <b>8</b>  |
| 2.1 Allgemeines.....   | 8         |
| 2.1.1 Ziele des Beschwerdemanagements.....                                       | 8         |
| 2.1.2 Vorteile für die VAV.....  | 8         |
| 2.1.3 Kanal.....   | 9         |
| 2.1.4 Adressaten.....  | 9         |
| 2.1.5 Themen.....  | 9         |
| <b>3. Aufbau und Prozesse des Beschwerdemanagements.....</b>                     | <b>10</b> |
| 3.1 Zuständigkeiten und Dokumentation .....                                      | 10        |
| 3.2 Quartalsreport .....   | 11        |
| 3.3 Prozessbeschreibung .....  | 11        |
| 3.3.1 Schriftliche Beschwerden.....  | 11        |
| 3.3.1.1 Vorstandsbeschwerden .....   | 11        |
| 3.3.1.2 Ombudsstelle (= gleichzeitig Funktion des ZBM) .....                     | 12        |
| 3.3.1.3 Online-Formular vav.at und schriftliche Beschwerden an Info der VAV..... | 12        |
| 3.3.2 Telefonische Beschwerden.....  | 12        |
| 3.3.3 Persönliche Beschwerden .....  | 12        |
| 3.3.4 Beschwerden durch Medien (schriftlich oder telefonisch) .....              | 12        |
| 3.3.5 Beschwerden, die nicht aufsichtsrelevant sind.....                         | 13        |
| 3.3.6 Beschwerden mit Compliance-Bezug.....                                      | 13        |
| 3.4 Bearbeitungsdauer.....   | 13        |
| 3.5 Qualität der Beschwerdebeantwortung.....                                     | 14        |
| 3.6 Alternative Streitbeilegung .....  | 14        |
| <b>4. Dokumentation und Berichtswesen .....</b>                                  | <b>15</b> |

|     |   |    |
|-----|---|----|
|     | Beschwerdemanagement Richtlinie                                       |    |
| 4.1 | Reporting an FMA .....  | 15 |
| 4.2 | Reporting an BaFin .....  | 16 |
| 4.3 | Dokumentation zu Beschwerden über das Verhalten von Vermittlern ..... | 16 |
| 4.4 | Beschwerdebericht .....   | 16 |

## Abkürzungsverzeichnis

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>BO</b>          | Betriebsorganisation                             |
| <b>DBM</b>         | Dezentrales Beschwerdemanagement                 |
| <b>KSC</b>         | Kundenservicecenter                              |
| <b>MA</b>          | Mitarbeiter/-in                                  |
| <b>MKT &amp;UK</b> | Abteilung Marketing & Unternehmenskommunikation  |
| <b>VST</b>         | Vorstand   |
| <b>VVO</b>         | Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs |
| <b>ZBM</b>         | Zentrales Beschwerdemanagement                   |

## Überblick der Änderungen zu Version 21.0

Anpassung der Punkte: 1.2 / 2.1.1 / 2.1.3 / 2.1.4 /3.1 / 3.3.1.1 / 3.3.1.2 / 3.3.1.3 / 3.3.3 /3.3.4 /3.4

### Hinweis zur Schreibweise:

Die verwendete maskuline bzw. feminine Sprachform dient der leichteren Lesbarkeit und meint immer auch das jeweils andere Geschlecht. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

## **1. Allgemeines**

### **1.1 Inhalt der Richtlinie**

- Inhalt des Dokuments ist die Darstellung der Beschwerdebearbeitung für die VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft.
- Es wird die konkrete Ausgestaltung der Vorgaben definiert und festgelegt.
- Durch definierte Abläufe und Zuständigkeiten soll eine rasche und qualifizierte Beschwerdebeantwortung an den Beschwerdeführer erfolgen.
- Steigerung des Bewusstseins aller Führungskräfte und Mitarbeiter im Hinblick auf die Wichtigkeit eines funktionierenden Beschwerdemanagements.
- Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- Umsetzung der Anforderungen der EIOPA Richtlinien vom November 2012 (EIOPA-Bos-12/069 DE).

### **1.2 Empfängerkreis und Wiedervorlage**

#### **Empfängerkreis**

Die „Beschwerdemanagement Richtlinie“ ist allen Vorständen der VAV, den dezentralen Beschwerdemanagementverantwortlichen sowie allen anderen Mitarbeitern im Haus zur Verfügung zu stellen. Weiters ergeht die Richtlinie an die VHV zur Veröffentlichung im Unternehmenshandbuch der VHV Gruppe.

Die dezentralen Beschwerdemanagementverantwortlichen tragen die Verantwortung für die Weitergabe der relevanten Informationen an die hiervon betroffenen internen Mitarbeiter und die Abstimmung mit den bereichsinternen Arbeitsrichtlinien. Die Richtlinie wird auch im VAVcompass (Intranet) für alle Mitarbeiter veröffentlicht. Die Weitergabe an Unternehmensexterne erfolgt ausschließlich über die Abteilungsleitung Risikomanagement.

#### **Wiedervorlage**

Die „Beschwerdemanagement Richtlinie“ ist durch den Vorstand schriftlich zu genehmigen, bei wesentlichen Änderungen in dem jeweiligen Bereich unverzüglich anzupassen und zumindest einmal jährlich zu überprüfen.

### **1.3 Definitionen**

#### **1.3.1. Beschwerde**

Als Beschwerde gilt die von einer Person gegenüber einem Versicherungsunternehmen geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder eine ihr gebotene Dienstleistung. Dabei

muss eine Beschwerde, um als solche zu gelten, nicht zwangsläufig mit dem Wort „Beschwerde“ überschrieben sein.

Eine Beschwerde, die in den Prozessen des Beschwerdemanagements behandelt wird, weist folgende Kriterien auf:

- Es liegt eine deutlich erkenntliche Nachricht einer Person über Unzufriedenheit in mündlicher (telefonisch oder persönlich) oder schriftlicher Form (Per Online-Formular, E-Mail, Fax oder Brief) vor.
- Der Beschwerdeführer mahnt eine Entscheidung oder Handlungsweise an.

### **1.3.2. Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement ist ein Baustein eines wirksamen, angemessenen Risikomanagementsystems. Es umfasst die **Gesamtheit aller Maßnahmen**, die die VAV bei Erhalt von Beschwerden ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren.

### **1.3.3. Beschwerdeführer**

Als Beschwerdeführer gilt eine natürliche oder juristische Person – z.B. ein (potentieller) Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter, ein Makler/Vermittler, ein geschädigter Dritter-, die einen Anspruch darauf hat, dass wir ihre bereits eingereichte Beschwerde prüfen. Hierbei ist es unerheblich, ob diese Person sich persönlich beschwert hat oder die Beschwerde durch dessen Vertreter erfolgte.

## **1.4 Erst- und Folgebeschwerden**

Die Erstbeschwerde bezieht sich auf einen konkreten Anlass. Die Folgebeschwerde ist immer eine Beschwerde über die Abwicklung der Erstbeschwerde.

Für das Beschwerdemanagement ist es sehr wichtig, zwischen einer Erstbeschwerde und einer Folgebeschwerde zu unterscheiden. Sobald eine Folgebeschwerde auftritt, ist dies ein Signal dafür, dass nach Eingang der Erstbeschwerde der ursprüngliche Beschwerdeanlass aus Sicht der Kunden nicht behoben wurde oder die Haltung der VAV zu wenig klar gemacht werden konnte. Durch Folgebeschwerden versucht der Beschwerdeführer nun nachdrücklich, die VAV auf sein immer noch bestehendes Problem aufmerksam zu machen. Dadurch kommt es bei Folgebeschwerden zu einer Steigerung der Unzufriedenheit, die nicht nur auf das Problem selbst, sondern auf die Art und Weise der Beschwerdebearbeitung zurückzuführen ist.

**Ausnahmen:** Beschwerdeführern, denen die Haltung der VAV bereits mehrmals klar mitgeteilt wurde, diese jedoch nicht akzeptieren wollen, ist seitens VAV eine abschließende Stellungnahme zu verfassen und den Beschwerdeführer darauf aufmerksam zu machen, dass keine Stellungnahme mehr folgen wird.

### Mögliche Ursachen für Folgebeschwerden:

- Die Beschwerde wurde gar nicht oder inhaltlich falsch aufgenommen (es ist keine Reaktion auf die Erstbeschwerde erfolgt; die Klärung der Haltung der VAV ist nicht gelungen z.B. durch falsche/komplizierte Textierung)
- Die Zuständigkeit der Bearbeitung ist nicht geklärt; der Bearbeitungsprozess ist gestört.
- Die Bearbeitung dauert generell zu lange.
- Der Beschwerdeführer wurde nicht über den Verlauf und eventuelle Verzögerungen informiert.
- Der Informationsfluss innerhalb der Bearbeitung ist mangelhaft.
- Der Beschwerdeführer erkennt die Antwort der Erstbeschwerde nicht an (Verständnisproblem zwischen Beschwerdeführer und VAV oder Haltung der VAV wird nicht akzeptiert).

## **2. Beschwerdemanagement in der VAV**

### **2.1 Allgemeines**

Um eine effiziente Bearbeitung von Beschwerden sicher zu stellen, ist wichtig zu verstehen, wozu das Beschwerdemanagement innerhalb der VAV dient und welchen Nutzen die VAV aus einem funktionierenden Beschwerdemanagement ziehen kann.

#### **2.1.1 Ziele des Beschwerdemanagements**

Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit der VAV dadurch zu erhöhen, dass Abwanderungen unzufriedener Versicherungsnehmer vermieden und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden (Feedback vom Markt).

Weitere Ziele:

- Die Zufriedenheit der Versicherungsnehmer bzw. Vertriebspartner muss erreicht und/oder die begründete Haltung der VAV geklärt werden.
- Die Klärung der begründeten Haltung der VAV muss dazu führen, dass ein Image-Schaden abgewendet wird (negative Mundpropaganda).
- Abläufe müssen bei Bedarf durch Maßnahmen optimiert werden.

#### **2.1.2 Vorteile für die VAV**

Das Beschwerdemanagement der VAV dient dazu, vom Ärger des Versicherungsnehmers, des Vertriebspartners und – in seltenen Fällen – von Dritten (z.B. Werkstatt) zu erfahren, die Gründe für die Unzufriedenheit herauszufinden und zu versuchen, den Ärger aufzulösen, den Sachverhalt aufzuklären und Fehlmeinungen richtig zu stellen.

Ein funktionierendes Beschwerdemanagement hat für die VAV **strategische Vorteile**:

- Jede Beschwerde ist eine Chance!
- Versicherungsnehmer bzw. Vertriebspartner die Beschwerden äußern sind – im Gegensatz zu schweigenden, unzufriedenen Kunden – an einer Partnerschaft bzw. Zusammenarbeit mit der VAV weiterhin interessiert.
- Versicherungsnehmer bzw. Vertriebspartner die damit zufrieden sind, wie mit ihrer Kritik umgegangen wird, fühlen sich der VAV enger verbunden als zuvor und dadurch kann die Bindung zur VAV verstärkt werden.
- Indem die Anliegen der Beschwerdeführer zügig gelöst werden, erfolgt eine Steigerung der Servicequalität.
- Durch Feedback des Beschwerdeführers können Schwachstellen innerhalb der VAV aufgedeckt und dadurch Verbesserungen erzielt werden. Weiters können Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Markt genutzt werden.

### **2.1.3 Kanal**

Die Beschwerdeführer haben verschiedene Möglichkeiten eine Beschwerde einzureichen. Die Art der Beschwerdebeantwortung ist unabhängig vom Kanal (z.B. eine schriftliche Beschwerde wird eingereicht, die Beantwortung erfolgt jedoch telefonisch).

- Schriftlich: Internet über Online-Formular an [info@vav.at](mailto:info@vav.at) bzw. Online-Formular an Ombudsstelle, E-Mail, Brief, Fax
- Telefonisch: Vorstandsbereich, Service Team, Führungskräfte/Mitarbeiter direkt
- Persönlich: im Kundenbüro der VAV

### **2.1.4 Adressaten**

Beschwerden können an folgende Personen gerichtet sein:

- Vorstand
- Führungskräfte/Mitarbeiter direkt (persönliche Anrede)
- Ombudsstelle
- Vertriebspartner (in Kopie an die VAV)
- Service Team/Vertrieb
- Dritte (VVO, VKI, Schlichtungsstelle, FMA, etc.)
- Beschwerden über die VAV (in den Medien; PR-Thema!)

### **2.1.5 Themen**

Beschwerden können unter anderem zu folgenden Themen erfolgen:

- Vertrag (z.B. Vertrag wurde seitens VAV gekündigt; Beschwerde über Bedingungen)
- Schaden (z.B. Schadenbearbeitung dauert zu lange oder keine Deckung)
- Rechnungswesen (z.B. Nicht nachvollziehbare Prämienabbuchung)
- Polizzierung (z.B. BM-Stufe kann nicht nachvollzogen werden)
- Online Vertrieb/Online Rechner/Homepage (z.B. Online Rechner funktioniert nicht)

- Personelle Beschwerden (z.B. Mitarbeiter ist nicht erreichbar und ruft nicht zurück; Mitarbeiter ist unfreundlich)
- Beratung/Antragsannahme (z.B. Die Zusammenarbeit mit dem Makler führte zu Missverständnissen und der Versicherungsnehmer ist unzufrieden)

### **3. Aufbau und Prozesse des Beschwerdemanagements**

#### **3.1 Zuständigkeiten und Dokumentation**

Verantwortlich für das Beschwerdemanagement ist die Ombudsstelle.

Hier ist zu unterscheiden zwischen

- **zentralem** Beschwerdemanagement (**ZBM**) und
- **dezentralem** Beschwerdemanagement (**DBM**)

#### **Vertretungsregelung:**

Vertretung in Abwesenheit der Ombudsstelle ist die Leitung der Abteilung Personal, MKT & UK.

#### **Zentrales Beschwerdemanagement (ZBM)**

Die Funktion des ZBM wird von der Ombudsstelle ausgeübt. Folgende Aufgaben werden vom ZBM erfüllt:

- Beantwortung der Beschwerden, die an den Vorstand oder die Ombudsstelle der VAV adressiert sind (Qualitative Vorbereitung und Erstellung durch das DB).
- Archivierung und Dokumentation der bearbeiteten Beschwerden im Outlook-Ordner sowie im Quartalsreport (siehe Punkt 3.2) und Kopien der Beschwerdeantworten an das zuständige DBM für den betreffenden Winsure-Akt.
- Fertigstellung des Quartalsreports (Datei zur Erfassung aller Beschwerden durch ZBM und DBM).
- Laufende Aktualisierung der Beschwerdemanagement Richtlinie
- Unterstützung des DBM bei Unklarheiten
- Jährlicher Bericht zum Beschwerdemanagement (siehe Punkt 4.4)
- Jährliche Berichterstattung an die FMA und an die BaFin (siehe Punkt 4)

#### **Dezentrales Beschwerdemanagement (DBM)**

Das DBM besteht aus den DBM-Verantwortlichen. Dies sind definierte Mitarbeiter der VAV (siehe: Liste Verantwortliche und Beauftragte in der VAV), die je nach Abteilung für die rasche und kompetente Beschwerdebeantwortung für ihren Bereich zuständig sind. Die definierten Mitarbeiter

sind für die Umsetzung dieser Richtlinie in ihrer Abteilung verantwortlich. Beschwerden, die mehr als einen DBM-Bereich betreffen, müssen schnittstellenübergreifend besprochen bzw. bearbeitet werden und je nach Zuständigkeit durch einen DBM-Verantwortlichen beantwortet und dokumentiert werden. Dadurch ist eine einheitliche Vorgehensweise bei der Beschwerdebeantwortung innerhalb der VAV gewährleistet. Folgende Aufgaben werden vom DBM erfüllt:

- Beantwortung der Beschwerden, die an das jeweilige DBM adressiert sind (Qualitative Analyse, Vorbereitung und Versand der Antwort)
- Archivierung und Dokumentation der bearbeiteten Beschwerden im Winsure-Akt sowie im Quartalsreport (anhand der Leseberechtigung für Winsure kann das ZBM jede Bearbeitung und Beantwortung zu einem Beschwerdefall einsehen und kontrollieren).
- Vorbereitung der Beschwerden, die durch das ZBM zur Ausarbeitung weitergeleitet werden (qualitative Analyse, Vorbereitung und vollständige Antwort für den Beschwerdeführer an ZBM)

### **3.2 Quartalsreport**

Der Quartalsreport ist die Grundlage für die Zielerreichung des Beschwerdemanagements und für den jährlichen Bericht an die FMA. ZBM und DMB tragen jede Beschwerde auf Basis der erforderlichen Kriterien (s. Pkt. 4 Dokumentation und Berichtswesen) in den Quartalsreport ein.

### **3.3 Prozessbeschreibung**

Grundsätzlich ist anzumerken, dass alle Beschwerden gleich zu behandeln sind, unabhängig von der Anzahl der Verträge des Versicherungsnehmers und unabhängig vom Rating des Vertriebspartners.

#### **3.3.1 Schriftliche Beschwerden**

##### **3.3.1.1 Vorstandsbeschwerden**

Werden Beschwerden direkt an den Vorstand gerichtet, erhält das ZBM diese zur Bearbeitung weitergeleitet. Daraufhin wendet sich das ZBM an den jeweiligen DBM-Verantwortlichen, der die Beschwerde analysiert, bearbeitet und einen qualitativen Antwortvorschlag für den Beschwerdeführer ausarbeitet und an das ZBM leitet.

Das ZBM prüft die Stellungnahme nochmals auf inhaltliche und formelle Richtigkeit, formuliert die tatsächliche Antwort an den Beschwerdeführer und schickt diese - im Namen des Vorstandes und der Ombudsstelle – an den Beschwerdeführer und anschließend in Kopie an das DBM zur Dokumentation im Akt. Im Bedarfsfall erfolgt die Antwort direkt durch den Vorstand (mit anschließender Kopie an das ZBM, welche wiederum eine Kopie an das DBM für die Dokumentation im Akt weiterleitet).

### **3.3.1.2 Ombudsstelle (= gleichzeitig Funktion des ZBM)**

Beschwerden, die direkt an die Ombudsstelle gerichtet sind, werden vom Ablauf wie Vorstandsbeschwerden behandelt oder im Bedarfsfall vom DBM direkt. Im Falle der Beantwortung durch das DBM erfolgt eine Kopie der Antwort an das ZBM zur Dokumentation.

Bei telefonischen Beschwerden an die Ombudsstelle wird der Beschwerdeführer um eine schriftliche Formulierung seines Anliegens gebeten.

Ebenfalls in diesen Bereich fallen Beschwerden, die vom VVO an die Ombudsstelle gerichtet werden (in diesem Fall wendet sich der Beschwerdeführer an den VVO mit der Bitte, die Angelegenheit zu regeln). Der Ablauf ist hier gleich wie bei den Ombudsstellenbeschwerden. Der einzige Unterschied liegt darin, dass die Stellungnahme vom ZBM nicht direkt an den Versicherungsnehmer, sondern an den VVO ergeht. Der VVO leitet die Antwort der VAV an den Versicherungsnehmer bzw. Beschwerdeführer weiter.

### **3.3.1.3 Online-Formular vav.at und schriftliche Beschwerden an Info der VAV**

Beschwerden, die über das Online-Formular info@vav.at eingereicht werden, werden vom Kundenservice-Center (KSC) direkt an den zuständigen DBM-Verantwortlichen (mit Kopie an das ZBM) weitergeleitet. Die Analyse bzw. Informationsbeschaffung mit allen beteiligten Stellen und der Versand der Antwort an den Beschwerdeführer erfolgt durch den DBM-Verantwortlichen (siehe 3.6).

### **3.3.2 Telefonische Beschwerden**

Bei telefonischen Beschwerden werden die Beschwerdeführer gebeten ihre Anliegen schriftlich - entweder über die Online-Formulare oder per E-Mail - an die VAV zu senden.

### **3.3.3 Persönliche Beschwerden**

Auch bei persönlichen Beschwerden im Kundenservicebüro werden die Beschwerdeführer gebeten ihre Anliegen schriftlich - entweder über die Online-Formulare oder per E-Mail - an die VAV zu senden.

### **3.3.4 Beschwerden durch Medien (schriftlich oder telefonisch)**

Werden seitens Medien Stellungnahmen in der Sache selbst angefordert, sind diese unverzüglich und direkt an den Vorstand, die Ombudsstelle und die AL MKT&UK weiterzuleiten.

Werden seitens Medien Stellungnahmen von Vertretern des Unternehmens angefordert (z.B. Interviews), sind auch hier unverzüglich der Vorstand, die Ombudsstelle und die AL MKT & UK zu kontaktieren.

**Grundsätzlich gilt: Auskünfte an Medien dürfen nur vom Vorstand und nach Abstimmung mit dem Vorstand durch die AL MKT&UK gegeben werden.**

#### Beschwerden über die VAV bei Dritten/Medien:

In diesen Fällen hat die VAV a priori keine Kenntnis über die Beschwerde erlangt. Wird bekannt, dass es Film,- Foto- oder Tonaufnahmen über die VAV gibt, sind unverzüglich der Vorstand, die Ombudsstelle und die AL MKT & UK zu kontaktieren.

Lückenlos untersagt sind Filmaufnahmen durch Medien in den Räumen der VAV. In diesen Fällen sind ebenfalls unverzüglich der Vorstand, die Ombudsstelle und die AL MKT&UK zu kontaktieren.

#### **3.3.5 Beschwerden, die nicht aufsichtsrelevant sind**

Beschwerden allgemeiner Natur, also Beschwerden, die sich nicht auf direkte Versicherungsangelegenheiten beziehen, sind nicht aufsichtsrelevant und somit auch nicht meldepflichtig. Z.B.: der Beschwerdeführer ist kein direkter Versicherungsnehmer und beschwert sich über ein unangemessenes Verhalten eines Mitarbeiters der VAV. Diese Beschwerden werden jedoch im ZBM erfasst und bearbeitet. Die Abwicklung dieser Beschwerden erfolgt wie Beschwerden an die Ombudsstelle (siehe Pkt. 3.3.1.2) und werden in einer eigenen Datei dokumentiert.

#### **3.3.6 Beschwerden mit Compliance-Bezug**

Beschwerden mit Compliance-Bezug müssen ebenfalls an das ZBM weitergeleitet werden. Die Abwicklung erfolgt wie Beschwerden an die Ombudsstelle (siehe Pkt. 3.3.1.2) und es muss die Abteilung Compliance & Recht miteinbezogen werden.

#### **3.4 Bearbeitungsdauer**

Die Bearbeitungsdauer einer Beschwerde spielt bei der Kundenzufriedenheit eine sehr wichtige Rolle. Daher sollte unverzüglich – spätestens am 2. Werktag - dem Beschwerdeführer geantwortet werden. Die externe Vorgabe zur Beantwortung einer Beschwerde lautet fünf Werktagen und ist auf der offiziellen website [www.vav.at](http://www.vav.at) im Bereich Unternehmen unter „Ombudsstelle“ veröffentlicht. Analog dem Privatgeschäft (Anlage der Polizzendauer, Schadenanlagequote etc.) wird der Eingangstag der Beschwerde nicht gezählt und der nächste Werktag wird als 1. Folgetag definiert.

Beschwerdeführer, die ihre Beschwerde über das Online-Formular an [Info@vav.at](mailto:Info@vav.at) oder über das Online-Formular an die Ombudsstelle absenden, erhalten eine automatische Bestätigung. (Bestätigung des Eingangs der Beschwerde mit der Zusammenfassung der angeführten Daten). Bei allen anderen schriftlichen Beschwerden (E-Mail, Fax, Brief) muss vom jeweiligen DBM-Verantwortlichen oder ZBM (je nach Zuständigkeit) eine kurze Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer versendet werden.

Dauert die Abwicklung einer Beschwerde länger als fünf Werktagen, schreibt das zuständige DBM oder das ZBM eine Informations-E-Mail an den Beschwerdeführer mit der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.

### 3.5 Qualität der Beschwerdebeantwortung

Sowohl das ZBM als auch das DBM sind dafür zuständig, dass folgende Anforderungen eingehalten werden:

- Die Formvorschriften eines Briefes müssen auch dann eingehalten werden, wenn der Schriftverkehr per E-Mail erfolgt: Anrede – Einleitungssatz – Hauptteil - Schlussformel
- Es ist ebenfalls darauf zu achten, dass auf den Beschwerdegrund sowie auf die Anliegen des Beschwerdeführers konkret eingegangen werden.
- Das Schreiben muss alle wichtigen Informationen enthalten, sollte dabei aber freundlich, kurz und prägnant verfasst werden.

### 3.6 Alternative Streitbeilegung

- Mit dem Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz (ASStG) hat der österreichische Gesetzgeber die Richtlinie über die alternative Streitbeilegung (ADR-Richtlinie, RL 2013/11/EU) sowie bestimmte Aspekte der Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-Verordnung, VO (EU) 524/2013) in nationales Recht umgesetzt.
- Daraus ergeben sich **(A) Allgemeine Informationspflichten** und – in **bestimmten Fällen (B)** besondere Informationspflichten:
- Nach den **allgemeinen Informationspflichten (A)** haben die Unternehmen gemäß § 19 Abs 1 iVm Abs 2 ASStG:
  - die Verbraucher
  - immer
  - in klarer verständlicher und leicht zugänglicher Weise auf der Website des Unternehmens (soweit vorhanden) sowie gegeben falls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für den betreffenden Vertrag
  - über die alternativen Streitbeilegungs-Stellen (AS-Stellen) und deren Websites zu informieren
  - sofern das Unternehmen verpflichtet ist (bzw. sich verpflichtet hat), die jeweiligen AS-Stellen zur Streitbeilegung mit Verbrauchern einzuschalten.
- Zudem haben die Unternehmen nach den **besonderen Informationspflichten (B)** gemäß § 19 Abs 3 ASStG:
  - die Verbraucher
  - jedes Mal wenn der Verbraucher und der Unternehmer in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen können,
  - in geschriebener Form auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger;
  - darüber zu informieren, welche AS-Stelle für den Verbraucher zuständig ist und ob das Unternehmen am Verfahren teilnehmen wird.

## 4. Dokumentation und Berichtswesen

### 4.1 Reporting an FMA

Gemäß dem Schreiben der FMA vom 12.06.2015 an die VAV mit dem Betreff: „Beschwerdebearbeitung, Inhalt der Berichtspflicht an die FMA (EIOPA-Bos-12/069)“, haben die Versicherungsunternehmen der FMA jährlich über die Beschwerden und deren Bearbeitung jeweils bis längstens 31.01. für das vorangegangene Kalenderjahr schriftlich einen Beschwerdebericht zu übermitteln. Das ZBM leitet diesen Jahresbericht zeitgerecht an den Vorstand zur Prüfung und Freigabe weiter, bevor dieser an die FMA gesendet wird.

Der Jahresbericht beinhaltet folgende Punkte:

1. Gesamtzahl der im Berichtszeitraum anhängig gewordenen Beschwerden
2. Aufschlüsselung der Beschwerden nach folgenden Versicherungszweigen:
  - Kraftfahrversicherung
  - Rechtsschutz
  - Unfall
  - Reise
  - Haushalt
  - Sonstige
3. Unterteilung der Beschwerden nach folgenden Beschwerdegründen:
  - Art der Schadensbearbeitung/Verzögerungen
  - Höhe der Versicherungsleistung
  - Deckungsfragen
  - Kündigungen, Vertragsänderungen,- verlängerungen
  - Beitragszahlungen, Mahnverfahren (inkl. Beitragsänderungen, Prämienanpassungen)
  - Werbung/Beratung/Antragsaufnahme
4. Anzahl der davon im Berichtszeitraum erledigten Beschwerden unter Angabe der Anzahl der Beschwerden, die davon im Sinne des Kunden positiv, mittel und negativ erledigt wurden\*
5. Anzahl der aus dem vorhergehenden Berichtszeitraum noch offenen Beschwerden

Eine Kopie des gesendeten Jahresberichts an die FMA ergeht an das Risikomanagement und an die Abteilung Compliance der VAV.

\*Die Definition dieses Punktes wird wie folgt festgelegt:

- **Positiv** beantwortet ist eine Beschwerde, wenn der Beschwerdeführer eine zufriedenstellende Antwort erhält und keine weitere Korrespondenz erfolgt.
- **Mittel** beantwortet ist eine Beschwerde, wenn der Beschwerdeführer eine ausführliche Erklärung zum Sachverhalt erhält, seinem Wunsch aber nicht entsprochen werden kann oder wenn der Beschwerdeführer ungerechtfertigte Ansprüche stellt und diese ebenfalls ausführlich dargelegt werden.

- **Negativ** beantwortet ist eine Beschwerde, wenn der Beschwerdeführer keine zufriedenstellende Antwort erhält und/oder weitere Schritte setzt (z.B. Einschaltung der Rechtsschutzversicherung, gerichtliche Geltendmachung oder Weiterleitung an öffentliche Medien).

#### **4.2 Reporting an BaFin**

Gemäß dem Schreiben der BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in Bonn, Deutschland) vom 19.08.2015 zu GZ Q26 – QR 3500 – 201/00472 hat die VAV einen jährlichen Bericht an die BaFin zu übermitteln. Inhalt dieses Jahresberichts sind allfällige Beschwerden, welche in Deutschland abgeschlossene Versicherungsverträge betreffen. Der jährliche Bericht wird jeweils bis längstens 31.01. für das vorangegangene Kalenderjahr schriftlich übermittelt. Das zentrale Beschwerdemanagement leitet diesen Jahresbericht zeitgerecht an den Vorstand zur Prüfung und Freigabe weiter, bevor dieser an die BaFin gesendet wird. Liegt keine Beschwerde innerhalb des Berichtszeitraumes vor, erfolgt eine Leermeldung an die BaFin.

#### **4.3 Dokumentation zu Beschwerden über das Verhalten von Vermittlern**

Beschwerden, die ausschließlich das Verhalten von Vermittlern betreffen, werden vom zuständigen DBM-Verantwortlichen (=Vertrieb) mit dem Vermittler besprochen, dokumentiert und im Quartalsreport erfasst. Sollte eine Beschwerde zu diesem Thema eine Handlungspflicht über die Beschwerde hinaus auslösen, wird die Beschwerde vom zuständigen DMB-Verantwortlichen im Vertrieb dokumentiert und mit dem zuständigen Regionalleiter besprochen. Die Erfassung von Beschwerden über das Verhalten von Vermittlern ist auch maßgebend für die weiteren Verfahren im Vertrieb.

#### **4.4 Beschwerdebericht**

Der Beschwerdebericht wird jährlich erstellt und folgendem Empfängerkreis zur Verfügung gestellt: Vorstand, Compliance-Funktion und Risikomanagementfunktion. Der Beschwerdebericht informiert über Zeitpunkt, Zyklus und Inhalt der Beschwerdeanalyse sowie des Berichtswesens.