

## BESCHWERDEMANAGEMENT

A.	ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN .....	1
B.	VORLAGE BESCHWERDEMANAGEMENT .....	2
I.	Allgemeines.....	2
II.	Leitlinie zum Beschwerdemanagement .....	2
II.1.	Qualifizierte Beschwerden .....	2
II.2.	Zuständigkeit .....	2
II.3.	Registrierung .....	2
II.4.	Beschwerdeanalyse.....	3
II.5.	Kundeninformationen .....	3
II.6.	Beschwerdeverfahren .....	3
II.7.	[Optional:] Relevante Mitarbeiter.....	3
III.	AUFZEICHNUNGEN .....	4

### Disclaimer/Haftungsausschluss:

Sämtliche Angaben in diesem Dokument erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung und Kontrolle ohne Gewähr. Eine etwaige Haftung der Autoren oder des Fachverbands Finanzdienstleister aus dem Inhalt dieses Dokuments ist ausgeschlossen.

### A. ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN

Bei der Erstellung dieser Vorlage wurden die „**EIOPA-Leitlinien**“ für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler“ berücksichtigt. Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten kommen zusätzlich die Beschwerderegelungen des Art 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte („**PRIIP-Verordnung**“) zur Anwendung.

## B. VORLAGE BESCHWERDEMANAGEMENT

Hinweis: Diese Vorlage für ein schriftliches Beschwerdemanagement stellt ein unverbindliches Muster dar. Bitte beachten Sie, dass je nach Komplexität Ihres Geschäftsgegenstandes mitunter erhebliche Anpassungen an Ihre individuelle Situation unabdingbar sind.

### BESCHWERDEMANAGEMENT

[VORLAGE]

#### I. Allgemeines

Basierend auf den EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler sowie Art 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (nachfolgend kurz „PRIIP-Verordnung“) legt das Unternehmen das gegenständliche Beschwerdemanagement fest, um die Wahrung der Interessen der Kunden bestmöglich zu gewährleisten.

[Organisatorische Zuständigkeit - für Einzelunternehmer nicht verpflichtend:] Mit den Aufgaben der internen Beschwerdemanagementfunktion wird [Mitarbeiter/in ..... / die Rechtsabteilung / die Compliance-Abteilung] betraut.

#### II. Leitlinie zum Beschwerdemanagement

Im Umgang mit Beschwerden hält das Unternehmen die nachstehenden Leitlinien ein:

##### II.1. Qualifizierte Beschwerden

Dieses Beschwerdemanagement gilt ausschließlich für qualifizierte Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung stehen. Qualifizierte Beschwerden sind von Abläufen in der Schadensbearbeitung und einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung zu unterscheiden.

##### II.2. Zuständigkeit

Bei Einlangen einer qualifizierten Beschwerde wird vorab die Zuständigkeit geprüft und die Beschwerde bei Unzuständigkeit an die zuständige Stelle [Anm.: z.B. anderer Versicherungsvermittler, Versicherungsunternehmen, Streitbeilegungs- bzw Schlichtungsstelle, falls feststellbar] weitergeleitet.

##### II.3. Registrierung

Qualifizierte Beschwerden werden bei Einlangen in ein Beschwerderegister aufgenommen, das diesem Beschwerdemanagement als **./Anlage A** beigefügt ist.

## II.4. Beschwerdeanalyse

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden auch allfällige systemische Grundursachen und verwandte Bereiche untersucht und derart erkannte Missstände behoben. **[Optional - gilt nicht für Einzelunternehmer:]** Des Weiteren wird untersucht, ob den Beschwerden allfällige Interessenkonflikte zugrunde liegen. Derart erkannte Interessenkonflikte werden entsprechend der Interessenkonflikt-Policy des Unternehmens weiter verfolgt.

## II.5. Kundeninformationen

Beschwerdeführern werden die folgenden Informationen bereitgestellt:

- Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist;
- Angaben über das Verfahren, das bei Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird;
- **[Optional beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten:]** Angaben darüber, wie Kleinanleger wirksame Beschwerden gegen einen Hersteller von Versicherungsanlageprodukten einreichen können.

Diese Informationen werden auf leicht zugängliche Weise veröffentlicht **[Anm.: z.B. auf der Website, Merkblättern, Broschüren, Vertragsunterlagen, etc.]**

## II.6. Beschwerdeverfahren

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden alle relevanten Umstände erhoben. Mit dem Kunden wird in klarer und verständlicher Sprache kommuniziert und ohne unnötige Verzögerung Antwort erteilt. Abweisungen von Beschwerden werden ausführlich begründet und allfällige Möglichkeiten aufgezeigt, die Beschwerde aufrecht zu erhalten, etwa mittels außergerichtlicher Streitbelegungsverfahren.

**[Optional beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten:]** Es wird gewährleistet, dass Kleinanleger, die in Bezug auf das Basisinformationsblatt von Versicherungsanlageprodukten eine Beschwerde eingereicht haben, zeitig und in angemessener Form - auch bei grenzüberschreitenden Sachverhalten - eine sachdienliche Antwort erhalten.

## II.7. **[Optional:]** Relevante Mitarbeiter

Die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden allen relevanten Mitarbeitern zugänglich gemacht und diese zur Einhaltung verpflichtet.

### III. AUFZEICHNUNGEN

Das Unternehmen zeichnet den Verlauf der Beschwerdebearbeitungen systematisch und laufend auf.

./Anlage A [Anm.: Beschwerderegister]

-----  
[Ort, Datum]

-----  
[firmenmäßige Unterfertigung]