

EIOPA-Leitlinien für Versicherungsvermittler Beschwerdemanagement wird zur Pflicht(übung)

Mit Oktober kommen auch in Österreich die Vorgaben der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) zur Anwendung. Kernpunkte darin sind die faire Behandlung von Versicherungsnehmern sowie ein Beschwerdemanagement für Versicherungsvermittler. Für die Beschwerdebearbeitung hat EIOPA entsprechende Leitlinien veröffentlicht – *Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler* (EIOPA-BoS-13/164), *Product-Oversight-Governance-Regelung* (EIOPA-BoS-16/071), *Vorbereitende Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsmaßnahmen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreibern* (EIOPA-BoS-16/071).

Ein professionelles Beschwerdemanagement sieht eine rasche und faire Behandlung von Beschwerden vor. Für Unternehmen ist dies aufgrund des Personal- und Zeitaufwandes durchaus mit hohen Kosten verbunden, aber gleichzeitig auch eine sehr gute Möglichkeit zur Verbesserung der internen Beratungsprozesse und der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen des „Beschwerdemanagement für Versicherungsvermittler“ übernehmen wir die Beschwerdebearbeitung und erstellen im Anschluss einen Bericht für den Versicherungsvermittler inkl. allfälliger Empfehlungen zur Verbesserung der internen Prozesse und einer etwaigen Mitteilungspflicht an den Versicherer im Rahmen der Produktüberwachung (POG-Verfahren). Folgende Varianten stehen zur Auswahl:

Variante	Beschwerdefälle pro Jahr	Umsatz des Versicherungsvermittlers in EUR/Kosten pro Jahr		
		bis 50.000	50.001 bis 250.000	250.001 bis 500.000
1	3	360 €	540 €	720 €
2	5	840 €	1.170 €	1.560 €
3	7	1.680 €	2.520 €	3.360 €
4	alle	gesonderte Vereinbarung		
5	Bei Unternehmen mit mehr als 500.000 EUR Umsatz sowie Maklerverbänden erfolgt die Festlegung der jährlichen Kosten durch eine gesonderte Vereinbarung			

Alle Angaben in EUR und auf Jahresbasis, inkl. 20 % USt.

Geschäftsführer René Hompasz dazu: „Mit unserem Beschwerdemanagement für Versicherungsvermittler ist die Einhaltung der IDD-Vorgaben zum Umgang mit Beschwerden gewährleistet. Darüber hinaus ist dies eine sehr gute Möglichkeit zur Verbesserung der Beratungsprozesse und trägt somit auch zur Steigerung der Zufriedenheit von Versicherungsvermittlerkunden bei.“

Weiterführende Informationen zum „Beschwerdemanagement für Versicherungsvermittler“ haben wir auf unserer Website <https://www.hoeher.info/produkte/beschwerdemanagement/> zur Verfügung gestellt.

Rückfragen an:

Höher Insurance Services GmbH
René Hompasz

Ludwig Boltzmann-Straße 4
A-2700 Wr. Neustadt

Telefon: +43 (0) 2622 269 02
Fax: +43 (0) 2622 269 02-40
rene.hompasz@hoeher.info
www.hoeher.info