

BESCHWERDEMANAGEMENT

Informationen über die Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerden werden grundsätzlich innerhalb einer Frist von 48 Stunden (innerhalb der Büroöffnungszeiten) ab ihrem Einlangen bearbeitet und ehestmöglich ein erstes Feedback an Sie abgegeben. Kann Ihr Anliegen nicht innerhalb dieser Frist final bearbeitet werden, werden Sie über die Gründe für die Verzögerung und über den voraussichtlichen Verlauf der Prüfung Ihres Anliegens informiert.

Kann Ihren Forderungen nicht vollständig nachgekommen werden oder wird Ihre Beschwerde abgelehnt, erläutern wir unseren Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend.

Im Falle von Streitigkeiten haben Verbraucher auch die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at) zu wenden.

Die FMA (Österreichische Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien) fungiert als zuständige Aufsichtsbehörde für Versicherungsunternehmen in Österreich.

Datenschutzhinweise: Bei der Bearbeitung Ihrer Daten beachten wir die Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes sowie der DSGVO und behandeln Ihre Angaben vertraulich.

Beachten Sie bitte, dass wir keinen Einfluss auf die Sicherheit Ihrer Daten bei deren Übermittlung über das Internet haben. Es liegt in Ihrer Verantwortung zu entscheiden, ob und welche Information Sie an uns weiterleiten.

Wenn Sie eine Beschwerde oder Anregung an unserem Unternehmen kundtun möchten, bitten wir Sie höflichst das Feedbackformular vollständig ausgefüllt per Mail an office@vm-mayer.at zu übermitteln.

Wir werden uns anschließend mit Ihnen in Verbindung setzen.

Ablaufschema

Beschwerdeeingang:

- 1) Entscheidung – handelt es sich um eine Beschwerde? JA-NEIN
- 2) Aufnahme in Formular
- 3) Um welche Beschwerde handelt es sich? SCHADEN – POLIZZE – BETREUUNG - SONSTIGE
- 4) Sofort zu Lösen? JA-NEIN
- 5) Selbst bearbeiten oder Übermittlung an Versicherung notwendig?

Beschwerdebearbeitung:

- 1) Der/Dem Beschwerdeführenden eine Rückmeldung mit einer Bearbeitungsfrist geben
- 2) Dokumentation der Bearbeitung auf Formular
- 3) Lösung erarbeiten

Abschluss:

- 1) Information an die/den Beschwerdeführenden
- 2) Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
- 3) Ablage der Dokumentation