

## Leitlinien – internes Beschwerdemanagement der VOV GmbH

### 1 Grundsätze des Beschwerdemanagements

Für die VOV GmbH stellt die Zufriedenheit ihrer Kunden eines der obersten Ziele ihrer Tätigkeit dar. Vor diesem Hintergrund ist es für sie unerlässlich, den Kunden auch die Möglichkeit zu geben Kritik zu äußern, sofern sie im Einzelfall einmal nicht mit der Leistung der VOV GmbH zufrieden sind bzw. noch Optimierungsbedarf sehen. Daher hat die VOV GmbH eine Beschwerdestelle nebst Beschwerdemanagement eingerichtet. Durch diesen dynamischen Prozess, der immer wieder an neue Erkenntnisse bzw. Erfahrungen angepasst und einer regelmäßigen Überprüfung unterzogen wird, soll sichergestellt werden, dass etwaige eingehende Beschwerden zeitnah in einer dem Einzelfall angemessenen Art und Weise bearbeitet werden. Zudem werden die den Beschwerden zugrundeliegenden Sachverhalte und Bedürfnisse ausgewertet, um etwaige sich wiederholende Fehler, Missstände, Probleme oder auch Interessenkonflikte im Rahmen der Tätigkeit abzustellen bzw. zu beseitigen. Neben der Erhöhung der Kundenzufriedenheit und der damit einhergehenden langfristigen Kundenbindung, soll so (auch unter dem Gesichtspunkt des Risikomanagements) ein hoher Qualitätsstandard gesichert und wo erforderlich/möglich noch gesteigert werden.

### 2 Ablauf und Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens

- a) Sämtliche (potentielle) Kunden sowie (potentielle) Geschäfts- und Ansprechpartner – z.B. natürliche Personen, Organisationen/Unternehmen etwa als (potentielle) Versicherungsnehmer(innen), Versicherte, geschädigte Dritte, Versicherungsvermittler(innen), Versicherungsunternehmen/ Risikoträger, usw. – die von der Tätigkeit der VOV GmbH unmittelbar oder mittelbar betroffen sind, können bei ihr Beschwerden einlegen.
- b) Die Form bzw. der Weg der Einlegung ist grundsätzlich der/dem Beschwerdeführer(in) überlassen, so dass Beschwerden (fern)mündlich, elektronisch, schriftlich oder auf anderem Weg eingelegt werden können. Die diesbezüglichen Kontaktdaten der VOV GmbH lauten:

**VOV GmbH**  
Beschwerdemanagement  
Im Mediapark 5  
50670 Köln  
T +49 221 931293-0  
F +49 221 931293-44  
beschwerden@vov.eu  
www.vov.eu

- c) Eingehende Beschwerden werden intern auf höchster Ebene bearbeitet, die hierfür insbesondere die folgenden Daten und Informationen benötigt:
  - › Vollständiger Name nebst Kontaktdaten der/des Beschwerdeführerin/Beschwerdeführers (insbesondere Anschrift, telefonische Erreichbarkeit sowie E-Mail-Adresse).
  - › Eine möglichst vollständige und konkrete Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts.

- › Möglichst konkrete Angaben dazu, welches Ansinnen mit der eingelegten Beschwerde verfolgt wird (z.B. Klärung einer Meinungsverschiedenheit, grundsätzliche Verbesserung im Hinblick auf zukünftige ähnlich gelagerte Fälle usw.).
  - › Abschriften von Unterlagen (bitte keine Originale), die für das Verständnis und die weitere Bearbeitung hilfreich sein könnten (sofern vorhanden) (Sollte die Beschwerde nicht in eigenem Namen, sondern für ein(e) dritte(s) Person/Organisation/Unternehmen eingelegt werden, ist zudem der Nachweis einer entsprechenden Bevollmächtigung beizufügen, der die aktive sowie passive Berechtigung zur Vertretung der/des eigentlich Betroffenen zu entnehmen ist.)
- d) Nach Eingang der Beschwerde bei der VOV GmbH erhält die/der Beschwerdeführer(in) zunächst binnen 2 Werktagen eine Eingangsbestätigung nebst Bearbeitungsnummer und Ansprechpartner(in) auf Seiten der VOV GmbH oder – sofern eine solche schon möglich ist – bereits eine Antwort auf die eingelegte Beschwerde. Nach der Versendung der Eingangsbestätigung wird die Beschwerde bearbeitet, wobei die VOV GmbH im Interesse ihrer Kunden eine möglichst kurzfristige Bearbeitung/Prüfung vornimmt und eine abschließende Stellungnahme innerhalb einer Frist von 10 Werktagen nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde anstrebt. Sollte die Bearbeitung bzw. Prüfung im Einzelfall einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen, erhält die/der Beschwerdeführer(in) hierüber eine entsprechende Zwischenmitteilung. Sofern die VOV GmbH bei der Eingangsprüfung feststellt, dass sie nicht die richtige Adressatin der eingelegten Beschwerde ist, wird sie die/den Beschwerdeführer hierüber unterrichten.
- e) Insbesondere sofern dem durch die/den Beschwerdeführer( in) mit der eingelegten Beschwerde verfolgten Ansinnen/ Begehren nicht oder nicht vollständig entsprochen wird, fügt die VOV GmbH ihrer Antwort eine ausführliche Begründung bei, der die Gründe für die getroffene Entscheidung zu entnehmen sind. Zudem informiert die VOV GmbH die/den Beschwerdeführer in diesem Fall über die Möglichkeit, die eingelegte Beschwerde aufrecht zu erhalten und weiter zu verfolgen (z.B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden usw.).
- f) Die VOV GmbH verwendet dabei stets eine möglichst einfache und leicht verständliche Sprache und erteilt der/dem Beschwerdeführer(in) auf Wunsch sämtliche Informationen in schriftlicher Form.

### 3 Sonstiges

Die Prüfung/Bearbeitung der Beschwerde durch die VOV GmbH ist für die/den Beschwerdeführer(in) kostenfrei. **Ergänzend wird auf die Angaben gemäß Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) auf der Internetseite der VOV GmbH und dort insbesondere auf die Ausführungen zu „Beschwerden/Schlichtungs-/Streitbeilegungsverfahren“ nebst Hinweisen zum Versicherungsombudsmann e. V. verwiesen.**