

## Leitlinie

Beschwerdemanagement der SACHPOOL GmbH und der SACHPOOL Service GbR

## Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Bemerkung
1.1	15.04.2020	R. André Klotz	Beschlussvorlage

## Qualitätssicherung

Version	Datum	Prüfer	Bemerkung
1.1	15.04.2020	Tina Koch	keine

## Freigabe

Version	Datum	Prüfer	Bemerkung
1.1	22.07.2020	Geschäftsführer	Beschluss

## Verteiler

Rolle	Name	Organisationseinheit
Geschäftsleitung	R. André Klotz	
Compliancebeauftragter	RA Stephan Michaelis LL.M.	Personal
Beschwerdemanager	Cathleen Frank	COU/BUE
Mitarbeiter	Alle Mitarbeiter des Sachpools	

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Ziele der Leitlinie</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Veröffentlichung des Verfahrens</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Beschwerdevorgang</b> .....	<b>5</b>
<u>4.1. Definition einer Beschwerde</u> .....	<u>5</u>
Pro-Indikatoren Beschwerde:.....	5
Contra-Indikatoren Beschwerde:.....	5
<u>4.2. Beschwerdeführer</u> .....	<u>6</u>
<u>4.3. Ablauf des Beschwerdeweges</u> .....	<u>6</u>
<b>5. Überprüfungs- und Aktualisierungsprozess</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Beschluss</b> .....	<b>6</b>

## 1. Einleitung

Der Sachpool hat sich seit seiner Gründung im Jahre 1995 dem Wohle seiner Kunden und seiner Vermittler verschrieben. Dies zeichnet sich auch in unserem modernen Beschwerdemanagement wieder.

Ein solches Beschwerdemanagement wird zudem in §17 VersVermV gesetzlich vorgeschrieben und geregelt.

Unser Beschwerdemanagement wird u.a. von unserem zuständigen verantwortlichen Beschwerdemanager betreut. Dieser ist auf folgenden Wegen erreichbar:

Schriftlich unter der Kontaktadresse:

SACHPOOL GmbH bzw. SACHPOOL Service GbR  
Beschwerdemanagement  
Karlsbader Str. 4  
08340 Schwarzenberg

bzw. unter [beschwerde@sachpool.de](mailto:beschwerde@sachpool.de)

## 2. Ziele der Leitlinie

Als Sachpool nehmen wir sowohl unsere Kunden, als auch unsere Vermittler ernst und sind bemüht auftretende Probleme nicht nur im Einzelfall zu lösen, sondern auch die daraus gewonnenen Erkenntnisse zukünftig in unsere Arbeit mit einfließen zu lassen. Hierbei stellen wir eine faire Bearbeitung innerhalb kurzer Bearbeitungsfristen sicher, um damit ein effizientes Beschwerdemanagement zu garantieren. Das Beschwerdeverfahren ist dabei selbstverständlich für Kunden und Vermittler kostenfrei.

## 3. Veröffentlichung des Verfahrens

Diese Leitlinie ist auf der Homepage des Sachpools an exponierter Stelle leicht zugänglich für Jedermann zu veröffentlichen.

## 4. Beschwerdeverfahren

### 4.1. Definition einer Beschwerde

Innerhalb dieses Beschwerdemanagements wird unterschieden zwischen leichter Unzufriedenheit z.B. bei der Schadensregulierung und der tatsächlichen Beschwerde. Daher definiert sich nach unserem Verständnis eine Beschwerde wie folgt:

*„Als Beschwerde wird gewertet, wenn eine Unzufriedenheit eines Kunden trotz mehrfachen Versuchs eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen, nicht ausgeräumt werden kann oder der Kunde sich explizit beschweren möchte.“*

Als Beschwerde im Beschwerdemanagementprozess wird daher folgenden Beschwerden nachgegangen:

- Ombudsmannverfahren
- Gerichtliche Klageverfahren
- BAFin-Beschwerden
- Schriftliche Äußerungen von Kunden, die den Begriff *Beschwerde* enthalten oder bei Fehlen des Begriffs eindeutig als Beschwerde zu erkennen sind.

Bei Vorgängen, die nicht eindeutig unter das Beschwerdemanagement fallen, obliegt es dem jeweiligen Sachbearbeiter eine Zuordnung vorzunehmen, wobei folgende Indikatoren zur Bewertung einer Beschwerde herangezogen werden können:

#### Pro-Indikatoren Beschwerde:

- Adressat des Anliegens ist die Geschäftsleitung oder eine vergleichbare Hierarchiestufe außerhalb der üblichen Vorgangsbearbeitung
- Es wird eine über die reine Vorgangsbearbeitung hinausgehende Kommunikation (z.B. in Form einer Stellungnahme, Entschuldigung, Wiedergutmachung) eingefordert.
- Bei unbefriedigender Erledigung sind Folgeschritte zur Eskalation angekündigt.

#### Contra-Indikatoren Beschwerde:

- Es handelt sich um ein in diesem Kontext erst- bzw. einmalig vorgetragenes Anliegen.
- Das vorgetragene Anliegen beinhaltet keine Eskalation.
- Das vorgetragene Anliegen ist eine Frage zum Verständnis oder zur Klärung eines Sachverhaltes.
- Das vorgetragene Anliegen findet seine abschließende Erledigung durch kurzfristige Umsetzung des planmäßig nächsten Prozessschrittes oder durch nochmalige, unverzügliche Ausführung eines vorangegangenen Prozessschrittes mit veränderten Parametern.

## 4.2. Beschwerdeführer

Als Beschwerdeführer gilt die Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass der Sachpool die Beschwerde prüft. Dies können unter anderem ein Kunde, ein potentieller Kunde, ein Vermittler, ein Begünstigter oder auch ein geschädigter Dritter sein.

## 4.3. Ablauf des Beschwerdeweges

Unmittelbar nach Beschwerdeeingang wird die zuständige Stelle den Eingang bestätigen. In der Folge werden vom Beschwerdemanagement alle notwendigen Unterlagen zusammengetragen und auf dieser Basis ein unabhängiger Lösungsvorschlag erarbeitet. Dieser wird mit den Beteiligten kommuniziert. Sofern aus den Beschwerden Verbesserungsmöglichkeiten der Prozessabläufe ersichtlich werden, wird das Beschwerdemanagement mit den entsprechenden Stellen diese Optimierung versuchen einzuarbeiten.

Der gesamte Vorgang wird archiviert und in einem halbjährlichen Beschwerdebericht festgehalten. Dabei wird unterschieden in Beschwerdeform, Name, Vorname (Beschwerdeführer), Abteilung, Beschwerdegegenstand, Beschwerdeeingang, Eingangsbestätigung, Lösungsvorschlag, Übermittlung Lösungsvorschlag, Ergebnis und Auswertung.

## 5. **Überprüfungs- und Aktualisierungsprozess**

Der Überprüfungs- und Aktualisierungsprozess ist Teil einer ganzheitlichen jährlichen Überprüfung, die durch den verantwortlichen Zuständigen der Leitlinie durchzuführen ist. Im Zuge dieser ganzheitlichen jährlichen Überprüfung sollen Rückkopplungen und Auswirkungen durch Veränderungen in anderen Leitlinien ausdrücklich berücksichtigt werden. Zur Durchführung dieser ganzheitlichen jährlichen Überprüfung, wird der verantwortliche Zuständige einmal jährlich im zweiten Quartal einen Termin mit allen Leitlinienverantwortlichen und der Geschäftsleitung organisieren. An diesem Termin sollen alle aktuellen Stände und Entwicklungen präsentiert werden. Dieser Prozess wird protokolliert und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt.

## 6. **Beschluss**

Die vorliegende Leitlinie wurde am 22.07.2020 im Rahmen des Überprüfungs- und Aktualisierungsprozesses mit allen Leitlinienverantwortlichen besprochen, beschlossen und verabschiedet.

Schwarzenberg, den 22.07.2020

gez. R. André Klotz

R. André Klotz (Geschäftsführer)