

# Leitlinien zur Bearbeitung von Beschwerden

## 1. Begriffsdefinition

Die Thinksurance GmbH (im Folgenden "Thinksurance") gibt sich einen Rahmen für einen einheitlichen Umgang mit Beschwerden, um mit diesen fair, objektiv, zügig und kundenorientiert umzugehen.

Eine Beschwerde ist eine von einer Person gegenüber einem Versicherungsvermittler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeiten. Die Beschwerde kann daher auf folgende Bereiche der Tätigkeit gerichtet werden:

- die Beratungsleistung,
- die Vorbereitung von Versicherungsverträgen einschließlich Vertragsvorschlägen,
- den Abschluss von Versicherungsverträgen,
- sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadensfall.

Eine Beschwerde gegenüber Thinksurance liegt vor, sofern sich die Beschwerde auf Handeln oder Unterlassen bezieht, das Thinksurance zu verantworten hat. Beispielsweise begründet die bloße Ablehnung eines Versicherers einen Schaden zu regulieren keine Beschwerde gegen Thinksurance.

Als Beschwerdeführer gilt eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass ein Thinksurance ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, beispielsweise ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und, in einigen Rechtsordnungen, ein geschädigter Dritter.

## 2. Transparenz der Beschwerdebearbeitung

Thinksurance wird in der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer eine eindeutige, klare und verständliche Sprache verwenden. Die Kommunikation erfolgt typischerweise in Textform.

Eine Beschwerde kann schriftlich oder in Textform eingereicht werden, z.B. über [beschwerde@thinksurance.de](mailto:beschwerde@thinksurance.de).

Thinksurance bestätigt dabei den Eingang der Beschwerde und informiert den Beschwerdeführer über den Verlauf des Verfahrens. Die Bearbeitung erfolgt umfassend und ohne unnötige Verzögerung. Dennoch kann es insbesondere aufgrund der Klärung des zugrundeliegenden Sachverhalts vorkommen, dass die Beurteilung und Beantwortung der Beschwerde längere Zeit in Anspruch nimmt.

Als Versicherungsmakler ist Thinksurance oftmals der erste Ansprechpartner für den Versicherungsnehmer in ihren Versicherungsangelegenheiten. Sollte eine Beschwerde an Thinksurance gehen, obwohl Thinksurance voraussichtlich nicht der richtige Adressat hierfür ist, wird der Beschwerdeführer darüber – sofern möglich – unter Angabe von Gründen unterrichtet. Sofern Thinksurance den richtigen Adressaten bestimmen kann, bietet Thinksurance eine Weiterleitung der Beschwerde unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Aspekte an. Darüber hinaus erfolgt keine Weiterverfolgung dieses Vorgangs.

### **3. Interner Umgang mit Beschwerden**

Ein Thinksurance Geschäftsführer ist für die Bestimmung, Umsetzung und Kontrolle der Einhaltung der Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verantwortlich, so dass ein professioneller Umgang mit Beschwerden gewährleistet wird. Die unternehmenseigenen Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung werden allen mit der Beschwerdebearbeitung befassten Beschäftigten zugänglich gemacht.

Beschwerden werden faktenbasiert untersucht und bewertet. Bei der Analyse wird versucht, mögliche Grundursachen für die Beschwerde zu ermitteln. Es wird auch überlegt, ob die Ursache der Beschwerde möglicherweise andere Prozesse beeinflussen könnte, auch wenn diese nicht explizit von der vorliegenden Beschwerde betroffen sind. Sofern dieser Fall eintritt, werden diese Ursachen nach Möglichkeit ebenfalls beseitigt.

### **4. Behandlung von Interessenkonflikten**

Sofern die Analyse der Beschwerde einen Interessenkonflikt bei denen bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden oder in leitender Position verantwortlichen Personen oder anderen Personen, die mit ihnen unmittelbar oder mittelbar durch Kontrolle verbunden sind, offenbart, ist dieser Interessenkonflikt schriftlich festzuhalten und künftig möglichst zu vermeiden.

### **5. Bescheid über Beschwerden**

Sofern die Prüfung der Beschwerde ergibt, dass Thinksurance der Beschwerde ganz oder teilweise nicht nachkommen kann, werden die maßgeblichen Gründe hierfür aufgezeigt. Außerdem wird auf weitere Möglichkeiten, die Beschwerde weiter zu verfolgen – z.B. auch die Möglichkeiten einer Beschwerde beim Versicherungsombudsmann – hingewiesen.

Hat die Prüfung ergeben, dass die Beschwerde begründet war, wird Thinksurance den Beschwerdeführer hierüber sowie über die getroffenen Abhilfemaßnahmen unterrichten.

Der Bescheid erfolgt in Textform.

Thinksurance GmbH - Stand 15. Oktober 2019