



# BESCHWERDEMANAGEMENT

Die ASSEPRO (Liechtenstein) AG ist stets bestrebt, ihre Dienstleistungen in bester Qualität gemäss den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden zu erbringen und diese optimal zu betreuen. Bedauerlicherweise kann es aber in einzelnen Fällen vorkommen, dass ein Kunde persönlich mit der von uns erbrachten Leistung nicht hundertprozentig zufrieden ist. In diesem Fall ersuchen wir unsere Kunden, uns diese Unzulänglichkeiten auch mitzuteilen.

Möchten Sie als Kunde in Bezug auf unsere Dienstleistungen Kritik an uns weitergeben, gehen Sie bitte wie folgt vor:

## BESCHWERDEEINGABE UND -FORM

Beschwerden können mündlich (persönlich oder telefonisch) oder schriftlich (brieflich, E-Mail) an jeden unserer Mitarbeitenden oder an die allgemeine Adresse eines Standorts gerichtet werden. Alternativ besteht auch die Möglichkeit, Beschwerden und Anregungen direkt an die ASSEPRO (Liechtenstein) AG, z.H.v. Jon Samuel Plotke, Zollstrasse 82, 9494 Schaan, Fürstentum Liechtenstein, E-Mail: [jonsamuel.plotke@assepro.com](mailto:jonsamuel.plotke@assepro.com) zu richten.

Die Beschwerden werden anschliessend durch den zuständigen Mandatsleiter und/oder – insbesondere, wenn der Mandatsleiter selbst Gegenstand der Beschwerde ist – durch die Geschäftsleitung der ASSEPRO (Liechtenstein) AG bearbeitet.

## BESCHWERDEINHALT

Bezieht sich Ihre Beschwerde auf einen konkreten Geschäftsvorfall, so bitten wir Sie, uns zur raschen Klärung des Sachverhalts und Erledigung der Beschwerde alle ihnen bekannten Daten des Falles mitzuteilen (z.B. Policennummer, Schadennummer, Schadenakten etc.).

## ERLEDIGUNG DER BESCHWERDE

Wir bearbeiten Beschwerden innert nützlicher Frist. Innerhalb von fünf Arbeitstagen erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche Eingangsbestätigung seiner Beschwerde, mit welcher gleichzeitig über den Ablauf und Zeitrahmen des weiteren Verfahrens informiert wird.



Auf Anfrage des Beschwerdeführers wird diesem jederzeit der aktuelle Status der Beschwerdebearbeitung mitgeteilt. Wir sind bestrebt, sämtliche relevanten Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und diese zu prüfen. Sie werden über das Ergebnis unserer Abklärungen und der Beschwerde informiert. Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Massnahmen werden aufbewahrt.

## **EXTERNE BESCHWERDEINSTANZ**

Beschwerden im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung nimmt zudem gemäss Art. 74 VersVertG die FMA – Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, entgegen.